



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Anexo

Número:

Referencia: Anexo I Ex S04 0038487/2016 capacitación COPREC

ANEXO I

CURSO: CAPACITACION ANUAL 2017 - OBLIGATORIA PARA CONCILIADORES DEL SISTEMA COPREC.

(Módulos 1 y 2 se dictan conjuntamente con Sec. Comercio)

PROGRAMA.

Objetivos.

- Analizar y comparar las ventajas y diferencias de la conciliación en las relaciones de consumo en relación con otros métodos de resolución de disputas, en especial con la mediación y con el arbitraje.
- Revisar las características de la conciliación en las relaciones de consumo y la pertinencia de su utilización según el tipo de conflicto.
- Verificar y actualizar la estructura de procedimiento de la conciliación en las relaciones de consumo.
- Revisar críticamente la dinámica del procedimiento.
- Ejercitar el rol del conciliador en cada una de las etapas del procedimiento y adquirir las cualidades necesarias para un adecuado desempeño del rol.

DESTINATARIOS:

Profesionales inscriptos en el Registro Nacional de Conciliadores de Consumo.

REQUISITOS APROBACION - Carga horaria.

El curso se aprueba con el SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) de asistencia a clases presenciales.

El curso tendrá una duración de VEINTE (20) horas de SESENTA (60) minutos cada una, distribuidas en

CUATRO (4) clases presenciales de CINCO (5) horas cada una.

MODALIDAD:

Se dictará en modalidad presencial a lo largo de CUATRO (4) meses.

La actividad de capacitación tendrá una duración de VEINTE (20) horas cátedra de clases presenciales, las mismas estarán distribuidas en CUATRO (4) encuentros mensuales de CINCO (5) horas cátedra cada una y contará con CIENTO CINCUENTA (150) vacantes disponibles por comisión, brindándose un total de CUATRO (4) comisiones en esta primera etapa de implementación.

Contenidos.

MODULO 1.

Procedimiento general - Sistema COPREC

Unidad N° 1

Designación del conciliador. Distintos supuestos. Por sorteo. Por acuerdo de partes. Por propuesta del consumidor o usuario. Procedimiento. MEPRE. Funcionamiento del sistema. Segundas audiencias. Notificación. Ampliación de requeridos.

Reclamos ante el Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). Admisión de reclamos. Rechazo. Audiencia de Conciliación. Preparación. Datos del caso. Contacto previo. Planteos de Competencia. Resolución. Celebración de audiencias. Diversos supuestos e incidencias. Incomparecencia de las partes. Comparecencias. Deficiencias en acreditación de la personaría. Poderes. Encuadre inicial.

Ampliación de reclamos. Desistimientos. Redacción de acuerdos. Cláusulas de estilo. Orden Público de Consumo. Finalización. Acuerdos. Fórmulas aceptables.

Observaciones al acuerdo. Fórmulas no homologables. Multas por incomparecencia. Supuestos. Procedimiento. Incumplimiento de Acuerdos conciliatorios homologados. Ejecución judicial. Análisis de casos.

MODULO 2.

Mecanismos de avenimiento como metodología de resolución de conflictos: mediación, conciliación y arbitraje de consumo.

Unidad N° 2

La conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación: similitudes y diferencias de la intervención del conciliador en la Ley N° 24.240 con la intervención del mediador de la

Ley N° 26.589. El conciliador del COPREC. Requisitos. Registro. Marco de actuación. Características y aptitudes del conciliador. Imparcialidad. Cooperación. Voluntariedad.

Unidad N° 3

Relevancia de conocimientos sustanciales de la materia. Consumidor como sujeto de derechos y de obligaciones. Formalidades. Orden Público. Sistema organizado sobre los pilares del consumidor. Comprensión de las necesidades de los consumidores y de los procesos de contratación. Herramientas del conciliador. El Arbitraje de Consumo. Características. Similitudes y diferencias con los mecanismos de mediación y conciliación. Experiencia argentina. Análisis de casos prácticos.

MODULO 3.

Cláusulas Abusivas. Ventas domiciliarias.

