

## ANEXO I

Requisitos que deben reunir los aspirantes al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

### A- Requisitos para la inscripción al Curso de Formación:

1. Certificación de inscripción en el Registro de Mediadores de la Ley N° 26.589 o autorización emitida por la Autoridad de Aplicación del Título I de la Ley N° 26.993. Dicha autorización será otorgada a quienes revisten en la Administración Pública Nacional, provincial o municipal y cuenten con amplios conocimientos en la materia de consumo y en herramientas comunicacionales y de negociación acreditados mediante los pertinentes antecedentes.
2. Constituir domicilio en el radio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
3. Constituir una dirección de correo electrónico, en la cual serán válidas todas las notificaciones que se le efectúen en el marco de la presente medida.
4. Presentar los antecedentes curriculares.
5. Los requisitos deberán ser acreditados al momento de la inscripción; la falta de acreditación no habilitará al aspirante a participar del curso de formación.
6. Los antecedentes curriculares deberán estar completos al momento de la presentación de la inscripción; la documentación exigida debe respetar las normas administrativas vigentes y conformará un legajo del aspirante, el que en su caso, dará inicio al que corresponda en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. En su defecto se reservará por el término de UN (1) año, de realizada la evaluación, al cabo del cual se procederá a su destrucción.

### B- Requisitos para acceder a las instancias de evaluación:

1. Cumplir con los requisitos establecidos en el punto A- precedente.
2. Obtener el "CERTIFICADO DE ASISTENCIA AL CURSO DE FORMACIÓN DE CONCILIADORES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO", el que será expedido conjuntamente por la SECRETARÍA DE JUSTICIA del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS y la SECRETARÍA DE COMERCIO. Dicho certificado será entregado a los aspirantes a conciliadores que hayan asistido de forma personal al curso de formación de conciliadores en las relaciones de consumo, al menos en un OCHENTA POR CIENTO (80%) de su carga horaria.

### Instancia de Evaluación

#### Etapa I: Evaluación escrita.

Propósitos: Determinar el nivel de conocimiento del procedimiento de la conciliación en materia de relaciones de consumo, de sus fundamentos conceptuales, de las normas que

regulan su funcionamiento y ejercicio, así como el nivel de conocimiento que el aspirante tenga de los derechos consagrados en la Ley N° 24.240 y sus complementarias.

Determinar la capacidad del aspirante para elaborar una estrategia de intervención en una conciliación desde el rol de conciliador.

Determinar la capacidad del aspirante para analizar situaciones posibles dentro del proceso de una conciliación, valorar cursos de acción viables y proponer soluciones factibles con adecuado nivel de fundamentación legal y procedimental.

Mesa Examinadora: La mesa examinadora tendrá a su cargo evaluar y calificar a los aspirantes a conciliadores y estará conformada por al menos TRES (3) docentes que al efecto designe la Autoridad de Aplicación del Título I de la Ley N° 26.993

Instrumento de evaluación: Casos prácticos, en una producción escrita, con una duración máxima de CIENTO VEINTE (120) minutos.

Metodología: Análisis de casos. Los casos, con sus respectivas consignas, serán entregados en el mismo momento de la evaluación.

Escala de calificación: de UNO (1) a DIEZ (10) puntos. APROBADO con un MÍNIMO de SEIS (6) puntos, DESAPROBADO con MENOS de SEIS (6) puntos. La aprobación de la evaluación escrita es requisito para el acceso a la instancia oral. Criterios de evaluación: se fundamentan en la idoneidad del conciliador para su desempeño en el ámbito del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). Se considerará aprobada la evaluación de un aspirante cuya producción escrita evidencie:

