

## INTRODUCCIÓN A NORMAS PROCESALES DE CONSUMO

---

### 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.

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 protección de estos derechos, en vista a la complejidad de las relaciones de consumo, lo cual requiere una constante e intensiva actualización respecto de las innovaciones en materia de contratos, tecnología y normativa regulatoria.

Asimismo, la normativa de protección del consumidor resulta de aplicación obligatoria para todas las relaciones de consumo sin perjuicio de que exista normativa específica para ciertas actividades, como ser Seguros, Servicios Financieros, Planes de Ahorro, Turismo, Servicios de Salud, entre otros. Si bien estas actividades cuentan con sus propios organismos de control, o controlan concesiones que se relacionan directamente con los consumidores, resulta necesario capacitar a los agentes de estos organismos a los fines de la aplicación de la normativa de defensa del consumidor en los expedientes que trámite ante su jurisdicción identificando las denuncias e infracciones donde debe actuar la autoridad de aplicación de la Ley 24240 a los fines de su derivación.

### CONTRIBUCIÓN ESPERADA

A partir del presente curso se espera que los participantes desarrollen capacidades para implementar prácticas enmarcadas en la Ley 24240, para arbitrar mecanismos para su aplicación efectiva y para aplicar los aspectos procesales que comprende la actuación administrativa. Asimismo, resulta esencial que reconozcan la importancia de la difusión de estos derechos.

## OBJETIVOS

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

- Establecer el encuadre legal por el cual deben darse curso a las actuaciones administrativas.
- Identificar los aspectos procesales que comprende la actuación administrativa.
- Comprender procedimientos para la tramitación de denuncias vinculadas a la defensa de los derechos del consumidor.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

Agentes de la Secretaría de Comercio de la Nación, Direcciones Provinciales y Municipales de defensa del consumidor cuyo trabajo cotidiano esté vinculado a la aplicación de la Ley N° 24.240.

Funcionarios de organismos cuya normativa sea de aplicación concurrente o subsidiaria con la normativa de defensa del consumidor: Entes Reguladores de Servicios Públicos, Ministerio de Turismo, Banco Central, Inspección General de Justicia, Superintendencia de Servicios de Salud, Instituto Nacional de Alimentos, Superintendencia de Seguros, etc.

Funcionarios de la Administración Pública Provincial que se desempeñen en organismos cuya normativa sea de aplicación concurrente o subsidiaria con la normativa de defensa del consumidor: Entes Reguladores de Servicios Públicos, funcionarios del poder judicial, defensorías etc.

Árbitros del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, equipos técnicos y voluntarios de Asociaciones Civiles de Defensa del Consumidor o de Organizaciones Civiles que trabajan en temáticas afines.

Funcionarios y agentes de Municipios, profesionales interesados en la temática.

Para un mejor aprovechamiento del curso es conveniente contar con conocimientos técnico – jurídicos.

## 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 cuenta con una autoevaluación integradora del módulo con carácter obligatorio.

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 con una duración total de cuatro (4) semanas, estimándose un total de 50 horas cátedras.

## **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:

### **Introducción:**

Principales conceptos utilizados en defensa de consumidor. Normativa que los contempla.

### **Módulo I: Procedimiento administrativo de la Autoridad de Aplicación**

Sustanciación de sumarios. Naturaleza del proceso regulado por la ley n° 24.240. Normativa aplicable. Admisión de denuncias por presunta infracción a la ley n° 24.240. Actos procesales en la etapa de Admisión. Recepción de denuncias: requisitos formales, documentación necesaria. Instancia conciliatoria. Objetivo y efectos de la conciliación. Formalidades en la celebración de audiencias. Acuerdo conciliatorio. El “orden público de consumo” (OPC) y la homologación de acuerdos conciliatorios entre proveedores y consumidores. Vigencia, alcances y consecuencias. Presuntas infracciones a la ley 24.240: imputación y prueba. Medidas cautelares. Facultades y atribuciones de la autoridad de aplicación. Procedencia. Criterios. Fundamentos. Alcance y finalidad. Recursos.

### **Módulo II: Régimen cláusulas abusivas y de daños**

Régimen de cláusulas abusivas en la Ley 24.240 Criterios de Abusividad. Resolución 53/2003 Resolución SCT N° 9/2004. Responsabilidad por daños en la Ley de Defensa del Consumidor Daño Directo. Auditoría en las Relaciones de Consumo Justicia en las relaciones de consumo. Daño punitivo. Acciones individuales Acciones colectivas. Acciones colectivas y reintegro de sumas de dinero. Acciones colectivas y acuerdo de partes.

### **Módulo III: Instancias conciliatorias**

Servicio de conciliación previa en las relaciones de consumo (COPREC). Acerca del sistema nacional de arbitraje de consumo. Características del arbitraje de consumo. Participación de la sociedad civil en el proceso arbitral de consumo. Circuito de gestión de un reclamo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ariza, Ariel (Comp.) (2008). *La Reforma del Régimen de Defensa del Consumidor por Ley 26361*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- Bueres, A. - Tambussi, Carlos E. (2015). *Práctica y Estrategia. Derechos del consumidor*. Buenos Aires: La Ley.
- Chamatropulos, D. A. (2016). *Estatuto del Consumidor- Comentado*. Buenos Aires: La Ley.
- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina en Educación de Consumo.
- Stiglitz, Gabriel y Hernández, Carlos (2015). *Tratado de Derecho del Consumidor*. Buenos Aires. La Ley.
- Tambussi, Carlos (2015). *Juicios y Procesos de Consumidores y Usuarios*. Buenos Aires. Hammurabi.
- Tambussi, Carlos (2017). *Ley de Defensa del Consumidor*. Buenos Aires. Hammurabi.
- Vítolo, Daniel R. (2015). *Defensa del Consumidor y del Usuario*. Buenos Aires, Rústica.
- Wajntraub, Javier (2017). *Régimen jurídico del Consumidor - comentado*. Buenos Aires. Rubinzal – Culzoni.