

El consumo en entornos digitales

Fundamentación

Cada vez es más común adquirir productos o contratar servicios a través de diferentes entornos digitales como las plataformas, páginas web, aplicaciones, redes sociales, entre otras. El crecimiento exponencial del comercio electrónico, que se vio acelerado por el escenario de la situación sanitaria mundial, la cantidad y variedad de ofertas que están disponibles en Internet y la diversidad de modalidades de compra en estos entornos, complejiza las relaciones de consumo y, por ende, vuelve necesario brindar una mayor protección a las y los consumidores y usuarios.

Este curso tiene como finalidad organizar las múltiples y diversas situaciones en las cuales las y los consumidores utilizan la herramienta de internet para ejercer sus prácticas de consumo y, a su vez, se propone problematizar sobre los derechos que se ponen en juego en estos escenarios y cuáles son los lineamientos y normativas que hay que tener en cuenta para protegerlos.

Objetivos

Se espera que al finalizar el curso las y los participantes puedan:

- Problematizar sobre las múltiples complejidades del consumo en entornos digitales en un contexto de crecimiento del comercio electrónico, potenciado por la pandemia.
- Identificar las singularidades de las relaciones de consumo que suceden en la modalidad a distancia, contemplando la perspectiva de brecha digital y de consumidores y consumidoras hipervulnerables.
- Conocer la normativa general y específica que protege los derechos de las y los consumidores en este tipo de práctica.

Modalidad

Este curso se realiza de forma virtual y autogestionada, a través de la plataforma de capacitación del Ministerio de Economía de la Nación.

Para acceder a la misma, es necesario completar el formulario de inscripción y esperar la confirmación por mail con los datos del usuario.

El curso posee autoevaluaciones y actividades prácticas obligatorias que son necesarias para obtener el certificado. También cuenta con tutores y tutoras que acompañan a las y los participantes durante toda la cursada, y foros de intercambio y consulta para enriquecer más el ámbito de aprendizaje.

El consumo en entornos digitales

Contenidos

MÓDULO 1

Un consumo cada vez más globalizado

- Crecimiento del consumo en entornos digitales
- Contexto de pandemia y aceleración de la digitalización del consumo
- Servicios de telecomunicaciones como servicio público esencial
- Brecha digital, consumidores y consumidoras hipervulnerables

MÓDULO 2

La protección de las y los consumidores en los entornos digitales

- Relación de consumo, etapas, tipos de consumidores y consumidoras.
- Normativa general: información (medios de pago, garantías, condiciones de oferta), trato digno y atención a reclamos, protección de intereses económicos.
- Normativa específica: botón de baja, botón de arrepentimiento, publicación de contratos de adhesión, plazos de entrega.
- Hipervulnerabilidad
- Procedimiento de reclamos

Bibliografía

- Barocelli, Sebastián (Dir), Torres Santomé, Natalia E. (Codir.) (2021): La protección de los consumidores en el entorno digital. Ed. El Derecho. Argentina
- Barocelli, Sebastián (2020): La protección de consumidores en entornos digitales en las recientes reglamentaciones de la Secretaría de Comercio Interior, disponible en: <https://dpicuantico.com/sitio/wp-content/uploads/2020/11/Doctrina-base-CIVIL-9-11-20..docx.pdf>.
- CACE: (2020). Estudio Anual Comercio Electrónico 2020, disponible en: <https://www.cace.org.ar/estadisticas>
- CACE: (2021). Informe MID Term 2021, disponible en: <https://www.cace.org.ar/estadisticas>
- CEPAL: (2020) Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID-19. Disponible en: https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/final_final_covid19_digital_26_agosto.pdf

El consumo en entornos digitales

- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) (2020): Más derechos, más comunicación. Disponible en: https://www.enacom.gob.ar/institucional/mas-derechos--mas-comunicacion_n2932
- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM). Información de mercado, oferta, demanda y cobertura de los servicios de comunicaciones (1er Trimestre 2021): <https://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20000/acceso-a-internet/>
- Página 12. El boom del comercio electrónico en Argentina. 2021. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/340878-el-boom-del-comercio-electronico-en-argentina>
- Página 12. Entornos digitales y burbujas imaginadas. 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/288927-entornos-digitales-y-burbujas-imaginadas>
- Página 12. La brecha digital en los adolescentes. Disponible en: https://www.pagina12.com.ar/28462-la-brecha-digital-en-los-adolescentes?qclid=CjwKC_Ajw7fuJBhBdEiwA2lLMYb4mtr4riHGi9T_RUoGUeYdulfw3JbCD5SQzrf4Klgb_aXUneWECqBoCmjIQAvD_BwE
- Télam. Las claves del avance paulatino de los pagos digitales sobre el dinero en efectivo en la Argentina. 2021. Disponible en: <https://www.telam.com.ar/notas/202108/565823-pagos-digitales-efectivo.html>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (2019): Nuevos datos de la UIT indican que, pese a la mayor implantación de Internet la brecha de género digital sigue creciendo. Disponible en: <https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/2019-PR19.aspx>
- Télam. Las claves del avance paulatino de los pagos digitales sobre el dinero en efectivo en la Argentina. 2021. Disponible en: <https://www.telam.com.ar/notas/202108/565823-pagos-digitales-efectivo.html>

Instrumentos normativos utilizados en el curso

- Ley 24.240 de Defensa del Consumidor <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
- Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/233932/20200822>
- Resolución 1467/202 ENACOM: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/238916/20201221>
- Resolución 139/2020 SCI: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229875/20200528>
- Resolución 236/2021 SCI: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/241838/20210315>
- Resolución 271/2020 SCI: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/234663/20200908>

El consumo en entornos digitales

- Resolución 449/2020 SCI:
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/236516/20201026>
- Resolución 424/2020 SCI:
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/235729/20201005>
- Resolución 271/2020 SCI:
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/234663/20200908>
- Resolución 274/2021 SCI:
<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/242484/20210330>
- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: una apuesta nacional
<https://cancilleria.gob.ar/es/actualidad/boletin/la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible-una-apuesta-nacional>
- Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual.
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/155000-159999/158649/norma.htm>