

## Propuesta de Curso Virtual:

### **DERECHOS DE DEFENSA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS CON PERSPECTIVA LATINOAMERICANA**

#### **I.- Fundamentos**

El derecho de defensa del consumidor es un derecho joven, actual, dinámico y en permanente evolución. Por sus propias características es el más cotidiano de todos los derechos, pues todos los días, y a cada momento, estamos expuestos a diversas relaciones de consumo. En efecto, para el normal desarrollo de nuestras vidas necesitamos comprar alimentos, vestimentas, medicamentos; equipar nuestra casa (muebles, utensilios, electrodomésticos); viajar en transportes públicos; hacer uso de servicios públicos indispensables (luz, gas, agua, etc.) o contratar otros de suma necesidad (telecomunicaciones, internet, televisión por cable o satelital, salud prepaga, etc.).

Esta omnipresencia de las relaciones de consumo en nuestras vidas, sin embargo, se desarrolla en un marco de notoria disparidad de fuerzas y desigualdad estructural, donde los consumidores y usuarios son la parte más débil (y vulnerable) de esa relación frente al poderío que ejercen los proveedores de bienes y servicios en el mercado.

De ahí entonces, que los consumidores sean objeto de múltiples y variadas afectaciones a sus derechos. Por consiguiente, la filosofía que guía a toda la normativa de defensa del consumidor es el principio protectorio pues resulta necesario equilibrar esa desigualdad estructural mediante dispositivos legales y jurídicos que protejan a los débiles (es decir, los consumidores). No obstante, en la actualidad, uno de los principales desafíos es lograr un mayor grado de eficacia, cumplimiento y observancia de los derechos de los consumidores y usuarios solo por parte de las empresas y agentes privados sino también de los organismos estatales que deben tutelar estos derechos.

Las actuales defensorías del pueblo de Latinoamérica, como instituciones estatales protectoras de derechos fundamentales que desarrollan su tarea en sociedades complejas y desiguales, están llamadas a desarrollar, cada vez más, distintas herramientas de actuación e intervención para proteger a las personas en todos sus derechos. Y hoy, el derecho del consumidor se erige como un derecho polifacético, que involucra la vida cotidiana de las personas y que tiene distintos puntos de conexión con el universo de los derechos humanos.

Desde esta concepción, las defensorías del pueblo pueden contribuir de manera relevante en el efectivo cumplimiento de estos derechos, ya no solo controlando a las autoridades públicas sino también ofreciendo distintas herramientas de protección a los consumidores y usuarios.

Está diseñado como un curso introductorio, en el cual se brindarán conocimientos básicos, nociones elementales e informaciones útiles, destinado especialmente a la labor que desarrollan las defensorías del pueblo, pero también a todos los que trabajan en la defensa de estos derechos o que tengan interés en esta temática y que les pueda resultar de utilidad o complemento para la tarea que realizan en oficinas públicas u organizaciones de la sociedad civil o para su propia vida.



Un consumidor informado, educado y capacitado está en mejores condiciones de realizar elecciones racionales de consumo y, llegado el caso, de hacer valer sus derechos. Además este curso persigue que las personas que lo realicen, puedan luego ser agentes reproductores y difusores de estos derechos.

## II.- Objetivos

- Ofrecer una mirada general de la evolución e importancia actual de los derechos que les asisten a las personas en su condición de usuarios y consumidores de bienes y servicios.
- Presentar un análisis del consumidor, en el marco de las actuales sociedades de consumo, como una respuesta de los ordenamientos jurídicos dirigida a equilibrar las desigualdades en el mercado y asegurar una especial protección a quienes se encuentran en una situación de debilidad estructural en las relaciones de consumo.
- Fomentar la educación para el consumo y difundir las herramientas para la defensa de los derechos de usuarios y consumidores, que surgen tanto de las Directrices Internacionales como de buena parte de las normas constitucionales y legales que rigen en los estados latinoamericanos.

## III.- Estructura

El curso tiene una carga horaria total de 30 horas. Está dividido en 5 módulos, en los que se desarrollan los principales contenidos de Derechos del consumidor. Cada módulo contiene una videoclase, una lectura complementaria y una grilla de preguntas para verificar el avance en la comprensión de los contenidos y así pasar al siguiente módulo.

Se dispone además, de un Foro de Consultas para el intercambio de ideas.  
Se estima una dedicación del alumno de cinco horas semanales.

## IV.- Modalidad de cursado

El curso se dicta en Modalidad virtual. En cada Módulo los alumnos contarán con Materiales de lecturas y actividades obligatorias y Materiales de Lecturas complementarias.

