



Primer Congreso Internacional sobre Consumo, Administradores de Consorcios y Turistas

17 al 20 de marzo de 2025
Argentina, CABA - Uspallata 3160



Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano
Subsecretaría de Servicios al Ciudadano
Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor



9:00 Recepción de los visitantes y acreditaciones

10:00 Inicio del congreso

10:30 Palabras de bienvenida de las autoridades:

Carlos Lionel Traboulsi, Director Gral. de Defensa y Protección al Consumidor del GCBA.

Juan Antonio Travieso, Profesor titular de las cátedras de Derecho Internacional Público y Derechos Humanos y Garantías de la Facultad de Derecho, UBA.

Lucía Montenegro, Diputada de la Ciudad de Buenos Aires, Presidente de la Comisión de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Sergio Siciliano, Diputado de la Ciudad, Vicepresidente de la Comisión de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

María Ines Parry, Presidente Comisión de Justicia Legislatura del CABA.

Facundo Bargalló Benegas, Subsecretario de Servicios al Ciudadano del GCBA.

César Torres, Secretario de Gobierno y Vínculo Ciudadano del GCBA.

Refrigerio

10:45 PANEL 1: Políticas de protección al consumidor. Experiencias gubernamentales de políticas de protección al consumidor

11:00

Fernando Blanco Muíño, Subsecretario de Defensa al Consumidor y Lealtad Comercial de la Secretaría de Comercio de la Nación .

Ricardo Salazar, Defensoría del Consumidor (El Salvador).

César Iván Escalante Ruiz, Procurador Federal del Consumidor.

Carolina Norambuena Arizábalos, (SERNAC) (Chile - remoto)

Katia Silvana Peñaloza Vassallo, Protección al Consumidor (Perú - remoto).

Marta Nieta Novo, Comercio de Consumo y Servicios (España - remoto).

Almuerzo

12:45 PANEL 2: La protección del consumidor en acuerdos comerciales regionales: mecanismos eficaces

14:00

Acciones impulsadas en el MERCOSUR.

Alvaro Fuentes, Defensa del Consumidor (Uruguay).

Acciones impulsadas en el sistema de la integración centroamericana.

Ricardo Salazar, Defensoría del Consumidor / CONCADECO (El Salvador).

Acciones impulsadas a nivel mundial por UNCTAD.

Ana Candida Muñiz Cipriano, Competition and Consumer Policies Branch Division on International Trade and Commodities (Suiza - remoto).

PANEL 3: Consumidores sobreendeudados

Moderadora: Marcela Acosta

15:00

Neurociencias y sobreendeudamiento.

Fernando Shina, Relaciones de consumo.

Procedimientos ágiles y eficaces para la reestructuración de las deudas de consumo. El tratamiento previsto para los consumidores en situación vulnerable y de desventaja (Disp. 137/2024).

Adrián Ganino, Relaciones de consumo, Municipalidad de San Martín.

Situación actual del “sobreendeudamiento” a nivel social y jurídico en Uruguay.

Dora Szafir, Asociación Uruguaya de Consumidores Unidos (Uruguay).

16:00

Refrigerio

16:15 **PANEL 4 - Consumidores y conflictos**

Moderador: Fontela Fernando Diego (ADECUA).

Resolución alternativa de disputas del consumidor en Argentina.

Sergio Sebastián Barocelli, Universidad de Buenos Aires (UBA).

Métodos alternos de resolución de conflictos en Panamá (concilia express).

Leysa Rivera, Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Panamá).

El rol de la defensoría del pueblo en la protección de usuarios y consumidores.

Actuaciones y reclamos en Argentina.

María Rosa Muñíos, Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina

(ADPRA). Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Negociación distributiva o negociación integrativa entre empresas y consumidores.

Freddy Ortiz Nishihara, Experto en conciliación extrajudicial (Perú)

Resolución alternativa de disputas del consumidor.

Cristian Sturda (Italia - remoto).

La instancia prejudicial obligatoria en el código procesal para la justicia de consumo de la CABA.

Carlos Tambussi, Juez de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario y de las Relaciones de Consumo de CABA.

Actualidad en conflictos aéreos y consorciales, una visión jurídica.

Laura Alejandra Perugini, Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo.

18:00

Cierre del primer día - Trabajo de la comisión redactora

Día 2 - Martes 18 de marzo

9:00 **Acreditaciones**

9:30 **PANEL 5 - Nuevos paradigmas del consumidor**

Discapacidad y consumo.

Enrique Suárez, Discapacidad y derechos del consumidor (UBA).

Consumidores con vulnerabilidad agravada: su relevancia y acciones formuladas.

Javier Wajtraub, Derechos del consumidor (UBA).

IA y consumidores de seguros: una mirada en favor de los más vulnerables.

