

## La justicia y el fuero del consumidor

### Comentarios-fundamentos (Primeros Conceptos) (\*)

Por Osvaldo Héctor Bassano [1]

#### I.- Introducción:

A.-El siglo XXI ha signado a la humanidad en grandes cambios sociales-políticos y económicos, que no se están significando ni interpretando en los días que transcurren y que solo se vislumbrará a través del tiempo.

El trayecto de los derechos individuales, pasando por los sociales y llegando a los Derechos Humanos y de tercera generación, son en sí la pura historia de la evolución humana y sus relaciones de convivencia.-

Esta dirección se inscribe en los propios factores de poder que fueron convencionando a las sociedades en su interrelación y a quienes lo otorgaban hasta quienes lo padecen o pueden disfrutar.-

El desenlace del último tiempo hacia la plena defensa de los Derechos Humanos y con ellos a los Derechos del Consumidor, no hacen mas que demostrar palmariamente la crisis que en los últimos tiempos ha devengado el poder y libertad de mercado, la necesidad de su morigeración y control a los efectos de evitar los perjuicios que han ocasionado a la humanidad.-

La libertad de mercado sin control como única forma política y económica de existencia de una sociedad organizada, permitió el crecimiento desmedido de grupos económicos y corporativos que a la zaga de su voracidad y codicia de dominio, fueron hasta neutralizando y dominando a los mismos Estados, conculcando los mismos derechos de las Naciones en su beneficio.-

B.-El final es una crisis que lleva décadas y millones de víctimas, con Estados que no han sabido entender el verdadero destino de la humanidad que no es precisamente la existencia de unos pocos sobre la convivencia de las mayorías (reeditando la historia de 1984 de George Orwell, con **"El Gran Hermano"** vigilando a todo el mundo), ha comenzado a fortalecer conceptos de defensa de las sociedades y el Derecho del Consumidor ha nacido con ese destino.-

Para determinar el alcance del Derecho del Consumidor no solo es la **"faz patrimonial de la protección, en la lucha valedera pero no suficiente por la integridad y la "no profanación del bolsillo", relativa a consumos vinculados a una clase (primer mito) o a determinados hábitos de consumo diario (segundo mito), que reducen la problemática a una lógica simplista, y que tiende a minimizarla como rama del derecho". "El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos "derechos humanos".** (Agustín

Gordillo “Derechos Humanos y del Consumidor”, Capítulo II- IX 12).

**“...los derechos humanos, como categoría ética, cultural e histórica -es decir, prenORMATIVA-, no constituye una concepción cerrada y acabada de la que puedan beber los ordenamientos positivos, sino un concepto abierto a distintas concepciones y desarrollos y, en consecuencia, no existe una formulación canónica, ni una forma exclusiva de respetar las exigencias que derivan de tales derechos. Tampoco es posible emprender la tarea de comprensión desde un punto de vista externo a la historia”.** (MANILI, PABLO, “La difícil tarea de elaborar un concepto de los Derechos Humanos” Revista Jurídica de la UCES, Año 1 Nro. 1, 1999).

Es decir que estamos frente a un Derecho vital que representa la necesidad misma de la existencia humana en su desarrollo pleno y asimismo con la evidente necesidad de su absoluta defensa.-

Las sociedades modernas para una mejor convivencia y canalización de sus conflictos, no deben ver estructuras económicas, sociales o políticas de dominación, sino el pleno ejercicio de la visualización del otro. Sin adentrarnos en áridos y extensos conceptos filosóficos, la **“otredad”** representa claramente ver la existencia del otro en su convivencia y su necesidad de validación. En este punto a transcurrido la historia de la humanidad que trató de proteger al individuo, independiente de la existencia del otro. El verdadero ejercicio de convivencia es la aceptación de la existencia del otro en sus circunstancias y con ello sus derechos. En la convivencia esta temática nos lleva a pensar la necesidad de la defensa cuando estructuras de poder no respetan ni validan estos derechos, por ello la evidente necesidad de su defensa en todos los campos necesarios, generando por fin la mejor convivencia que ameritan.-