- a) Conocimiento de las normas legales y reglamentarias vigentes aplicables al caso;
- b) Capacidad para resolver problemas de aplicación de la normativa que regula la instancia prevista en la Ley N° 24.240 y sus modificatorias y complementarias y la Ley N° 26.993 en casos complejos y fundamentar las decisiones que adopte. Ello implica el poder evidenciar habilidades de análisis, síntesis, elaboración de hipótesis de trabajo, inferencia, valoración de caminos posibles e interpretación normativa;
- c) Capacidad para identificar y describir fundadamente las características del proceso de la conciliación de consumo, del rol del conciliador como tercero imparcial, su conjugación con las características del orden público en las relaciones de consumo y los principios protectorios del usuario o consumidor, rol a cumplir en el procedimiento, la utilización de los recursos según lo requiera el procedimiento, las herramientas e intervenciones en el caso planteado, técnicas afirmativas e interrogativas, el parafraseo, utilización de sesiones privadas, detección de posiciones e intereses, promoción del diálogo, replanteo del conflicto, generación de opciones, consideración de estándares objetivos, la mejor alternativa al acuerdo negociado y formulación de acuerdos;
- d) Capacidad de analizar el problema desde el rol del conciliador y de elaborar un plan de intervenciones, en función de las situaciones presentadas por los actores en el caso;

e) Conocimiento de estrategias comunicacionales pertinentes para: explorar y validar tanto emociones como significados de las partes; neutralizar agresiones; manejar interrupciones; definir y reformular el problema; efectuar preguntas que permitan explorar intereses y necesidades que faciliten la comprensión del punto de vista de la otra parte, obtener información, agregar valor a su visión del conflicto, flexibilizar su narrativa, promover la comunicación entre las partes, hacer agente de la realidad y replantear el conflicto. Capacidad de formular propuestas de solución.

Etapa II: Evaluación oral.

Propósitos: Valorar al aspirante en su capacidad para:

- Formular criterios de aplicación de la Ley N° 24.240 y complementarias y de la Ley N° 26.993 en casos concretos.
- Exponer claramente los componentes involucrados en una situación de conciliación.
- Analizar fundadamente una situación en sus distintos aspectos.
- Elaborar una adecuada intervención desde el rol de conciliador.
- Seleccionar técnicas y fundamentar su aplicación.
- Identificar puntos de convergencia y divergencias entre los diferentes relatos.
- Formular propuestas de solución.
- Comprender marcos de referencia diferentes desde una postura imparcial.
- Crear una instancia de comunicación que permita la intervención de todos los participantes.
- Demostrar conocimiento y aplicación de conceptos de la bibliografía analizada y citada durante el curso.

Mesa Examinadora: La mesa examinadora a cargo de evaluar y calificar a los aspirantes a conciliadores estará conformada por al menos TRES (3) docentes que al efecto designe la Autoridad de Aplicación del Título I de la Ley N° 26.993.

Método de evaluación: entrevista oral individual, con una duración máxima de CUARENTA (40) minutos.

Escala de calificación: UNO (1) a DIEZ (10) puntos, APROBADO con SEIS (6) puntos y DESAPROBADO con MENOS de SEIS (6) puntos.

Criterios de evaluación: se fundamentan en la idoneidad del conciliador para su desempeño en el ámbito del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). Se considerará aprobada la entrevista de un aspirante cuya evaluación evidencie:

a) Capacidad para expresar claramente y en forma sintética los diversos componentes involucrados en un caso de conciliación de consumo (problema, intereses y necesidades, posibles opciones, etcétera);

- b) Capacidad para explicar normas jurídicas y formular propuestas de solución en términos comprensibles para legos;
- c) Capacidad para utilizar los recursos comunicacionales con la finalidad de promover el diálogo;
- d) Capacidad para evaluar cambios viables en la solución de problemas.

Superada la instancia de evaluación por ante la Autoridad de Aplicación del Título I de la Ley N° 26.993, la SECRETARÍA DE COMERCIO extenderá una constancia que así lo acredite. Asimismo remitirá los resultados finales a la SECRETARÍA DE JUSTICIA, para proseguir el trámite pertinente de inscripción en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

## ANEXO II

Plan del Curso de Formación de aspirantes al Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

### PROGRAMA.

#### Objetivos.

Conocer las ventajas y diferencias de la conciliación en las relaciones de consumo en relación con otros métodos de resolución de disputas.

