

## SÍLABO DEL CURSO

<b>Categoría: (jornada, curso o programa)</b>	<b>Programa de Formación Especializada</b>
<b>Nombre o título:</b>	<b>Cuarto programa de formación especializada sobre protección al consumidor: "Mecanismos Alternativos de Resolución Conflictos de Consumo," 23 al 26 abril</b>
<b>Profesor(es) de la fase presencial:</b>	Sr. Rafael Gomez Moron Sr. Jorge Morais Carvalho Sr. Arnau Izaguerri Sra. Yvette Sanguinetti
<b>Total de horas:</b>	32 horas presenciales 60 horas virtuales
<b>Fecha(s):</b>	<b>Fase presencial:</b> Del lunes 23 de abril al jueves 26 de abril de 2018. De 9 a 13 hs. y de 14 a 18 hs. <b>Fase virtual:</b> Del 30 de abril de 2018 al 19 de junio de 2018
<b>Evaluación de Entrada y Salida</b>	Sí
<b>Profesores de la Fase virtual:</b>	Yvette Sanguinetti. Experto temático de INDECOPI Alberto Patiño. Experto en andragogía

### 1. Sumilla del curso

La Escuela INDECOPI COMPAL es una iniciativa dentro del programa COMPAL que forma parte del acuerdo de cooperación entre este programa e INDECOPI, y que busca ampliar y fortalecer las capacidades, en materia de competencia y de protección al consumidor, de los funcionarios pertenecientes a las instituciones especializadas de los países miembros de COMPAL.

La Escuela Nacional de INDECOPI es la instancia de dirección, coordinación y supervisión del proyecto y como tal proveerá los recursos logísticos, tecnológicos y humanos para implementar esta iniciativa.

Mediante actividades de formación y actualización, el proyecto ofrecerá una formación especializada en los asuntos citados que responda a las necesidades de las instituciones de los países beneficiarios y a las situaciones del mercado que se presentan en tales países. Las actividades abarcan cursos, talleres, seminarios, entre otros eventos, y se impartirán en las modalidades presencial (esencialmente en la ciudad de Lima), semi-presencial y virtual.

La iniciativa es la primera *comunidad regional de aprendizaje* que genera una fuente de conocimientos y de jurisprudencia para ayudar a las entidades encargadas de velar por la libre competencia y los derechos del consumidor a tomar decisiones más certeras y homogéneas y a impulsar, en sus países, una cultura que aliente tales aspectos con la finalidad de contribuir al desarrollo económico de los países miembros.

La Escuela está abierta a los funcionarios de las agencias nacionales de defensa de la competencia y protección al consumidor, así como a especialistas que tengan alguna vinculación con dichas instituciones y sean presentados por estas entidades.

## **2. Objetivos**

---

Son objetivos de este curso son los siguientes:

- a) Comprender las nuevas Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor, especialmente el capítulo F. solución de controversias y compensación.
- b) Identificar los diferentes modelos de resolución de conflictos de consumo y las iniciativas para su transposición nacional.
- c) Analizar los principales indicadores de éxito en la resolución de conflictos de consumo, especialmente en la resolución alternativa y en línea.
- d) Analizar los principales acuerdos de ejecución alcanzados en mecanismos alternativos de resolución de conflictos y proponer nuevas vías de cooperación transfronteriza
- e) Comparar las herramientas y técnicas utilizadas en distintas experiencias nacionales (México, España, Perú, Unión Europea, etc.).
- f) Conocer las herramientas necesarias para el desarrollo de una sesión de aprendizaje que replique los conocimientos aprendidos en la fase presencial.
- g) Este programa está estructurado en 2 fases: una FASE PRESENCIAL de enseñanza - aprendizaje con 32 horas lectivas; y otra FASE VIRTUAL con 60 horas lectivas.

### FASE PRESENCIAL

En esta fase el curso busca ofrecer un tratamiento integral del propósito, los componentes y el alcance de aplicación de los “Mecanismos Alternativos de Resolución Conflictos de Consumo” que constituyen una parte importante de los medios efectivos de solución de controversias y compensación de la protección del consumidor. Se incluyen los aspectos más importantes del diseño, objetivos que comprenden, alcance y posibles retos, especialmente en lo relativo a la resolución en línea. El análisis comparado de su aplicación en distintas jurisdicciones contribuirá a identificar las características y particularidades que resultan indispensables para garantizar su éxito en un contexto institucional específico. El curso incorpora también una evaluación de la aplicación concreta de los mecanismos alternativos analizados.

