

PROGRAMA DE ASESORIA PARLAMENTARIA

Fundación Nuevas Generaciones
en cooperación internacional con
Fundación Hanns Seidel¹

Defensa del consumidor: derechos y obligaciones en la sociedad de consumo

Resumen ejecutivo

El consumo es un hecho cotidiano y constituye una característica esencial de la sociedad capitalista moderna. Sea en forma colectiva o individual, a los usuarios y consumidores se les presentan problemas que requieren respuestas adecuadas y eficaces y tutela por parte del Estado.

I) Introducción

Este trabajo está orientado a mejorar el funcionamiento de los entes gubernamentales encargados de la defensa de los derechos del consumidor; a lograr el fiel cumplimiento de las leyes específicas a esta materia; a proponer el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo y legal destinadas a proteger y educar a los consumidores; a implementar un sistema de reclamo y denuncias *on line*; promover la descentralización de los espacios destinados a recibir reclamos. En fin, a asegurar la correcta defensa y protección de los intereses del consumidor.

II) Características del consumo

¹ La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

El consumo moderno surge a mediados del siglo XX con los sistemas de producción en masa y gracias a las políticas públicas llamadas “de bienestar” que posibilitaron el acceso de los sectores populares a todo tipo de bienes.

Los diferentes países y culturas adoptan pautas de consumo similares. Pero la globalización convive en nuestras sociedades con restricciones al acceso a los nuevos bienes y servicios a muchos sectores de la sociedad.

La globalización integra a los mercados de consumo de todo el mundo y abre oportunidades. Pero crea además nuevas desigualdades y problemas para la protección de los derechos del consumidor.

III) Reseña histórica

Siempre han existido luchas organizadas y acciones colectivas en defensa de cuestiones relacionadas a los derechos de los consumidores, sin embargo a partir del 15 de marzo de 1962, en su discurso ante el Parlamento, el ex-presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John Fitzgerald Kennedy marcó un hito al citar que la libre elección, la seguridad, el estar informados y ser escuchados, son derechos fundamentales inherentes al consumo. Fue también emblemático su discurso porque en él puso bajo análisis una cuestión tan obvia como trabajosa como ser la necesaria unión de los consumidores para asumir conciencia de grupo, ya que según aquel estadista, el término consumidores, nos incluye a todos. Consumidores somos todos y conformamos el grupo económico más grande, afectado por casi cada una de las decisiones económicas privadas y públicas. No obstante ello, y pese a su importancia, las opiniones de este grupo muchas veces no son escuchadas.

Desde 1985 la Organización de las Naciones Unidas conmemora cada 15 de marzo el "día del consumidor". Han pasado ya casi 50 años desde aquel discurso, y si bien los consumidores y usuarios alcanzaron importantes avances en lo que hace a la educación, la defensa de sus derechos, y la reparación de los perjuicios ocasionados, aún resta una ardua tarea para lograr en las relaciones de consumo el hábito intrínseco del respeto por sus derechos.

IV) Valores y disvalores

Muchas cosas ocurrieron en el tránsito hacia el reconocimiento de los derechos del consumidor en nuestro país. Algunas de ellas valiosas, como la conformación de asociaciones privadas creadas para tal fin; la sanción de normas como la Ley 24240 en 1993, su legitimación con la Reforma Constitucional en 1994 y su última actualización en 2008; la creación de oficinas, secretarías y entes de control; etc.

El proceso que durante la década de 1990 dio paso las privatizaciones luego de años de un marcado estatismo, fue acompañando en muchos casos por lo que se dio en llamar los “efectos no deseados de la desregulación”. Dichas condiciones, que sin duda alguna brindaron más eficacia a la provisión de determinados servicios, irrumpieron intempestivamente en nuestras vidas, creando en muchos casos un marco de indefensión a los consumidores y usuarios de productos y servicios (públicos o privados) indispensables para la vida en la sociedad moderna. Un Estado marcadamente paternalista fue reemplazado por un Estado ausente. Nos encontramos hoy con una economía de mercado en la cual pueden darse situaciones de desequilibrio en la relación de fuerzas existente entre el público y las empresas. Dicha disparidad, se da obviamente a favor de las empresas y en detrimento del consumidor, en cuanto aquellas los superan en capacidad económica, conocimientos técnicos y científicos, y poder de negociación.

Es allí, frente a esta asimetría, donde debe aparecer el Estado para ejercer su poder balanceador y asegurar los derechos de los consumidores.

En la Argentina, el derecho de los consumidores adquiere rango legislativo por primera vez con la sanción de la Ley Nacional 24.240, de Defensa del Consumidor, del 22 de septiembre de 1993. El artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina introduce, un año más tarde los derechos de los consumidores. En los últimos años, fueron sancionadas las leyes provinciales de defensa del consumidor en las provincias de Buenos Aires (2003) y San Juan (2006). Las cuatro legislaciones son de autoría o co-autoría del jurista Gabriel Stiglitz, presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor y máximo referente de Hispanoamérica en materia de Defensa del Consumidor.

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C1117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto “C” (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina

El 12 de marzo del 2008 se modificó la ley 24.240, mediante la sanción de la ley 26.361. Las modificaciones ampliaron las garantías del consumidor, introduciéndose la figura del daño punitivo, fue una gran innovación legislativa. Es de lamentar que esta norma haya sufrido el veto presidencial exceptuando de entre sus preceptos a la actividad aeronáutica.