Por cada temática, los destinatarios del curso, tendrán a su disposición el siguiente material:

- a. Lecturas(s) y actividades obligatorias(s): Las cuales consisten en material bibliográfico, así como dinámicas que deberán realizar los estudiantes para acreditar cada sesión. Para tal efecto tras cada lectura y actividad se realizará un breve cuestionario de opción múltiple que deberán de enviar para dar cuenta del nivel de conocimientos adquiridos.
- b. Lectura(s), y actividad(es) Complementaria(s): Las cuales consisten en material bibliográfico de profundización en cada una de las temáticas que se van abordar en cada sesión.



## V.- Contenidos

### Módulo I. ASPECTOS CONCEPTUALES Y EVOLUCIÓN INTERNACIONAL DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

- El derecho del consumidor como disciplina jurídica del habitante de la sociedad de consumo
- Aspectos filosóficos y axiológicos del Derecho del Consumidor. El principio de protección al débil. El rol del Estado
- Orígenes y Antecedentes. Evolución Internacional. Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor
- Consagración constitucional en América Latina.
- Definiciones y conceptos básicos. Derechos fundamentales de los consumidores y usuarios

### Módulo II. LOS SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES Y LA REALIZACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

- Características principales de los servicios públicos.
- Los servicios públicos domiciliarios: su carácter esencial y su relación con los derechos humanos.-
- Los instrumentos internacionales de derechos humanos: los servicios públicos esenciales insertos en el contenido de los DESC.-
- La pobreza como consecuencia derivada de la falta de acceso a servicios públicos esenciales. La noción de pobreza energética.
- Las defensorías del pueblo y los servicios públicos. Protección a los usuarios.

### Módulo III. LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Breve recorrido histórico. Del Ombudsman al Defensor del Pueblo
- La defensa del consumidor en el mandato de las defensorías del pueblo. Alcance y ensanchamientos de sus competencias.
- Modalidades de actuación e intervención de las defensorías del pueblo en la defensa de consumidores y usuarios:
  - 1) el control a las autoridades de aplicación;
  - 2) Las defensorías del pueblo como denunciante ante el sistema administrativo de protección al consumidor;
  - 3) El control a los servicios públicos esenciales y la defensa de los usuarios.
  - 4) La participación en las audiencias públicas;
  - 5) La legitimación procesal de las defensorías del pueblo como vehículo de acceso a la jurisdicción;
  - 6) Las defensorías del pueblo en su faceta de “legislador”.
  - 7) Las defensorías del pueblo y los medios alternativos de resolución de conflictos;
  - 8) La promoción de derechos y educación para el consumo;
  - 9) Alianzas estratégicas con las asociaciones de consumidores;
  - 10) Los defensores especializados, sectoriales o privados.



#### **Módulo IV. LA ACTUALIDAD DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DDHH**

- “El Consumo como Derecho Humano” a cargo del Dr. Carlos Tambussi, docente universitario y especialista en la materia.
- “El movimiento internacional de consumidores” a cargo de Dr. Antonino Serra Cambaceres, Gerente de Abogacía de Consumers International.
- “Efectos de la publicidad engañosa en las decisiones de los consumidores” A cargo del Dr. Jorge Surin, Especialista en lealtad comercial y defensa del consumidor.

#### **VI.- Evaluación y Certificación**

Al finalizar cada módulo, los alumnos deben responder un cuestionario sobre los contenidos de trabajados. Al finalizar el cursado deberán completar un cuestionario integrador sobre el conjunto de los materiales del curso. Quienes obtengan un mínimo de 70% de respuestas correctas, deberán además presentar un trabajo a desarrollar sobre un tema tratado durante el curso.

#### **VII.- Destinatarios**

El curso está orientado a todas las personas interesadas en los derechos de los consumidores y de modo particular, en la participación en organizaciones de la sociedad civil para la promoción del consumo responsable y sustentable. Está dirigido además a estudiantes, y personas que desempeñan funciones en Defensorías del Pueblo u otras instituciones dedicadas a la observación y/o protección de derechos del consumidor y defensa de los DDHH en general.

#### **VIII.- Equipo docente**

**Docente Responsable:** Norberto Darcy. Abogado, Subsecretario de Protección y Promoción de Derechos Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Conducción Ejecutiva Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios.

#### **Docentes Invitados:**

- Carlos Tambussi
- Antonino Serra Cambaceres
- Jorge Alberto Surin

#### **IX. Avales Institucionales**

FUNDACION COEPIO

Instituto Latinoamericano del Ombudsman.