Esta formación teórico-práctica en aspectos sustantivos se complementará con el dictado de una clase sobre técnicas didácticas y herramientas metodológicas para replicar los conocimientos aprendidos en sus agencias respectivas. La duración de esta formación complementaria será de cuatro (4) horas lectivas a impartirse el 26 de abril por la mañana. En horas de la tarde, los participantes desarrollarán trabajos aplicativos para la elaboración de sus propuestas de plan de clases y contarán con la asesoría pedagógica y sustantiva necesaria.

Las 32 horas lectivas son repartidas de la siguiente manera:

Sesión	Lunes 23-abril	Martes 24-abril	Miércoles 25-abril	Jueves 26-abril
<b>Mañana de 9.00 a 13.00 horas</b>	Arnau Izaguerri	Rafael Gomez Moron	Jorge Morais Carvalho	Alberto Patiño
<b>Tarde De 14.00 a 18.00 horas</b>	Arnau Izaguerri & Yvette Sanguineti	Rafael Gomez Moron y Arnau Izaguerri	Jorge Morais Carvalho	Luis Félix Tutorías (Todos los profesores)

Los contenidos temáticos a desarrollar cada sesión presencial son:

Día y hora	Tema	Aprendizajes a lograr y metodología	Materiales necesarios
<p>Lunes 23/04/2018</p> <p>De 9h00 a 13h00.</p>	<p>Título: Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo: Directrices de Naciones Unidas, OCDE y tendencias internacionales</p> <p><i>Profesor: Arnau Izaguerri</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos conceptuales básicos de los “Mecanismos Alternativos de Resolución Conflictos de Consumo,”</li> <li>- Mejores prácticas internacionales</li> <li>- Clase magistral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de preguntas escritas al Cuestionario A.</li> <li>- Presentación con pizarra.</li> <li>- Paquete de Lecturas A.</li> </ul>
<p>Lunes 23/04/2018</p> <p>De 14h00 a 18h00</p>	<p>Título: Práctica peruana en la resolución alternativa de conflictos de consumo</p> <p><i>Profesora: Yvette Sanguinetti</i></p> <p>Taller sobre modelos actuales de resolución alternativa de conflictos de consumo en Latinoamérica</p> <p><i>Profesor: Arnau Izaguerri</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprensión sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias que se aplican en el Perú para resolver controversias en materia de consumo.</li> <li>-Análisis de las ventajas que ofrece cada mecanismo y la diferencia entre cada uno de ellos.</li> <li>-Identificación de los retos y oportunidades de mejora de los MARC en la experiencia peruana.</li> <li>- Comprensión sobre el panorama latinoamericano actual</li> <li>- Identificación de ventajas y desventajas de cada sistema</li> <li>- Identificación de proyectos de cooperación internacional en la resolución de conflictos en línea</li> <li>- Trabajos en grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación con pizarra y con proyector.</li> <li>- Paquete de Lecturas.</li> </ul>
<p>Martes 24/04/2018</p> <p>De 9h00 a 13h00</p>	<p>Título: Solución de Controversias por Medios Digitales en Materia de Consumo.</p> <p><i>Profesor: Rafael Gomez Moron Cisneros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos conceptuales referentes a: Gobierno electrónico, derechos básicos de los consumidores y justicia cotidiana (caso: México). Descripción y análisis de las herramientas: Concilianet, Conciliaexpres y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación con pizarra y con proyector</li> <li>- Paquete de Lecturas B</li> </ul>

