

---

**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy**  
**(IGE Consumer)**

2nd SESSION  
3-4 July 2017  
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

**Agenda Items a, b, c and f comments by Argentina**

Contribution by  
National Directorate of Consumer Protection  
Dirección Nacional de Defensa del Consumidor  
Argentina

## RESPUESTAS A CUESTIONARIO UNCTAD 2017 – ARGENTINA

*(1) Reporte sobre la implementación nacional y regional de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor: actividades ejecutadas en relación con las Directrices desde la adopción de su versión revisada de diciembre 2015.*

En Argentina, actualmente el Área de Relaciones Internacionales de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor se encuentra elaborando un proyecto de manual de buenas prácticas, relacionado con la reparación de electrodomésticos. El mismo fue presentado en la Cámara Argentina de Comercio y Servicios ante empresarios del sector, a los fines de aceptar opiniones en cuanto su contenido. Se aguarda continuar con la implementación de estas normas autorregulatorias para la actividad y ampliarlas a otros sectores de la industria y el comercio.

*(2) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja: iniciativas de cualquier índole que aborden las especificidades y necesidades de los grupos de consumidores más necesitados.*

A continuación se detallan iniciativas que han abordado las especificidades y necesidades de los grupos de consumidores más necesitados:

- Programa “Capacitación a la Red de Centros de Jubilados y Pensionados por el Consumo Responsable y los Derechos del Consumidor. PAMI”

El presente programa se desarrollara en el marco del Convenio entre la Secretaría de Comercio de la Nación y el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados -PAMI-, con el objeto de impulsar la capacitación de voluntarios adultos mayores y otros miembros de la comunidad convocados desde los Centros de Jubilados y Pensionados para que se constituyan en agentes multiplicadores de la defensa de los derechos del consumidor, asumiendo la participación activa en el desarrollo comunitario.

Las herramientas brindadas en las capacitaciones permiten anticipar, detectar, orientar y promover la resolución de las posibles controversias de consumo, mediante la acción cotidiana de los voluntarios, desarrollando una práctica solidaria en el seno de su comunidad.

Comprende además, el desarrollo de la Red de Centros de Jubilados y Pensionados, a través de un equipo de voluntarios entrenados y comprometidos con el consumo responsable y la difusión de los derechos y responsabilidades del consumidor. Durante el año 2016 se desarrollaron 3 jornadas de capacitación, actualización y fortalecimiento de la “Red de Centros de Jubilados y Pensionados por el Consumo Responsable y los Derechos del Consumidor”.

Lugar	Cantidad de participantes
-------	---------------------------

Tandil (6/07)	60
Ituzaingó (27/11)	30
Morón (3/11)	35

- Programa de “Capacitación continua en modalidad virtual”

A través de este programa se promueve la formación de los funcionarios que integran el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, de las asociaciones de consumidores, los ciudadanos y demás actores sociales.

Ello en un ámbito de aprendizaje continuo que permite compartir experiencias e información a través de la oferta de múltiples propuestas educativas afines en materia de protección al consumidor.

- Curso Los Derechos de Usuarios y Consumidores: El curso aborda la temática del consumo desde la perspectiva del desarrollo humano, como herramienta destinada a promover la dignidad de los individuos y el desarrollo de las sociedades, de aquí surge el fuerte contenido ético de la educación para el consumo. En términos de operativa educacional, esto se traduce en el desarrollo de dos conjuntos de instrumentos conceptuales:

Uno interpretativo, que permite comprender e interpretar el mundo en el cual se desarrolla el proceso de consumo y otro operativo, que permite gobernar los actos de consumo destinados a dar satisfacción a las necesidades humanas. Paralelamente se prevé implementar contenidos actitudinales que aspiran a producir cambios en los comportamientos de consumidores y usuarios, y que van más allá de la relación de consumo, las cuales se traducen en una actitud de participación y compromiso ciudadano que se pretende estimular.

*(3) Repaso del refuerzo de capacidades y cooperación técnica en políticas de protección del consumidor: cualquier área/actividad/experiencia del trabajo de la UNCTAD en este rubro cuyo impacto estime digno de compartir con el resto de participantes.*

Seguimiento del conjunto de actividades desarrolladas por UNCTAD:

- En 2015 se realizó la revisión de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, para adaptarlas al mundo del comercio electrónico y las compras en línea, en los servicios financieros, la energía, los servicios públicos y el turismo. En el marco de la actualización, los Estados miembros acordaron dar a la UNCTAD un papel central en la protección mundial de los consumidores.

- Primera reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en protección al consumidor: El Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de protección del consumidor es un órgano permanente constituido en virtud de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores (DNUPC) para proporcionar un foro para consultas sobre las directrices, producir investigaciones y estudios, proporcionar asistencia técnica, realizar exámenes voluntarios entre homólogos, y actualizar periódicamente las directrices.

- VI Foro Internacional de protección al consumidor (COMPAL III)
- III taller regional: Cuestiones de competencia y protección al consumidor en los sectores regulados.
- Segundo programa de Formación especializada de la escuela INDECOPI-COMPAL sobre protección al consumidor: “el consumidor financiero en América Latina”.
- II Taller sobre técnicos de investigación en competencia y protección al consumidor.
- Primero programa de formación especializada de la escuela INDECOPI-COMPAL sobre protección al consumidor: “El comercio electrónico en América Latina”.