Unidad N° 4

Régimen de Cláusulas Abusivas en la Ley N° 24.240. Fundamentos. Conceptos. Actuación de la Autoridad Administrativa de Aplicación de la Ley N° 24.240. Análisis de casos. Actuación administrativa y judicial en la materia en el reclamo del consumidor. Previsiones de la nueva legislación civil y comercial unificada sobre la materia. Prácticas prohibidas. Supuestos especiales. Artículo 35 de la Ley 24.240. Análisis de la figura. Casos. Derechos del consumidor.

Régimen de daños en la Ley N° 24.240

Unidad N° 5

Artículo 40: Responsabilidad por daños. Criterios. Fundamentos. Evolución legal. Solidaridad. Objetividad. Casos. Artículo 40 bis: Daño Directo. Definición. Concepto. Discusión doctrinaria. Debate acerca de la constitucionalidad de su fijación en sede administrativa. Límites. Nueva figura del Auditor. Desarrollo. Funcionamiento. Perspectivas. Artículo 52 bis: Daño Punitivo. Antecedentes. Naturaleza jurídica. Procedencia. Supuestos. Casos

MODULO 4.

El comercio electrónico y las previsiones de la Ley N° 24.240

Unidad N° 6

Previsiones normativas generales. Contratación “interna” y la problemática del Derecho internacional privado para el consumidor. Regulación específica: arts. 32 y ss de la Ley N° 24.240. Reglamentación especial: incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la normativa MERCOSUR relativa al derecho a la información al consumidor en las transacciones comerciales por Internet: Resolución S.C.T. N° 104/2005. Análisis de casos. Previsiones de la nueva legislación civil y comercial unificada sobre la

materia.

Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación

Unidad N° 7

Presentación general de la reforma y de las previsiones legales relacionadas con la defensa y protección general del consumidor. Criterios metodológicos. Principios generales. Complementariedad con la legislación especial. Nuevas regulaciones. Publicidad. Compraventas a distancia. Regulación Bancaria. Casos especiales.

Normativa principal.

- Ley N° 26.993. Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.
- Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.
- Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial.
- Decreto N° 1.798/1994. Reglamentación de la Ley N° 24.240.
- Decreto N° 276/1998. Arbitraje de Consumo.
- Decreto N° 202/2015. Reglamentación de la Ley N° 26.993.
- Resolución N° 22/2015. Aprueba el procedimiento de selección de Conciliador en las Relaciones de Consumo, Aprueba el reglamento del REGISTRO NACIONAL DE CONCILIADORES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.
- ARECHA, Martín, Elementos procesales de la defensa del consumidor. En: GRAZIABILE, Darío J. (dir.). "Derecho Procesal Comercial". Págs., 1449-1469, Editorial Abeledo Perrot, Edición 1ª, 2014.
- CAIVANO, Roque J., GOBBI, Marcelo y PADILLA, Roberto E: Negociación y Mediación, editorial Ad Hoc, Edición 2ª actualizada, 2006.
- CHOMER, Héctor Osvaldo, El renacimiento del Derecho del Consumidor. La regulación de la Ley N° 26.993. En: revista La Ley 02/09/2015, 1. Editorial La Ley, Buenos Aires, 2015.
- TRATADO JURISPRUDENCIAL Y DOCTRINARIO - DEFENSA DEL CONSUMIDOR Director: Celia WEINGARTEN, Carlos A. GHERSI, Edición 2012, Origen: Argentina, ISBN: 978-987-03-2077-7, Editorial La Ley.
- Justicia del Consumidor, Nuevo régimen de la Ley N° 26.993, Edición 1ª / Año 2014 / ISBN 978-987-30-0521-3, Autores: WAJNTRAUB, Javier H Falcón, Enrique M.
- Código Civil y Comercial de la Nación Comentado. Tomo VI (Arts. 1021 a 1279) Edición 1ª / Año 2015, ISBN 978-987-30-0580-0, Director LORENZETTI, Ricardo Luis.
- Manual de Derecho de Consumidor, RUSCONI, Dante, Editorial Abeledo Perrot, Bs.As. 2009.
- PRÁCTICA Y ESTRATEGIA - DERECHOS DEL CONSUMIDOR, Autor: Carlos Eduardo TAMBUSSI, Edición 2015.