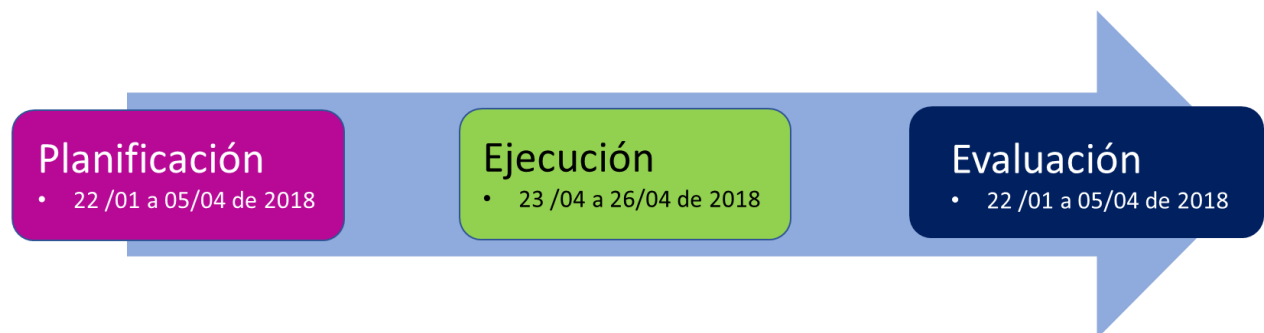
Día y hora	Tema	Aprendizajes a lograr y metodología	Materiales necesarios
Martes 24/04/2018  De 14h00 a 18h00	Título: Caso Práctico <i>CONCILIANET</i> Trasnacional  <i>Profesor: Rafael Gomez Moron Cisneros &amp; Arnau Izaguerri</i>	#CuentaConProfeco.  - Memorándum para el establecimiento de las bases de una plataforma virtual de gestión de controversias en materia de protección al consumidor, entre el servicio nacional del consumidor de la República de Chile, la superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la República del Perú. - Viabilidad de un programa regional para los miembros de COMPAL inspirado en Concilianet - Trabajos de grupo	- Presentación con pizarra y con proyector. - Paquete de Lecturas B.
Miércoles 25/04/2018  De 9h00 a 13h00	Título: Resolución alternativa de litigios de consumo en la Unión Europea  <i>Profesor: Jorge Morais Carvalho</i>	- Evolución y perspectivas futuras de la resolución de conflictos alternativa de conflictos en la Unión Europea - Clase magistral y/o trabajos de grupo	- Presentación con pizarra y con proyector. - Paquete de Lecturas C
Miércoles 25/04/2018  De 14h00 a 18h00	Título: Mediación y arbitraje de consumo en Portugal – Problemas prácticos  <i>Profesor: Jorge Morais Carvalho</i>	- Taller sobre la mediación y el arbitraje de consumo en Portugal - Clase magistral y/o trabajos de grupo.	- Presentación con pizarra y con proyector. - Paquete de Lecturas C
Jueves 26/04/2017  De 9h00 a 13h00	Planificación educativa para el aprendizaje adulto  <i>Profesor: Alberto Patiño</i>	- El profesor expondrá acerca de los elementos clave a considerar en la Planificación educativa y se propiciará la aplicación práctica de lo aprendido.  - Clase magistral	Proyector multimedia
Jueves 26/04/2017	Uso del campus virtual	El profesor explicará cómo acceder al curso	Computadoras, tablets,

Día y hora	Tema	Aprendizajes a lograr y metodología	Materiales necesarios
De 14h00 a 15h00.	Luis Félix	a través de la Escuela Virtual y a los recursos que allí aparecen.	celulares con acceso a Wi Fi del Indecopi
Jueves 26/04/2017 De 15h00 a 17h00	Tutorías <i>Profesores: Rafael Gomez Moron, Jorge Morais, Arnau Izaguerri, Yvette Sanguineti</i>	Los participantes serán distribuidos en tres grupos asignados a cada experto temático, allí recibirán retroalimentación sobre su propuesta de plan de clase con el fin de evaluar la pertinencia de los contenidos, objetivos y destinatarios propuestos.	
Jueves 26/04/2017 De 17h00 a 18h00	Clausura del evento	Acto de clausura	Entrega de Certificados y recuerdos.

## FASE VIRTUAL

En esta fase cada participante, sobre la base de lo aprendido en clase, elaborará un programa en el que replique, para los funcionarios de su Agencia u otro público, al menos uno de los temas aprendidos en clase. Para ello tomará como base los elementos conceptuales y metodológicos aprendidos durante la Fase Presencial; planificará el desarrollo de al menos una sesión de clase de aproximadamente 120 minutos de duración, la cual será ejecutada en su país de origen.

Para esta fase tendremos el soporte de un Yvette Sanguineti, representante de Indecopi (experto temático) y del profesor Alberto Patiño (experto en educación de adultos) quienes monitorearán el cumplimiento de las actividades de planificación, ejecución y evaluación del(los) evento(s) de réplica.



### **3. Sistema de evaluación**

---

El sistema de evaluación comprende la aplicación de instrumentos de evaluación en cada una de las fases. Así, en la fase presencial se aplicará una prueba de entrada que permita medir el nivel de conocimiento agregado de los participantes respecto de los temas a abordar en la semana de clases. El día jueves se aplicará la prueba de salida que permita medir el nivel de logro de los aprendizajes propuestos para los alumnos.