Conocer las características de la conciliación en las relaciones de consumo y la pertinencia de su utilización según el tipo de conflicto.

Conocer la estructura del procedimiento de la conciliación en las relaciones de consumo.

Conocer la dinámica del procedimiento.

Conocer el rol del conciliador en cada una de las etapas del procedimiento y las cualidades necesarias para un adecuado desempeño del rol.

#### Carga horaria.

El curso de formación tendrá una duración de VEINTE HORAS (20 hs) de SESENTA (60) minutos cada una, distribuidas en CINCO (5) unidades de CUATRO HORAS (4 hs.) cada una.

#### Contenidos.

### UNIDAD 1

Reformas introducidas por la Ley N° 26.993: Instancia del Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (en adelante COPREC), de la Auditoría en las Relaciones de Consumo y de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

Impacto del nuevo Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo en las provincias.

## Introducción

Breve reseña de la legislación argentina atinente a las relaciones de consumo. Evolución. Sanción de la Ley N° 24.240: Finalidad. Objetivos. Previsiones constitucionales en la materia. Normas complementarias. Principios rectores en la materia: In dubio pro consumidor. Introducción: Artículos 1° y 2° de la Ley N° 24.240. Definiciones y conceptos de consumidor y proveedor. Exclusiones y limitaciones. Supuesto del Artículo 63 de la Ley N° 24.240.

## UNIDAD 2

Artículo 3° de la Ley N° 24.240: Relación de consumo. Principio de integración normativa.

Legislación aplicable. Relación con otros organismos con competencia en la materia. Principios:

Especialidad. Supletoriedad. Ne bis in idem. Casos. Deber de información y salud. Servicios riesgosos.

Definiciones. Conceptos. Casos prácticos.

## UNIDAD 3

La Conciliación como método de resolución de conflictos. Antecedentes. La Conciliación:

Similitudes y diferencias de la intervención del conciliador en el marco de las Leyes Nros. 24.240 y 26.993 con la intervención del mediador de la Ley N° 26.589.

El conciliador del COPREC: Requisitos. Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo. Capacitación. Evaluación. Rol del conciliador en el marco del COPREC. Ámbito de aplicación y competencia del COPREC.

Características y aptitudes del conciliador del COPREC: Imparcialidad (particularidades). Orden público (resguardo), cooperación, voluntariedad, conocimiento específico, formalidades.

Herramientas del Conciliador en las Relaciones de Consumo.

## UNIDAD 4

Artículos 7° y 8° de la Ley N° 24.240: Oferta y Publicidad vinculante. Conceptos. Definiciones.

Limitaciones y restricciones. Casos. Nueva figura: Artículo 8° bis: Trato digno. Prácticas Abusivas.

Definiciones y conceptos. Diferencia con el régimen de control de cláusulas abusivas. Análisis de casos. Compraventa cosas muebles. Documento de venta. Requisitos.

#### UNIDAD 5

Régimen de Garantías. Solidaridad. Certificado de garantía. Supuesto de reparación insatisfactoria.

Definiciones. Conceptos. Casos prácticos.

Artículo 19 de la Ley N° 24.240 y siguientes: Prestación de servicios. Presupuestos. Análisis de casos.

#### UNIDAD 6

Servicios públicos. Entes reguladores y Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240. Supuesto de legislación más favorable para el consumidor. Principio ne bis in idem. Bienes jurídicos protegidos diferenciados. Supuestos. Casos. Servicios Públicos provinciales y municipales. Cuestión Constitucional.

#### UNIDAD 7

Venta domiciliaria. Conceptos. Casos prácticos. Prácticas prohibidas. Operaciones de venta de crédito. Características. Requisitos. Intervención del BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA.

Cláusulas abusivas. Fundamentos. Conceptos. Actuación de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240. Modalidades de fiscalización. Procedimientos. Esfera judicial y administrativa de contralor. Supuestos. Casos.

