

---

## **PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL PROVEEDOR Y CONSUMIDOR GASTRONÓMICO**

---

### **FUNDAMENTACIÓN**

Los Derechos de los Consumidores tienen más de 20 años de vigencia en nuestro país y aún son una institución novedosa y desconocida. Se trata de derechos que se ponen a prueba cotidianamente, en cada contratación de servicios o transacción de compra-venta que realizan los ciudadanos, quienes muchas veces desconocen tanto sus derechos como los mecanismos para reclamar su cumplimiento.

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor es el organismo responsable de la aplicación de las normas de Protección al Consumidor a nivel nacional. Tiene la obligación de diseñar planes y programas de educación para el consumo con el objetivo de fortalecer las capacidades de los ciudadanos para hacer que se cumplan sus derechos.

En el marco de los nuevos principios de modernización del Estado, se procura fortalecer a la ciudadanía a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo, generando formadores en materia de consumo que sean integrantes de las organizaciones de la sociedad civil y que se encuentren plenamente capacitados a los fines de lograr un análisis objetivo y adecuado de las normas que regulan la Protección de los Consumidores y, en consecuencia, que logren la transmisión de dichos conocimientos.

En concordancia con ello, la Escuela Argentina de Educación en Consumo entiende que la cooperación es esencial para el alcance federal de la protección de los Derechos de los Consumidores. En ese marco, la cooperación entre UTHGRA y la Escuela resulta un espacio de relevancia a los fines de lograr el objetivo en común entre ambas instituciones que es el perfeccionamiento de los trabajadores del sector gastronómico y hotelero, comprendiendo el mismo de manera universal y abarcando todos aquellos aspectos que hacen a la actividad gastronómica y hotelera de la cual es parte clave la defensa de los Derechos de los Consumidores.

## CONTRIBUCIÓN ESPERADA

A partir del presente programa en la Escuela Argentina de Educación en Consumo, se espera que quienes realicen el curso logren retransmitir el conocimiento adquirido en materia de Defensa de los Consumidores, desde su *expertise* en la materia en la cual se desarrollan.

En relación al presente, desde su rol de Delegados Sindicales Gastronómicos o Consumidores, que tengan el conocimiento y las herramientas pedagógicas a los fines de capacitar a sus pares en todo el rubro gastronómico, entendiendo a la actividad como una de las más prosperas y de mayor interacción con el Consumidor Final en la sociedad.

A su vez, la relación entre los Proveedores del servicio gastronómico no se genera solo con el Consumidor Final que accede al local gastronómico, sino a través de las diversas relaciones indirectas de las cuales es parte el Consumidor, como, por ejemplo, entre el Proveedor del servicio y sus Proveedores, lo cual resulta en conceptos claves como la alimentación saludable y el desarrollo sustentable del derecho al consumo y la actividad de la gastronomía.

## OBJETIVOS

- Comprender los alcances de la legislación y de las normas que se desarrollaron en el presente programa.
- Lograr analizar situaciones en el campo de los hechos que encuentren regulación en el marco jurídico analizado.
- Generar una trasmisión de conocimientos adquiridos al resto de la ciudadanía.
- Seleccionar información relevante para orientar, asesorar y responder dudas relacionadas con los Derechos de los Usuarios y Consumidores.
- Afianzar el vínculo con la sociedad civil desde una perspectiva que si bien integra el campo de acción de sus tareas, no ha sido aún explotado en todas sus posibilidades.
- Ser centros de referencia en materia de defensa de los Derechos de los Consumidores, en relación con su *expertise* y de aplicación específica a las tareas desarrolladas en la industria gastronómica.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

Este programa está dirigido, en primer lugar, a delegados sindicales y/o referentes de los trabajadores que la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina con el fin de que adquieras los conocimientos y herramientas que les permitan convertirse en formadores que transmitan dichos conocimientos al universo de trabajadores que representan. A su vez, espera que puedan orientar a los Consumidores Finales en cuanto a dudas y/o consultas que se generan en relación a los Derechos de los Consumidores vinculados al desarrollo de la actividad gastronómica.