En la fase a distancia, la evaluación será respecto del cumplimiento de las tareas académicas que implican el desarrollo de cada una de las etapas de planificación, ejecución y evaluación.

### **5. Bibliografía Requerida para las Evaluaciones**

#### **Paquete de Lecturas A**

- Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor  
[http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplmisc2016d1\\_es.pdf](http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplmisc2016d1_es.pdf)

- UNCTAD Manual on Consumer Protection (capítulo XI)  
<https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2018/03/Manual-sobre-la-proteccion-al-consumidor-.pdf>

- OECD Guidelines on consumer dispute resolution and redress  
<https://unctadcompal.org/wp-content/uploads/2018/03/Recomendaciones-de-la-OECD-sobre-la-soluci%C3%B3n-de-controversias-y-compensaci%C3%B3n-del-consumidor.pdf>

- Espinoza, Jesús (2011) “¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores.” En: Revista de Derecho Administrativo. Nro. 10. Tomo II, pp. 121-141  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/viewFile/13683/14307>
- Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales (2016) Indecopi.  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/956827/Res+216++-recomendaciones+defensorias+gremiales.pdf/ad1fe316-3e74-0a04-3e6b-b150c7290653>
- Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Informe Anual 2016 (2017) Indecopi, pp. 18-38  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe+Anual+Consumo+2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb>
- Indecopi [Indecopi Oficial] (25.11.2016) ¿Qué es el arbitraje de consumo? Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=gvamdwU2apl&feature=share>
- Indecopi [Indecopi Oficial] (29.04.2016) Uso del aplicativo móvil: “Presenta tu reclamo”. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=setjRMHkOzU&feature=share>

#### **Paquete de Lecturas B**

- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., y Conca, A. (2015). El Gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software. Recuperado de <http://sistemas.unla.edu.ar/sistemas/redisla/ReLAIS/relais-v3-n5-187-196.pdf>
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). [2018]. 7 Derechos Básicos del Consumidor. Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado de [https://www.profeco.gob.mx/educ\\_div/educ\\_y\\_org\\_cons/documentos/poliptico%207%20derechos%202016%20SIN%20MOVER%20MEX.pdf](https://www.profeco.gob.mx/educ_div/educ_y_org_cons/documentos/poliptico%207%20derechos%202016%20SIN%20MOVER%20MEX.pdf)
- Rodríguez, R., y Ureña, D. (2012). Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral. Mas Consulting Group. A global group affairs firm. Recuperado de [http://www.masconsulting.es/wp-content/uploads/2012/05/Art\\_ComunicacionPluralismo.pdf](http://www.masconsulting.es/wp-content/uploads/2012/05/Art_ComunicacionPluralismo.pdf)
- Profeco. “¿Qué hacemos?”. Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado de <https://www.gob.mx/profeco/que-hacemos>. Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. [Página Oficial de Profeco] “Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018” Avance y Resultados 2017, pp.11-18. Recuperado de <https://www.profeco.gob.mx/PDFs/Avance%20y%20Resultados%202017%20PI.pdf>. Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. [Youtube profecotv]. Publicado el 29 de marzo de 2015. “Cómo presentar una queja en Profeco [“Revista del Consumidor TV” 30.5]”. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=M2Kf8ogv0YI>. Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. “¿Qué es Concilianet?” Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado de <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/comoconciliar.jsp>. Consultado el día 18 de abril de 2018



- Profeco. [Youtube profecotv]. Publicado el 17 de agosto de 2017. "Concilianet ["Revista del Consumidor TV" 33.2]". Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=\\_3WuOfey6XY](https://www.youtube.com/watch?v=_3WuOfey6XY). Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. [Youtube profecotv]. Publicado el 25 de octubre de 2016. "Conciliaexpres ["Revista del Consumidor TV" 42.2]". Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=1qpHPn94\\_H8](https://www.youtube.com/watch?v=1qpHPn94_H8). Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. "Conciliaexpres" Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado de <https://www.profeco.gob.mx/PDFs/concilia%20express.pdf>. Consultado el día 18 de abril de 2018
- Profeco. [Youtube profecotv]. Publicado el 9 de octubre de 2017. "Profeco 360 (Profeco en los medios) ["Revista del Consumidor TV" 49.3]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=saaOZcxHb3U>. Consultado el día 18 de abril de 2018