Waldo Sobrino, Especialista en seguros.

La IA en las relaciones de consumo.

Abel Veiga, Universidad Pontificia Comillas, Madrid (España).

“La edad es solo un número”, consumo en la generación plateada.

Viviana Bilezker, Asociación el Faro.

Apuestas en línea, relaciones de consumo y protección especial de los adolescentes.

Marcelo Greco, Políticas públicas en niñez, adolescencia y familia.

11:00

Refrigerio

11:15 **La relación de consumo a través de la interacción con seres sintientes en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

Carlos Rolero, Unidad fiscal especializada en materia ambiental, UFEMA.

Desafíos y nuevas relaciones de consumo en la salud y bienestar animal bajo el signo de una sociedad multiespecie.

Gastón Cossia, Plan de bienestar animal (Uruguay).

Posibles riesgos asociados a la salud pública por la compra de animales y sus productos.

Analía Tortosa, Médica veterinaria.

El Consumidor de productos veterinarios: derecho del animal y del tutor.

Veronica Ayllon Alban, Ciencias públicas y sociales (Ecuador - remoto).

Mascotas y Consumo.

Marcela Viglione, Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del GCBA.

13:00

Almuerzo

14:30 **PANEL 6 - Buenas prácticas comerciales**

Sofía Gramajo, Derecho corporativo y derecho del consumidor en Naranja X.

Oriana Fazzio, Naranja X.

15:15 **PANEL 7 - Seguridad de los bienes de consumo**

Avances y desafíos de la seguridad de productos en las américas: rol de la RCSS OEA.

Daniela Parra, Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC (Chile - remoto).

Seguridad de productos destinados a los consumidores: experiencia y regulación.

María Jimena Mansilla, Universidad de Buenos Aires.

Experiencia de regulación de seguridad de productos.

Ricardo Salazar, Defensoría del Consumidor (El Salvador).

16:00

Refrigerio

16:15 **PANEL 8 - Acciones colectivas**

Experiencias de acciones colectivas.

Esteban Carbonell O'Brien, Catedrático universitario (Perú - remoto).

25 años de acciones colectivas y los derechos del consumidor.

Ricardo Nassio, Asociación Protección Consumidores del Mercado Común de Sur (PROCONSUMER).

16:45 **PANEL 9 - El derecho al consumo sustentable**

Moderadora: Inés Bienati (MUDECO)

El consumo sustentable como política pública. Bases nacionales y mercosur.

Laura Pérez Bustamante, Universidad de Buenos Aires (UBA).

Producción para un consumo sustentable.

Carlos Carballo Gonzalez, Soberanía alimentaria.

Agroecología en el campo y en la ciudad: hacia entramados agroalimentarios más conscientes.

María Noel Salgado Spinatelli, Secretaria Técnico-Política de la Alianza por la Soberanía Alimentaria, Latinoamérica y Caribe (Uruguay - remoto).

Soberanía y seguridad alimentaria.

Miryam Gorgman, Nutricionista y referente en agroecología.

18:00

Cierre del segundo día - Trabajo de la comisión redactora

Día 3 - Miércoles 19 de marzo

9:30 **Acreditaciones**

10:00 **PANEL 10 - Consumo y turistas**
Moderadora: Esteban Belasio

El rol de la Defensoría del Pueblo de CABA en la protección de los turistas y usuarios de servicios turísticos. Reclamos y resolución de conflictos.

Cintia Bruno, Defensoría del Pueblo del GCBA.

Los usuarios del transporte aéreo.

Karina Barreiro (INDAE y UNSAM).

Desarrollo de un código internacional para la protección de los turistas.

Claudia Karina Donis Sáenz, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (Guatemala - remoto).

11:00

Refrigerio

11:30 **PANEL 11 - Nuevo código del consumidor**

Cambios en el código de defensa del consumidor.

Claudia Lima Marques, Derecho internacional privado (Brasil - Remoto).

El anteproyecto del código de defensa del consumidor.

Roberto Vázquez Ferreyra, Doctor en ciencias jurídicas.

12:15

Almuerzo

14:00 **PANEL 12- Entornos digitales**
Moderadora: Patricia Gerpe (Proconsumer).

Ciberdelitos en las relaciones de Consumo.

Marcelo Lozano, Departamento de Análisis sobre cuestiones de Ciberterrorismo y Crimen Organizado de AALCC.

Entornos digitales y protección de consumidores.

Ramón Abadi Balid, Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Panamá).

La responsabilidad de las plataformas digitales.

Martin Leguizamon, Ciberseguridad y delitos informáticos.

Responsabilidad digital: el rol de los Influencers en la educación sobre los derechos del consumidor.

Gabriel Menta, TEDx, Marketing digital.

