

# Fundamentos de los Derechos del Consumidor

## 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.

Destinada a los agentes públicos provinciales y municipales, funcionarios, abogados, asociaciones de consumidores, conciliadores de consumo, proveedores, cámaras empresarias, entes reguladores, ONGs, entre otros, la capacitación apunta a profundizar el conocimiento de los fundamentos de los derechos de los consumidores.

A su vez, la presente capacitación se propone fortalecer el desarrollo federal de la protección de los derechos de los consumidores. Es por eso que está destinada a la formación de formadores, es decir, que se apunta a que los participantes luego transmitan el conocimiento adquirido a otros agentes involucrados en el asesoramiento y orientación al consumidor, en la resolución de los conflictos de consumo en su etapa conciliatoria o en la instrucción de actuaciones sancionatorias de infracciones.

## Objetivos

Se espera que al finalizar el curso los participantes puedan:

- Comprender los fundamentos de los Derechos del Consumidor en Argentina.
- Identificar la relación de consumo y sus actores.
- Conocer el sistema normativo nacional y las autoridades de aplicación.

## Modalidad

Este curso se realiza de forma virtual, a través de la plataforma de capacitación del Ministerio de Economía de la Nación.

Para acceder a la misma, es necesario completar el formulario de inscripción y esperar la confirmación por mail con los datos del usuario para acceder al campus virtual.

El curso es tutorado y consta de 3 módulos, 3 autoevaluaciones y una evaluación final. A su vez, se ofrece un espacio de foro en cada módulo para consultas e intercambios.

## Contenidos

### MÓDULO 1

#### Conceptos generales

- La problemática del consumo y su significación social.
- La vulnerabilidad estructural de los consumidores.



# Fundamentos de los Derechos del Consumidor

- Transformaciones del derecho del consumidor en Argentina.
- El reconocimiento de la especialidad: la ley 24240 y la reforma constitucional.
- Principios del derecho del consumidor.
- Complejo Normativo.

## MÓDULO 2

### Los actores en la relación de consumo

- La relación de consumo.
- El concepto de consumidor. Los consumidores hipervulnerables.
- Definición de proveedor. Sujetos excluidos: los profesionales liberales. Un supuesto especial: el transporte aeronáutico.
- El principio de integración normativa.

## MÓDULO 3

### El rol del Estado y la protección del consumidor

- El rol del estado y la protección de los consumidores. Las autoridades locales.
- Reclamos y resolución de conflictos. La ventanilla única federal. El COPREC.
- Otros actores de la protección de los consumidores: las organizaciones civiles.

## Bibliografía

- BAROCELLI, Sebastián. “Orden público de consumo y garantía por vicios ocultos. Una mirada desde el nuevo Código Civil y Comercial” en Revista Código Civil y Comercial. Cita Online: AR/DOC/2608/2015 . Buenos Aires. 2015
- BAROCELLI, Sebastián- ARIAS CAU, Esteban. “La publicidad engañosa en las relaciones de consumo y posibles mecanismos de defensa” en <http://ar.microjuris.com/>, MJ-DOC-13571-AR Buenos Aires. 2018
- BAROCELLI, Sebastián (Dir.). Diálogo de fuentes en el Derecho del Consumidor. Ed. Académica Española. Berlín.2017
- BAUMAN, Zigmund. Vida de Consumo. Ed. Fondo de cultura económica. Buenos Aires. 2007
- LUNA, Florencia. “Vulnerabilidad: la metáfora de las capas”. en JA 2008-IV-1116.
- MILANESIO, Natalia. Cuando los consumidores salieron de compras. Ed. Siglo XXI. Buenos Aires, 2014
- STIGLITZ, Gabriel – Hernández, Carlos (Directores), Tratado de Derecho del Consumidor, ed.La Ley, Buenos Aires, 2015
- STIGLITZ, Gabriel A. “Defensa del Consumidor, diálogo de fuentes y principio de protección” en Revista del Derecho del Consumidor N° 1. Ed. IJ Editores. Buenos Aires. 2016