#### Referencias de las lecturas optativas:

- Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE). [2015]. Diálogos por la Justicia Cotidiana Diagnósticos conjuntos y soluciones. Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE). Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79028/Di\\_logos\\_Justicia\\_Cotidiana.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79028/Di_logos_Justicia_Cotidiana.pdf)
- Flores, R. (2016). La justicia cotidiana en México. Universidad de Guadalajara. Derecho Global, estudio sobre Derecho y Justicia. Recuperado de [derechoglobal.cucsh.udg.mx/index.php/DG/article/download/3/2](http://derechoglobal.cucsh.udg.mx/index.php/DG/article/download/3/2)
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). [2013]. ACUERDO por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018. Procuraduría Federal del Consumidor. Recuperado de [https://www.profeco.gob.mx/PDFs/4%20Programa%20Nacional%20de%20Protecci%C3%B3n%20a%20los%20Derechos%20del%20Consumidor%202013\\_Direcci%C3%B3n%20Gral.%20Planeaci%C3%B3n\\_Liliana%20Ulloa\\_072914.pdf](https://www.profeco.gob.mx/PDFs/4%20Programa%20Nacional%20de%20Protecci%C3%B3n%20a%20los%20Derechos%20del%20Consumidor%202013_Direcci%C3%B3n%20Gral.%20Planeaci%C3%B3n_Liliana%20Ulloa_072914.pdf)

#### Paquete de Lecturas C

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

(<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:Es:PDF>)

Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo

(<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=ES>)

Carvalho, Joana Campos, y Carvalho, Jorge Morais, "Especificidades da Arbitragem e da Mediação de Consumo", in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 11, 2016, pp. 73-114.

([https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev\\_11\\_completo.pdf](https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_11_completo.pdf))

#### **6. Hoja de vida resumida de los profesores**

**Rafael Gomez Moron:**

Originario de la Ciudad de México, es Licenciado en Derecho por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Realizó estudios de posgrado en Derecho Constitucional y en Derecho del Medio Ambiente en las universidades de Panthéon-Sorbonne, París I y de Derecho, Economía y Ciencias Sociales de París, París II.

Ha sido servidor público por más de 20 años, comenzando en el gobierno del Estado de Tabasco. Trabajó en el Consulado de México en París; en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Talleres Gráficos de la Nación como secretario particular. Ha colaborado en el Servicio de Administración Tributaria en varias administraciones generales.

En la Procuraduría Federal del Consumidor, ha desempeñado cargos de Director de Resoluciones y Arbitraje, de Director de Publicidad y Normas, de Coordinador de Proyectos y de secretario particular, en un período de 5 años.

**Jorge Morais Carvalho:**

Licenciado (2002) y Doctor (2011) en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidade Nova de Lisboa. Profesor de la Facultad de Derecho de la Universidade Nova de Lisboa. Investigador del CEDIS – Centro de Investigação & Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade. Árbitro del Centro Nacional de Información y Arbitraje de Conflictos de Consumo. Autor de unos ochenta libros y artículos científicos, en los ámbitos del Derecho civil, del Derecho mercantil, del derecho del consumo, del Derecho procesal civil, de la resolución alternativa de litigios (incluida la mediación y el arbitraje) y del derecho comparado. Coeditor de EuCML - Journal of European Consumer and Market Law. Más información: [www.jorgemoraiscarvalho.com](http://www.jorgemoraiscarvalho.com).

**Representante de la UNCTAD:**

**Arnau Izaguerri :**

Oficial jurídico asociado del Programa COMPAL para el fortalecimiento de Capacidades y Cooperación Técnica en Políticas de Competencia y Protección del Consumidor de la Región de Latinoamérica y el Caribe. Es licenciado en Derecho por la ESADE Law & Business School de Barcelona, España y tiene un master en Derecho Internacional por el Graduate Institute of International and Development Studies de Ginebra, Suiza.

**Representante INDECOPI:**

**Yvette Sanguinetti**

Abogada por la Universidad de San Martín de Porres, Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y la Competencia por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con más de cinco años de experiencia en temas de protección al consumidor y en la gestión de procesos contenciosos, tanto judiciales como arbitrales. Secretaria Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto desde diciembre de 2017, órgano encargado de la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo.

**Alberto Patiño**

Licenciado en Educación por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Master en E-Learning por la Universidad Santiago de Compostela. Profesor Ordinario de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Coordinador Académico de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Director Pedagógico del Proyecto Huascarán y Presidente del Plan Piloto



de Educación a Distancia, ambos del Ministerio de Educación de Perú. Autor de diversas publicaciones vinculadas a la Educación a Distancia y al uso de TICs aplicadas a la Educación.