En segundo lugar, el curso también se destina a todo aquel Consumidor que desee interiorizarse en torno a sus derechos como Usuario de servicios gastronómicos.

No se requieren conocimientos previos en materia de Defensa del Consumidor, dado que el Programa cuenta con un módulo general que introduce a los participantes en los conocimientos básicos para luego adentrarse en aspectos específicos de la actividad gastronómica en la República Argentina.

## MODALIDAD DEL PROGRAMA

El presente curso posee modalidad virtual con tutoría, instrumentada a través de la plataforma del Ministerio de Desarrollo Productivo, lo que posibilita que los participantes realicen la capacitación desde sus hogares, oficinas o dependencias laborales, entre otros sitios.

## EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Cada uno de los módulos del curso incluye una autoevaluación obligatoria que permitirá a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados. La misma es de respuesta automática y tiene el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso. Por último, se incluye una autoevaluación final integradora del curso de carácter obligatorio, la cual integra los contenidos de la totalidad de los módulos.

**Todas estas actividades deben ser aprobadas con nota igual o mayor a 7/10 o 70/100, según corresponda.**

Al finalizar el curso, y tras cumplimentar las obligaciones correspondientes, el participante puede descargar el certificado de aprobación.

## ENCUESTA DE OPINIÓN

Con la intención de mejorar el dictado de los cursos de la EAEC, una vez completada la capacitación los participantes tendrán la posibilidad de responder una encuesta de opinión que servirá de insumo para futuras modificaciones y/o adecuaciones pertinentes.

## DURACIÓN DEL CURSO

El mismo se encuentra estructurado en cuatro (4) Módulos. El desarrollo de la actividad se realizará a distancia en la plataforma educativa durante una extensión máxima de veinte (20) días, alcanzando una duración total de veinte (20) horas distribuidas en 4 hs. por módulo y por semana, más 2 hs. para el trabajo final integrador.

## PERFIL DE LOS CAPACITADORES

Profesionales y técnicos en la materia con formación específica en capacitación virtual que desarrollan actividades en la Escuela Argentina de Educación en Consumo, dependiente de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

## CONTENIDO

El curso está organizado en 4 Módulos:

### **Módulo I: La protección del Consumidor en la Argentina**

- Las normas que integran el marco jurídico de la protección al consumidor en la Argentina: Ley 24240, Ley 22802 y Ley 19511, entre otras.

### **Módulo II: Obligaciones y derechos específicos en la actividad gastronómica**

- Servicio de Mesa: composición. Ley 4407.
- Uso de la sal: derechos y obligaciones. Función de la Autoridad de Aplicación. Ley 26905. Ley 14359.

- Cartas de menú en braille: obligatoriedad. Ley 14272. Ley 66/1998.
- Utilización de los aseos: Resolución 46798/93.

### **Módulo III: Regulación de la actividad gastronómica para los celíacos**

- Análisis de la Ley Nacional de Celiaquía 26588: obligatoriedad de la leyenda *Libre de Gluten*. Bien jurídico tutelado. Sujetos tutelados. Sujeto obligados. Autoridad de Aplicación. Sanciones vigentes.
- Análisis de la Ley Celiaquía 3373 de CABA. Derechos y obligaciones específicas en CABA. Autoridad de Aplicación. Sanciones.
- Análisis de la Ley de Celiaquía 10499 de la Provincia de Buenos Aires. Derechos y obligaciones específicas de Buenos Aires. Autoridad de Aplicación. Sanciones.
- Conclusiones finales.

### **Módulo IV: Alimentación Saludable y Buenas Prácticas Gastronómicas**

- Alimentación Saludable: promoción del Plan Saludable. Marco legal. Ley 3704 de la Ciudad. Ley Nacional 26396. Resolución 732/2016 de la Nación. Etiquetado.
- Restaurantes Sustentables: reducción del desperdicio de alimentos. Consumo sustentable.
- Buenas Prácticas: establecimiento. Higiene/Prácticas de Manipulación. Transporte. Control de Enfermedades (Resolución 1083 Estrategia Nacional para la Prevención y Control de Enfermedades no Transmisibles).

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). *La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26.361*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina de Educación en Consumo.
- Tambussi, Carlos E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley.