

Buenos Aires, 22 de marzo de 2022.

RES. CACFJ N°: 03/22

VISTO:

Las propuestas efectuadas por el Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial, el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y;

CONSIDERANDO:

Que las presentaciones efectuadas proponen la realización de distintas actividades académicas cuyos contenidos otorgan el beneficio de una capacitación específica en la materia para sus destinatarios.

Que las actividades académicas propuestas son:

- Taller de Supervisión: el rol del mediador
- Programa de Capacitación de Conciliadores de Consumo del Consejo de la Magistratura.

Que el pleno desarrollo del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires actualiza la necesidad de realizar actividades de difusión, análisis y debate de sus contenidos e implicancias.

Por ello,

**EL CONSEJO ACADÉMICO
DEL CENTRO DE FORMACIÓN JUDICIAL
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:**

Art. 1º: Autorízase al Secretario Ejecutivo del Centro de Formación Judicial a realizar las actividades académicas mencionadas en los Considerandos, con los contenidos y desarrollo que se detallan en los Anexos I a II.

Art. 2º: Regístrese, comuníquese al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Ministerio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publíquese en el Boletín Oficial y en la página web del Centro de Formación Judicial.

RES. CACFJ N°: 03/22

Dra. Marcela De Langhe – Presidenta

ANTE MI: Dr. Eduardo Molina Quiroga

Dra. Marcela Millán - Secretaria

Anexo I

Taller de supervisión: El Rol del Mediador

DESTINATARIOS	Cuerpo de abogados Mediadores y equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
MODALIDAD	Virtual
CARGA HORARIA	Veinticuatro (24) horas.
CAPACITADORA	Lic. en psicología y Mediadora Florencia Brandoni
COORDINADORA	Dra. Nélide Reggiardo
OBSERVACIONES	actividad "en oficina"
ACTIVIDAD PROPUESTA POR	Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del CMCABA

Fundamentación

El rol del mediador, que supone construir el lugar de tercero, requiere la reflexión y revisión de la práctica.

El conocimiento teórico y técnico resulta fundamental en la formación de los mediadores, aunque es insuficiente para el ejercicio de disciplinas que acontecen en el campo de las relaciones interpersonales y donde el operador se tiene a sí mismo como único instrumento de comprensión e intervención. La formación se completa con el autoconocimiento y la revisión de la propia práctica, dado el protagonismo que tiene el mediador, inherente a su rol, existiendo una fuerte dependencia entre su persona y su quehacer. Su instrumento es él mismo, y su herramienta, el lenguaje.

Por ello, es recomendable examinar la relación entre el mediador, las partes y los abogados, y el impacto institucional, así como revisar las resonancias personales, las propias necesidades de reconocimiento, las identificaciones y resistencias personales en cada caso particular, las tensiones organizacionales en uno mismo, es decir, el impacto subjetivo de los casos.

El interés por la calidad de la mediación y las distintas formas de medirla, nos acerca al programa de control de calidad de Gran Bretaña, *The Quality Mark*, muy completo, vasto, integral y profundo, que considera las siguientes áreas: objetivos organizacionales, capacitación de mediadores, administración de casos, organización interna, la conducción de equipo de profesionales, relación con otras instituciones de atención al conflicto social, acceso al servicio. Allí ubica tanto la capacitación continua y especializada de los profesionales como las supervisiones de los casos por parte de los mediadores, como una de las claves para un funcionamiento de calidad en un servicio de mediación.

Por ello, el cuidado por la calidad del trabajo del mediador exige espacios terceros que operen entre el conflicto y el mediador generando una distancia y una escucha que permita la reflexión profesional sobre la propia forma de participar del sistema conflicto y sobre el diseño de estrategias de intervención. La supervisión cumple una función de tercero, una intermediación entre el mediador y su práctica, instalando análogamente la estructura necesaria reguladora entre ambos.

Es un espacio intermedio para que el mediador hable de sí mismo con relación a un caso y para hablar de un caso con relación a sí mismo. No constituye un análisis personal, sino una mirada y conocimiento personal del mediador en ejercicio de su rol y en el caso particular que está trabajando. La supervisión, como espacio de formación grupal, trabaja activamente también con las resonancias grupales devenidas de cada caso, los aportes de los participantes y sus propias reflexiones.

La supervisión, muy instalada en la formación de psicólogos, psicoanalistas, psicopedagogos clínicos, colabora con los mediadores a alcanzar la conciencia de sí mismo en los espacios intersubjetivos y construir una la propia identidad profesional. Es un espacio para articular la práctica con la teoría, armando una interrelación entre lo particular (la singularidad de cada caso) y lo universal (lo que puede ser homologado en otras situaciones).

La implementación de forma generalizada de la mediación virtual a causa de la pandemia ha impuesto nuevos desafíos, tecnológicos, organizativos y también de tipo profesional, considerando los temas conceptuales, éticos y procedimentales de la mediación penal. De allí la necesidad de reflexionar sobre las nuevas formas de prestación del servicio.

Objetivos:

1. Revisar el ejercicio del rol de mediador en los casos de mediación penal, en el contexto institucional.
2. Reflexionar sobre la modalidad de trabajo a distancia.
3. Identificar las tensiones de los distintos actores institucionales y sus objetivos, que organizan la escena de la mediación.
4. Debatir y reflexionar sobre el empleo de la mediación en los conflictos atravesados por la violencia.
5. Reflexionar en un ámbito compartido acerca de las intervenciones, dificultades e inquietudes que plantea un caso a su mediador.

Contenidos:

Mediación en el ámbito penal: objeto penal, deseos punitivos, actores del sistema penal, expectativas de resultados de los participantes.

Demanda y acción penal en consonancia o discordancia con el conflicto entre las partes.

El rol del mediador, abstinencia, neutralidad.

Mediación y prácticas restaurativas.

Distintos enfoques de mediación: restaurativo, *problem solving*, transformativo.

Metodología:

Reuniones de trabajo con metodología participativa con los miembros del equipo de mediadores. Trabajo con los relatos de los profesionales acerca de la práctica, reflexiones y articulaciones teóricas vinculadas con los temas abordados. Sugerencia de lecturas.

Evaluación:

Se realizará una evaluación de la experiencia y seguimiento de los contenidos dados al finalizar cada jornada de capacitación.

Anexo II

Programa de capacitación de conciliadores de consumo del Consejo de la Magistratura CABA

Destinatarios	Aspirantes a Conciliadores del Sistema de Conciliación Previa de la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (SCJCABA) de este Consejo de la Magistratura
Duración	30 (treinta) horas
Capacitadores	Sebastián Barocelli, Brenda Bocchicchio, Diego Dedeu, Belén Donzelli, Viviana Gomez, Ezequiel Mendieta, Soledad Polito y Carlos Tambussi
Observaciones	Modalidad virtual - Evaluación final obligatoria

OBJETIVO GENERAL:

Capacitar a quienes aspiran a ser incluidos en el Registro del Sistema de Conciliación Previa de la justicia de las Relaciones de Consumo de la CABA en los fundamentos del Derecho del Consumidor y en las técnicas de la conciliación.

CONTENIDOS:

Unidad 1.

Derecho del consumidor

Evolución histórica. Principios

El surgimiento de los derechos de usuarios y consumidores. Enfoque histórico en la evolución del Constitucionalismo de los derechos de tercera generación. Los derechos de usuarios y consumidores como derechos humanos.

El derecho de acceso al consumo. Consumidores en situaciones especiales. Discapacidad en consumo. Género y consumo.

Los principios del derecho del consumidor.

Reconocimiento expreso: el caso argentino: la reforma constitucional de 1994. Los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional.

El art. 46 de la Constitución de la CABA.

La Ley 24.240. Fuentes. Antecedentes. Sanción. Veto del Poder Ejecutivo. Reformas.

Los derechos del consumidor en el Código Civil y Comercial. El núcleo duro de tutela, el dialogo de fuentes y la constitucionalización del derecho privado.

Las Directrices de las Naciones Unidas de Protección al Consumidor.

Principios de orden público, progresividad, acceso al consumo, transparencia, prevención, precaución, reparación integral, no discriminación y trato equitativo y digno.

Unidad 2.

La ley de defensa del consumidor

Derechos reconocidos al consumidor y usuario. Deberes impuestos al proveedor de bienes y servicios.

La relación de consumo. Concepto. El principio de integración normativa. Interrelación con normas particulares. Superposición y complementación normativa. Principios.

La relación de consumo. Sujetos. Artículos 1 y 2 de la ley 24.240. Concepto de proveedor y consumidor. El consumidor empresario. Alcances. El consumidor no contratante. El expuesto a la relación de consumo. El caso de las profesiones liberales.

El derecho-deber de información del proveedor. Alcances en la ley 24240 y en el CCyCN. Acceso a la información

Derecho a la salud y a la seguridad. Cosas y servicios riesgosos. El trato equitativo y digno La protección de los intereses económicos.

Protección contractual de los consumidores: oferta publicidad vinculante. Incumplimiento de la oferta o el contrato. Modos de rescisión.

Régimen de garantías. Garantía legal y contractual. El artículo 11 de la ley. Garantía convencional. Garantía extendida. Vicios Redhibitorios Servicio técnico. Certificado de garantía. Prolongación del plazo. Reparación insatisfactoria.

Prestación de servicios. Contratos. Presupuesto. Deficiencias en la prestación. Baja de los servicios.

Prácticas abusivas. Definición. Casuística. Jurisprudencia.

Cláusulas abusivas. Definiciones. Fundamentos. Consecuencias. Arts. 37 a 40 de la Ley de Defensa del Consumidor. Control judicial de cláusulas abusivas. Régimen del Código Civil y Comercial de la Nación.

Unidad 3.

Derechos del consumidor en el Código Civil y Comercial

Contratos y relación de consumo. Contratos con cláusulas predisuestas. Protección precontractual. Regulación del código nuevo y de la ley de Defensa del Consumidor. La libertad de contratar y las ventas atadas. Conexidad contractual y situación jurídica abusiva. Renegociación contractual. Rescisión contractual.

El régimen de garantías. Garantías legales y voluntarias. Obligados al cumplimiento. Reparación defectuosa o insuficiente. Acciones del consumidor. La garantía sobre las prestaciones de servicios.

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. Publicidad. Consideración en el Código Unificado. Institutos incorporados y normas sobre publicidad en la Ley de Defensa del Consumidor y otros ordenamientos. Acción de cesación publicitaria.

Modalidades especiales de contratos en el nuevo Código. Contratos a distancia y fuera del establecimiento comercial. Innovaciones y paralelos con la normativa vigente. Institutos incorporados. La oferta y la revocación de la aceptación.

Comercio electrónico: deber de información y derecho a arrepentimiento. Responsabilidad de los portales de venta y los direccionadores de internet. El botón de arrepentimiento. Baja de la contratación de servicios. El botón de baja.

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. El Código Civil y Comercial de la Nación. Aplicación de la normativa referida a la venta domiciliaria.

Contratos especiales: a) Regulación de la contratación bancaria en el CCyCN. Deber de información agravado. El consumidor inversor. Régimen de tarjetas de crédito. Impugnación de

gastos. Estafas virtuales. b) El consumidor turista. Aplicación del sistema de protección del consumidor a la actividad aeronáutica. Interpretación. El Código Aeronáutico. El Convenio de Montreal de 1999. Responsabilidad de los agentes de viaje y de las plataformas de intermediación.

Unidad 4.

Responsabilidad por daños

La responsabilidad por daños en la ley 24.240. Responsabilidad objetiva y solidaria. Análisis de casos. La acción preventiva de daños.

El daño punitivo del artículo 52 bis. Concepto. Naturaleza jurídica. Supuestos en que procede. Destino de la multa. Jurisprudencia.

El principio de la reparación integral en materia de consumo.

El derecho de usuarios y consumidores en la CABA

Normas de derecho del consumidor en la Constitución de la CABA. Aspectos coincidentes con la Constitución Nacional. Aspectos particulares.

Autoridad de aplicación local. Actuación. Estructura.

Procedimiento administrativo ante la autoridad de aplicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Competencia. Comunas.

Medidas preventivas administrativas. Contrapublicidad.

Actuación de oficio: actas de inspección. Imputación. Trámite. Actuación por denuncia. La denuncia.

La instancia conciliatoria. Homologación. Ejecución del acuerdo homologado.

El sumario infraccional. Prueba. Principio de cargas dinámicas. Producción de la prueba. La resolución sancionatoria.

Sanciones: tipos. Graduación. Publicación de la sanción.

Recursos judiciales contra las sanciones administrativas. Alcance de la revisión. Trámite. Legitimación para los recursos. Rol del consumidor denunciante que pidió daño directo.

Daño Directo en sede administrativa: Definición. Límites. Constitucionalidad. Enfoque práctico. Casuística.

Daño punitivo en ejecución de sentencia.

Unidad 5.

Elementos de servicios públicos

Tratamiento constitucional en la CABA. Normas de la ley 24.240. Aplicación. Caracterización del usuario como sujeto protegido.

El Ente Único Regulador de Servicios Públicos. Servicios Públicos controlados. La ley 210. Competencias. Sistema de reclamos.

Lealtad Comercial

Norma de lealtad comercial y competencia desleal (DNU 274/19). Contenido. Rótulos y etiquetas. Concursos y sorteos. Exhibición de precios. Denominaciones de Origen. Prácticas desleales.

Unidad 6.

Procedimiento judicial

Normas de influencia procesal para acciones individuales en la ley 24240. Tratamiento de las acciones colectivas en la ley 24240.

La creación del fuero CAYTRC en la CABA. La Ley 6286 y el Código Procesal para la Justicia en las Relaciones de Consumo Ley 6407.

Diferencias entre procesos individuales y colectivos. Legitimados activos. Conformación de la clase. Requisitos de procedencia. Fallos “Halabi” y “PADEC” de la CSJN. Su regulación en el CPJRC.

Unidad 7.

Conciliación de consumo I

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. 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. El consumidor hipervulnerable. Procedimiento de conciliación. Marco Normativo.

El Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo del Consejo de la Magistratura de la CABA. Reglamentación.

Recaudos legales que debe tomar el conciliador previo a la audiencia. Revisión de documentación. Notificación – Poderes. Pasos posteriores al cierre. Cierres sin acuerdo y con acuerdo.

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. 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.

Honorarios del conciliador y los letrados.

Conciliación presencial o por medios virtuales. Similitudes y diferencias. Discurso de apertura.

Unidad 8.

Conciliación de consumo II.

El conflicto y el conflicto de consumo

Dispositivos de abordaje de conflictos: adversariales y no adversariales; de adjudicación y de autocomposición.

El conflicto como relación social – Causas y consecuencias del conflicto: especificidad del conflicto en las relaciones de consumo.

Dispositivos de abordaje del conflicto, diferencias:

Negociación: Como dispositivo para la prevención y el abordaje de situaciones conflictivas, y la obtención de acuerdos y contratos sustentables en el tiempo. Conceptos. Dos modelos básicos de negociación: colaborar o competir Posición, interés y necesidad.

Mediación: definición.

Conciliación: Como metodología de abordaje de conflictos. Aspectos distintivos. Aplicación del sistema. Características del dispositivo. Voluntariedad.

Incidencia de la comunicación humana en el abordaje de conflictos.

Unidad 9.

Conciliación de Consumo III

Técnicas de negociación

El relato de las partes. La escucha activa. El parafraseo. Las preguntas: Preguntas abiertas, cerradas, circulares.

Casos prácticos y ejercicios.

Unidad 10.

Conciliación de Consumo IV

Rol del conciliador

La confidencialidad. Importancia y modo de ponerla en práctica.

La neutralidad. Implicancias. Cómo llevarla a cabo estando en juego el orden público. La relación con el consumidor.

El equilibrio de poder entre las partes.

El orden público de consumo y la función del conciliador.

EVALUACIÓN: Obligatoria.