

## **PROGRAMA PRINCIPIOS PARA BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES**

---

### **FUNDAMENTACIÓN**

Cotidianamente, los ciudadanos realizamos contrataciones de servicios o transacciones de compra venta de bienes, configurándonos como destinatarios finales de toda actividad comercial; conformándose así la denominada relación de consumo, la cual se caracteriza por la asimetría existente entre los proveedores y los consumidores.

Esta asimetría se puede materializar a través de falta de información, no cumplimiento de la oferta, incumplimiento de las cláusulas contractuales, incumplimiento de plazo de garantía, etc. En función de ello es que deben tomarse acciones previas que fortalezcan el canal de comunicación entre estos actores.

En este sentido, la capacidad de autorregulación de los proveedores destinada a la tramitación de los reclamos es una herramienta fundamental que brinda al consumidor la posibilidad de interactuar con de manera directa con los proveedores en general. La autorregulación de las conductas entre las partes puede propiciar una solución inmediata por los mismos proveedores ante posibles incumplimientos en las relaciones de consumo. De esta manera, podemos incluirlas dentro de los denominados métodos alternativos de resolución de controversias, en los cuales la autoridad de aplicación cumple un rol de guía y tutela de los derechos de los consumidores.

Por ello, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, a través de la Escuela Argentina de Educación en Consumo, desarrolló este curso de 3 Módulos para que los consumidores adquieran nociones básicas de estas nuevas herramientas destinadas a la protección integral de sus derechos.

### **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 autorregulación de las entidades comerciales, desde su *expertise* en la materia en la cual se

desarrollan.

Es de destacar, que el consumidor a través de los nuevos medios de reclamación podrá acceder con mayor celeridad a realizar sus reclamos ante las entidades comerciales, quienes podrían resolver las inquietudes de los consumidores de manera expeditiva, en un lapso de tiempo acotado.

De esta manera, el consumidor encontrará normativa complementaria que lo protegerá en la relación de consumo y le permitirá transmitir esos conocimientos a sus pares.

## 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 a 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.

## PERFIL DEL PARTICIPANTE

El presente curso está dirigido a todos aquellos sujetos que en su rol de consumidores deseen instruirse en los nuevos mecanismos de reclamación que promueve la autorregulación de las entidades comerciales, como así también en la vinculación jurídica con los proveedores de productos.

## MODALIDAD DEL PROGRAMA

El presente curso posee modalidad virtual autogestionada, 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. Esta modalidad permite, además, que los participantes administren el desarrollo del

curso según sus necesidades y con mayor dinamismo.

## 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. Las mismas son de respuesta automática y tienen el objetivo de comprobar la lectura comprensiva de los temas fundamentales del curso.

Por último, se incluye una autoevaluación final del curso de carácter obligatorio que integra los contenidos de la totalidad de los módulos.

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, los cuales se presentan de manera simultánea en la plataforma para que el participante los complete de manera autogestionada. El plazo máximo para completar el curso es de veinte (20) días.

## 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 3 Módulos:

### **Modulo I: Derechos de los Consumidores.**

- ¿Qué es el Derecho de los Consumidores?
- ¿Quién es consumidor?
- ¿Quién es proveedor?
- Procedimientos para la resolución de conflictos de consumo.

### **Módulo II: La Autorregulación.**

- Ventajas y desventajas de la autorregulación de las entidades comerciales.
- La autorregulación en la República Argentina.
- Defensor del Cliente.
  - i. Antecedentes.
  - ii. Características.
  - iii. Productos típicos de la autorregulación.
  - iv. Resolución 394/2018.

### **Módulo III: Derecho Comparado y práctico.**

- Autorregulación en la República Argentina.
- Autorregulación de Perú.
- Autorregulación en Colombia.

## **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.
- ¿En qué Consiste el Defensor del Cliente?, nota Microjuris, fecha 12 de julio de 2018.-
- RESOLUCIÓN N° 394/2018 – Comercial. Consumidores. Figura del 'Defensor del Cliente'.

Creación. Emisor: Secretaría de Comercio. Fecha B.O.: 6-jul-2018.

- Constitución Nacional, Ley N° 24.430, Sancionada: Diciembre 15 de 1994.
- Ley 24.240, Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales, Sancionada: Setiembre 22 de 1993. -
- “El Defensor del Cliente. Resolución 394/2018 de la Secretaria de Comercio”, Diario de Doctrina y Jurisprudencia “El Derecho”, fecha 08 de agosto de 2018, ISSN 1666-8987, N° 14.464. –
- [www.dcf.com.pe](http://www.dcf.com.pe)
- Documentos desarrollados por la Escuela Argentina de educación en Consumo.
- Creación del “Servicio de Atención al Asegurado”, Estrategas del Seguro y La Banca, publicado 28/11/2011.
- [www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/ley1328deconfin.pdf](http://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/ley1328deconfin.pdf)