Protección de datos personales en los entornos digitales.

Alejandro Corral Sastre, Universidad Complutense de Madrid (España - remoto).

Entornos digitales y derechos humanos: La aplicación de la ley de Protección de Datos Personales.

Eduardo Cimato, Protección de datos personales, privacidad y acceso a la información pública.

15.45

Refrigerio

16:00 **PANEL 13- DDHH en las relaciones de consumo.**

Moderadora: María de los Angeles Vecchiarelli Presidenta de Consal

Aspectos penales de las operaciones entre prestadores de servicios y consumidores.

Adriana Arroyo Cuevas, Rubén Pacheco Inclán y Juan Manuel Guerrero,
Universidad Interamericana de México.

16:30 **Presentación del Libro: “Justicia Restaurativa y Terapéutica hacia la Cultura de la Paz”.**
Autores: Dres. Miroslava Echavarría Sierra, Miguel Ángel Martín y María de los Ángeles Vecchiarelli.

Presenta:

Juan María Luce, Director Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Justicia,
Miroslava Echeverría Sierra, Jueza de Oaxaca (México).
María de los Ángeles Vecchiarelli, Presidenta de CONSAL.

17:00

Cierre del tercer día - Trabajo de la comisión redactora

21:00

Coctel con autoridades, funcionarios e invitados especiales.

Día 4 - Jueves 20 de marzo

9:30

Acreditaciones

10:00

PANEL 14 - Actualidad en la administración de consorcios.

Moderador: Jorge Luis Scampini.

Relación de consumo entre consorcios y consorcista con administradores, ex-administradores y otros prestadores de servicios en Argentina.

Diego Javier Gallione, Asociación civil de defensa del consumidor de la propiedad horizontal.

De lo invisible a lo visible: claves para un impacto tangible en la PH.

Miguel Madrid Iturriaga, Zelkova Gestión - Secretario Nacional de Unac A.G. (Chile).

Cómo debe controlar un consorcista al administrador en Argentina.

Eduardo Awad, Asociación de propietarios, consorcios y consorcistas de la República Argentina (APCCRA).

El administrador de consorcios y liquidación de expensas.

Laura Colucci, Cámara empresaria AIERH.

11:00

Refrigerio

Herramientas que disponen los consorcistas para controlar la gestión del Administrador.

Leonel Lopata, Régimen de propiedad horizontal desde 1985 (Uruguay).

Buenas Prácticas Comerciales.

Nicolas Bacigalupo, Gerente del grupo Gestionar.

La mirada del registro público de administradores, desafíos actuales del registro público de administradores de consorcios en CABA.

Diego Sarraabayrouse, Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.

12:30

Refrigerio

13:30 Conclusiones y cierre del evento

Carlos Lionel Traboulsi, Director General de Defensa y Protección al Consumidor del GCBA.

Gabriel Stiglitz, Jurista especialista en derecho del consumidor.

Entrega de distinciones especiales del Instituto Universal de las Naciones (TRANSACADEMIA)

Adrián De Angelis, Vicepresidente.

Liliana Hernández, Secretaría.

Adhieren asociaciones civiles de consumidores registradas en la Ciudad de Buenos Aires

Acción del Consumidor (ADELCO)

Tel. 37014674

Asociación Ciudadana por los Derechos Humanos (ACDH)

Tel. 48132654

Asociación Civil por los Consumidores y el Medio Ambiente (ACYMA)

Tel. 4384-1228

Asociación de Consumidores y Usuarios de la Argentina (ACUDA)

Tel. 43721556

Asociación de Defensa del Asegurado, Consumidores y Usuarios (ADACU)

Tel. 43450222

Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina (ADECUA)

Tel. 43745420 / 0420

Asociación por la Defensa de Usuarios y Consumidores (ADUC)

Tel. 65167149

Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur (PROCONSUMER)

Tel. 43224092 / WhatsApp 1165993752

Asociación Red Argentina de Consumidores

WhatsApp 1158587642

Consumidores Damnificados

Tel. 68840597

Consumidores Alerta Asociación Civil (CONSAL)

WhatsApp 1120541499

Consumidores Libres

Tel. 33280499 / 43731109

Cruzada Cívica - Asociación Civil de Defensa del Consumidor

Tel. 21521993

Defensa de Usuarios y Consumidores (DEUCO)

Tel. 46342223 / WhatsApp 1140446799

Federación de Mutuales para la Defensa Organizada del Consumo

Tel. 52335533

Instituto Promotor de los Argentinos

Tel. 64894223

Unión Argentina para la Defensa del Consumo (UNADEC)

Tel. 43423760

Unión de Consumidores de Argentina (UCA)

Tel. 22686435

Unión de Usuarios y Consumidores

Tel. 43718050