V) Derecho del consumidor “Inacción del Gobierno Nacional”

El derecho del consumidor según el Dr. Gabriel Stiglitz, presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor, fue evolucionando en la Argentina. Han sido fundamentales los logros alcanzados durante 1993 y 1994. En esos años se sanciona la ley 24.240 y con la reforma constitucional del 94, se da reconocimiento constitucional a los derechos de los consumidores. El art. 42 de la Constitución Argentina que consagra esos derechos llevando a que tanto la legislación como la jurisprudencia y la administración pública hayan debido ser consecuentes entre sí. A raíz de estos avances los ciudadanos comenzaron a tener soluciones para los problemas cotidianos relativos a su condición de consumidores. Esto logró cambios, como por ejemplo respecto a ciertas cláusulas abusivas en los contratos masivos de adhesión; la prohibición de la publicidad engañosa; la obligación de brindar información adecuada; el resarcimiento de daños; la restitución del producto defectuoso; el control de la facturación abusiva; la reparación del daño causado por la empresa a raíz de un servicio deficiente; etc. De todo esto se trata el derecho del consumidor, de dotar al público con soluciones eficaces que sirvan para equilibrar la relación entre la empresa y el consumidor.

No podemos obviar respecto de los avances conseguidos por los consumidores, todo lo relacionado a las demandas individuales y colectivas en reclamo de sus derechos. Tanto la Constitución Nacional como las normas específicas contemplan las acciones llamadas colectivas, para la obtención de soluciones a través de la Justicia no sólo de manera individual sino para aquellos casos en que deban ser representados por el defensor del pueblo, por asociaciones de consumidores o por el ministerio Público. Es así como, de manera periódica, afloran sentencias judiciales que benefician a toda la comunidad y no sólo a un consumidor individual. El Dr. Stiglitz

destaca que muchas provincias y municipios han avanzado en lo que hace a la defensa de los consumidores ya que se han dado pasos hacia la descentralización de los Municipios y han hecho importantes aportes legislativos. Lamentablemente, no se puede decir lo mismo respecto del Gobierno Nacional, que nunca cumplió con los mandatos constitucionales y legales a los efectos de ejecutar políticas activas para la defensa del consumidor. La educación para el consumo como exigen la Constitución y la ley 24.240, es una asignatura pendiente del Gobierno Federal, al igual que sucede con la ausencia de campañas de divulgación pública acerca de los derechos de los consumidores, ni controles preventivos para su protección. Durante las últimas dos décadas, el Gobierno Nacional se ha limitado a recibir denuncias y darles trámite, pero nunca ha orientado sus energías a evitar que ocurran abusos, daños y engaños contra los consumidores.

VI) Breve reseña acerca del proceso administrativo para la aplicación de la ley de Defensa del Consumidor en la Ciudad de Buenos Aires.

El particular afectado por una infracción en los términos del artículo 3° de la ley de defensa del consumidor puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación. Transcurridos los plazos correspondientes ella debe promover una instancia conciliatoria.

Si se verifica la existencia de la infracción, el denunciado será pasible de que se le apliquen las sanciones de a) Apercibimiento. b) Multa de entre \$100 y \$5.000.000. c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta 30 días e) Suspensión de hasta 5 años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor estará obligado a publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió, pudiendo la autoridad de aplicación indicar que también sea realizado en uno de circulación nacional (para el caso de que el infractor desarrollase sus actividades en más de una jurisdicción).

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C1117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto "C" (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina

VII) Conclusión y propuesta

La cantidad de situaciones existentes en las cuales se ven vulnerados los derechos de los consumidores, sumado a los extensos plazos judiciales propios de Argentina, nos indican que la manera más efectiva de garantizar la defensa de los derechos de los consumidores es el arbitraje. En ello pesan sus esenciales características de celeridad, economía, informalidad y simplificación. Las características propias de las relaciones de consumo y un sistema en el cual el órgano decisor sea integrado en partes iguales por representantes del sector empresario, de los consumidores y también por el organismo estatal pertinente, nos indican que la solución arbitral es la mejor opción. Ello, además de demostrar ser, a nuestro entender, el sistema más apropiado, valorizará la función social de las asociaciones de consumidores y de las cámaras empresariales. Ello es así porque les otorgará un papel de significativa importancia en la administración de los conflictos suscitados en el ámbito de las relaciones entre las empresas y los particulares en su rol de consumidores.

Como una manera de mejorar la situación existente y de dar al consumidor agraviado una reparación tangible, consideramos que habría que reformular el destino de las penas pecuniarias. En ese sentido recomendamos la implementación de un régimen de multas en el cual el infractor compense el daño causado al infractor a fin de subsanar, al menos en parte, el perjuicio ocasionado.

Creemos también que habría que efectuar modificaciones a los sistemas actuales de reclamo para lograr una mayor celeridad y eficacia, poniendo énfasis en la implementación de canales de comunicación modernos a través de los cuales el consumidor pueda iniciar sus trámites de reclamo y seguir el desarrollo de los mismos de manera remota.

La adopción de las medidas descriptas, redundará en brindar mayor agilidad a los reclamos que el consumidor efectúe y en que el mismo pueda cumplir acabadamente el fin propuesto de solucionar un problema actual y reparar un daño causado. Es por ello que resulta imperioso que todos los municipios y provincias adhieran a la norma que propone incorporar a nuestro plexo legislativo las propuestas mencionadas.

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C1117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto "C" (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina