

---

## EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN LA ARGENTINA

---

### 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.

El curso *El Arbitraje de Consumo en Argentina* es parte de las actividades de formación que tienen por finalidad fortalecer las capacidades y conocimientos de los actores intervinientes en la defensa de los usuarios y consumidores respecto de las alternativas con que cuenta el poder administrador para resolver los litigios de los consumidores.

Como procedimiento de resolución de conflictos, el arbitraje de consumo tiene responsabilidad directa sobre la vigilancia y cumplimientos de los derechos del consumidor. Conocer su accionar es un saber necesario para todo funcionario de las dependencias ligadas a la defensa del consumidor.

Desde el organismo se considera que la alianza estratégica con otros organismos del Estado y con las autoridades de aplicación locales en todo el país fortalece la protección de estos derechos. Asimismo, la complejidad y dinamismo de las relaciones de consumo requieren una constante e intensiva actualización respecto de las innovaciones en materia de modalidades de resolución de disputas de consumo.

Por otra parte, es preciso fortalecer, mediante la formación, el accionar de las asociaciones de consumidores, docentes universitarios y profesionales interesados en profundizar el conocimiento del derecho del consumidor y los mecanismos de resolución de conflictos que la legislación argentina contempla.

### CONTRIBUCIÓN ESPERADA

La EAEC aspira a que los destinatarios del curso logren obtener las capacidades necesarias tanto para brindar asesoramiento como para intervenir en las etapas conciliatorias e instructorias del procedimiento. A su vez, se espera que estos, en su carácter de formadores,

puedan retransmitir tales conocimientos a otros agentes.

## OBJETIVOS

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

- Comprender la naturaleza del arbitraje como mecanismo de resolución de disputas.
- Identificar y comprender su carácter jurisdiccional en el ámbito administrativo.
- Conocer las características organizativas e institucionales del sistema y el rol desempeñado por cada uno de los actores y agentes del sistema.
- Reconocer la competencia del Tribunal Arbitral para expedirse frente a los reclamos de los consumidores.
- Formar a sus pares en la comprensión del procedimiento arbitral aplicable a los conflictos de consumo.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

Este curso está dirigido principalmente a agentes de la administración pública provincial y municipal con funciones en las áreas de Defensa del Consumidor, entes reguladores de servicios públicos, funcionarios del poder judicial y defensorías, equipos técnicos y voluntarios de asociaciones civiles de defensa del consumidor o de organizaciones civiles que trabajan en temáticas afines, profesionales interesados en la temática y estudiantes avanzados de carreras de Derecho.

## MODALIDAD DEL CURSO

El presente curso posee modalidad virtual con tutoría, instrumentada a través de la plataforma del Ministerio de Producción y Trabajo, 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. Además, dos módulos cuentan con un foro de participación 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 del mismo.

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, el desarrollo de la actividad se realizará a distancia en plataforma educativa durante cuatro (4) semanas, alcanzando una duración total de 50 horas cátedra.

## PERFIL DE LOS CAPACITADORES

Los autores, coordinadores y capacitadores son profesionales especialistas en la temática del curso, formados específicamente para la capacitación virtual, y desarrollan actividades en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, de la cual depende la EAEC.

## CONTENIDO

### **Módulo I: El Arbitraje como mecanismo de resolución de conflictos**

Los conflictos en las sociedades complejas. El arbitraje como forma de resolución de conflictos. Naturaleza jurídica del arbitraje. Clases de arbitraje: ad hoc e institucional, forzoso, internacional, nacional, comercial y de consumo. Arbitraje en derecho y de amigables componedores.

Tipos de administración de conflictos: métodos adversariales y no adversariales. El arbitraje y la justicia.

## **Módulo II: El Arbitraje comercial, doméstico e internacional**

El arbitraje de Consumo. Antecedentes históricos y experiencias internacionales. El arbitraje de consumo en Argentina. Características. Procedimiento. El compromiso arbitral. El laudo arbitral. Participación de la sociedad Civil en el Proceso Arbitral de Consumo. Mural de casos resueltos.

## **Módulo III: El Arbitraje de consumo en la Argentina**

El proyecto de modificación de la Resolución SICyM 212/98: nuevos institutos, nuevos desafíos. La actualización del proceso arbitral de consumo: el arbitraje de consumo electrónico y turístico, entre otras innovaciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina en Educación de Consumo. Año 2017.
- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). *La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26.361*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Ghersi, Carlos A; Weingarten, Celia (Dir.)- Álvarez Larrondo, Federico; Rodríguez, Gonzalo M. (Coords.) (2016). *Defensa de los Derechos de Usuarios de Servicios*. Buenos Aires: Astrea.
- Junyent Bas, Francisco; Garzino, María C.; Rodríguez Junyent, Santiago (2017). *Cuestiones claves de derecho del consumidor*. Buenos Aires: Astrea.
- Tambussi, Carlos E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del Consumidor*. Buenos Aires: La Ley.
- Tambussi, Carlos E. (2015). *Incidencias del Código Civil y Comercial: Contratos de Consumo*. Buenos Aires: Hammurabi.
- Wajntraub, Javier H.; Falcón, Enrique Manuel (2014). *Justicia del Consumidor*. Buenos Aires: Rubinzal- Culzoni.