#### UNIDAD 8

Responsabilidad por daños. Criterios. Fundamentos. Evolución legal. Solidaridad. Objetividad.

Análisis de casos. Daño Directo. Concepto. Doctrina. Constitucionalidad de su determinación.

Límites. Prueba. Daño material y daño moral. Análisis de casos. Auditor en las Relaciones de Consumo. Daño Punitivo. Antecedentes. Naturaleza jurídica. Procedencia. Análisis de casos.

## UNIDAD 9

Reclamos ante el COPREC. Admisión. Audiencia de conciliación. Homologación. Mecanismos de avenimiento entre reclamante y requeridos. Multa por incomparecencia. Ejecución de acuerdos homologados. Incumplimiento del acuerdo homologado.

Imputaciones por presuntas infracciones a la Ley N° 24.240. Medios de prueba. Recursos.

Medidas Cautelares. Sanciones. Análisis de casos.

## UNIDAD 10

Acciones Judiciales. Acciones individuales y acciones de incidencia general o colectiva. Concepto.

Clasificación. Legitimación procesal. Historia y desarrollo. Jurisprudencia y doctrina. Creación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

## UNIDAD 11

Contratos especiales de consumo. Ley N° 25.065 de Tarjetas de Crédito. Principios. Fundamentos.

Procedimiento. Casos prácticos.

Medicina Prepaga. Requisitos. Legislación aplicable. Plan Médico Obligatorio. Análisis de casos.

Telefonía Celular. Prestación del servicio. Intervención de la COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES.

Intervención de la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240. Competencia.

Análisis de casos.

Comercio Electrónico. Concepto. Regulación. Las previsiones y alcances de la Ley N° 24.240.

Normativa MERCOSUR. Casos prácticos.

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° 25.065 de Tarjetas de Crédito.

Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial.

Decreto N° 1.798/94. Reglamentación de la Ley N° 24.240.

Decreto N° 276/98. Arbitraje de Consumo.

Ley N° 26.682. Marco Regulatorio de Medicina Prepaga.

Ley N° 26.356. Sistemas Turísticos de Tiempo Compartido.

#### Bibliografía recomendada.

Bersten, Horacio, Derecho Procesal del Consumidor, La Ley, Bs. As., 2003.

Farina, Juan M., Contratos Comerciales Modernos, 1ra. reimpresión, Bs. As., Astrea, Setiembre 1994.

Farina, Juan M., Defensa del Consumidor y del Usuario, Bs. As., Astrea, Mayo 1995.

Gherzi, Carlos A., Contratos civiles y comerciales, tomo I, 3ra. ed., Bs. As., Astrea, Agosto 1994.

Gherzi, Carlos A., Contratos civiles y comerciales, tomo II, 3ra. ed., Bs. As., Astrea, Agosto 1994.

Gherzi, Carlos A. (Director), Contratos 3, Problemática Moderna, Nulidades Contractuales y Cláusulas Abusivas, Ediciones Jurídicas Cuyo, Junio 1998.

Mosset Iturraspe, Jorge, Defensa del Consumidor, Bs. As., Rubinzal-Culzoni, Octubre 1998.

Lorenzetti, Ricardo, Consumidores, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2009.

Stiglitz, Gabriel A. y Rubén S., Derechos y defensa de los consumidores, Bs. As., La Rocca, Febrero 1994.

Rusconi, Dante, Manual de Derecho de Consumidor, Abeledo Perrot, Bs.As. 2009. Vázquez

Ferreira, Roberto, Protección y Defensa del Consumidor, Bs. As., Depalma, Octubre 1994.

Vázquez Ferreira, Roberto, Picasso, Sebastián, Ley de Defensa del Consumidor. Comentada.

Anotada. Bs.As. La Ley, 2011.

Suplemento Especial Defensa del Consumidor, La Ley, Bs. As. 2008.

e. 17/12/2014 N° 99659/14 v. 17/12/2014