
DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

FUNDAMENTACIÓN

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo (EAEC), diseña planes y programas de educación con el objeto de fortalecer la defensa de los derechos de los consumidores, a través del desarrollo de las capacidades de los ciudadanos para hacer que se cumplan sus derechos.

Desde la Dirección Nacional se considera que no hay efectiva protección de estos derechos si no es desplegando iniciativas de alianza estratégica con otros organismos del Estado y con las organizaciones de la sociedad civil, para que se constituyan en sus difusores y promotores, y en canales de derivación a los ámbitos específicos que tienen competencia en materia de defensa de los derechos de usuarios y consumidores.

CONTRIBUCIÓN ESPERADA

A partir del presente curso se espera que los participantes adquieran los conocimientos básicos relativos a los principales derechos de los consumidores, la normativa que los regula y las instancias para el ejercicio de los mismos.

OBJETIVOS

Se espera que al finalizar el curso los participantes estén en condiciones de:

- Reconocer los derechos de los consumidores en el marco de los derechos ciudadanos.
- Comprender los alcances de la legislación y de las normas que integran el marco jurídico de la protección al consumidor en la Argentina.
- Identificar los canales para ejercer los derechos de usuarios y consumidores, así como los organismos del Estado intervinientes y su competencia.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

Este curso está dirigido a ciudadanos interesados en la temática, no siendo requisito una formación específica o conocimientos previos en la materia.

MODALIDAD DEL CURSO

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 autoevaluaciones obligatorias que permitirán a los participantes apreciar el grado de comprensión que han alcanzado de los temas desarrollados. Las mismas son de respuesta automática y tienen el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso. Además, cada módulo consta de una tarea integradora obligatoria.

Por último, se incluye una evaluación final del curso de carácter obligatorio que integra los contenidos de la totalidad de los módulos y se realiza en interacción con el capacitador/tutor de este.

Al finalizar el curso, la EAEC entregará a cada cursante la certificación correspondiente.

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 tres (3) módulos: un (1) módulo por semana y una cuarta semana para la realización de la evaluación final. Con una duración total de cuatro (4) semanas, se estiman un total de 45 horas cátedra.

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

La temática que se abordará en los distintos módulos del programa es la siguiente:

Módulo I: Historia de los derechos del consumidor

Surgimiento y evolución de los derechos del consumidor. Directrices de consumo. La ampliación de derechos y el consumo. La formación histórica de las normas e instituciones de protección al consumidor en el mundo, en América Latina y en Argentina. Los derechos del consumidor como derechos de ciudadanía. La defensa del consumidor en Argentina. Ley 24240, la Constitución Nacional y los nuevos derechos y garantías. El Estado y la protección de los derechos de los consumidores.

Módulo II: Marco jurídico para la defensa del consumidor

Derechos de los consumidores. Normas que integran el marco jurídico de la protección al consumidor en la Argentina: Ley 24240 de Defensa del Consumidor, Ley 22.802 de Lealtad comercial, Ley 19.511 de Metrología legal y Ley 25.065 de Tarjetas de crédito; el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Consumidor, proveedor, relación de consumo. Instancias ante las cuales está protegido el consumidor en la relación de consumo. Derechos reconocidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional: derecho a una información adecuada y veraz, derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos, derecho a la libertad de elección, derecho a condiciones de trato equitativo y digno

Módulo III: El rol del Estado y la participación ciudadana

El rol del Estado y de la sociedad en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. El rol de otros organismos públicos en la protección de los derechos del consumidor. Educación para el consumo. Derecho a la defensa de la competencia en los mercados. Los Servicios Públicos. Participación y ciudadanía: las asociaciones de consumidores.

El ejercicio de los derechos: los reclamos en la protección de los derechos de los consumidores. Reclamos ante el proveedor. Reclamo ante los organismos de defensa del consumidor. Reclamos ante una asociación de consumidores

Reclamos por servicios públicos. Reclamos ante el Poder Judicial.

BIBLIOGRAFÍA

- Chamatropulos, D. A. (2016). *Estatuto del Consumidor- Comentado*. Buenos Aires: La Ley.
- Chromer, H. (2009). *Ley de Tarjeta De Crédito-Comentada*. Buenos Aires: La Ley.
- Organización de las Naciones Unidas (1999). *Directrices para la Protección del Consumidor* (en su versión ampliada).
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Directrices Para La Protección Del Consumidor*.
- Tambussi, C. E. (2017). *Ley de Defensa del Consumidor. Comentada. Anotada. Concordada*. Buenos Aires: Hammurabi.
- Tambussi, C. E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del consumidor*. Buenos Aires: La Ley.
- Wajntraub, J. (2017). *Régimen Jurídico del Consumidor Comentado*. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni.

La normativa legal trabajada en el curso (Constitución Nacional, Leyes 19511, 22802, 24240 y 25065) se encuentra disponible en: <http://www.infoleg.gob.ar/> o en Información legal de: www.consumidor.gov.ar