Al manifestar que estamos frente a un Derecho Humano, ampliando su concepto a la plena existencia del Ser Humano, nos adentramos en la necesidad que su estructuración jurídica como tal sea acorde a los tiempos que corren. Pero además, implementar una defensa plena que haga que los mismos representen su pleno ejercicio y no se vean acotados y cercenados por momentáneas o inconsistentes estructuras, es un desafío que lleva ínsito un cambio necesario en la visión que el derecho venía desarrollando.-

**C.-**En 1.983 el Secretario General presenta el proyecto de Directrices ante el Consejo y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1.985 (Resolución N° 39/248).-

Las directrices que establece la Resolución 39/248 en su artículo 2, son las siguientes:

- (A) La protección de los consumidores contra los riesgos para su salud y seguridad;
- (B) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- (C) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer decisiones informadas de acuerdo a los deseos y necesidades;
- (D) La educación del consumidor;
- (E) Disponibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- (F) Libertad para formar consumidores y otros grupos u organizaciones, y la oportunidad de esas organizaciones a presentar sus puntos de vista en los procesos de toma de decisiones que les afectan.

Posteriormente nuestra ley 24240 en el año 1993, toma estos principios y a pesar de la accidentada sanción, por los vetos del Poder Ejecutivo de entonces, logra su aparición, que es completada por la sanción de la Constitución de 1994.

El artículo 42 de la Constitución Nacional, quedó redactado en estos términos: **“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”**.-

Dando un marco normativo necesario para este derecho, que se complementa con el artículo 41 y 43 de la Constitución Nacional.-

Así el art. 41 de la CN, estableció claramente: **“Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley. Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales. Corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección, y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquéllas alteren las jurisdicciones locales. Se prohíbe el ingreso al territorio nacional de residuos actual o potencialmente peligrosos, y de los radiactivos”**.-

El artículo 43 de la CN. dice: **“Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el Juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización. Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística. Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de hábeas corpus podrá ser impuesta**

***por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato, aun durante la vigencia del estado de sitio”.***

Es decir que no se queda con el mero contrato individual entre partes, sino que se amplía, potenciando lo que en realidad existe que es la ***relación de consumo***.-

## **II.- Canalizar los reclamos de los consumidores:**

**A.-**La estructura jurídica tuvo un notable avance con la sanción de la modificatoria de la ley 24240 en el año 2008 y que representó un avance en la Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Pero este avance necesita de su efectiva aplicación, para que la moderna normativa no quede en letra muerta. Es de suyo que el comienzo de la Defensa del Derecho del Consumidor, se realizó a través de la aplicación administrativa, es decir su defensa realizada por el Poder Ejecutivo del Estado, generó la igualación en algunas instancia, del consumidor a administrado. Con el tiempo, la rapidez de las transacciones en la materia y la necesidad de mejorar las políticas a implementar para los consumidores, esta forma de defensa, significó un colapso y un retardo en la aplicación de derechos.-

Este constante cambio no ha sido acompañado por el poder del Estado que se encuentra facultado para la resolución de conflictos. El Poder Judicial, ha quedado anquilosado, con normas que lentifican el proceso, estructuras que no se encuentran acordes a los tiempos y con resoluciones que comienzan a evitar los notables avances del derecho.-

El progreso de las sociedades, debe ser acompañado con el avance de sus instituciones. Su estancamiento genera detención de los cambios y la historia muestra los graves perjuicios, generando severos conflictos sociales.-

**B.-**Desde hace tiempo se discute sobre la Democratización del Poder Judicial, su aplicación a los evidentes progresos sociales, tecnológicos, económicos y políticos. La mejor implementación de los procesos y asimismo la solución de conflictos que han quedado fuera de su alcance como Poder del Estado. Esto ocurre por los montos de los reclamos, los engorrosos procedimientos, o las sentencias que en muchos casos no han comprendido el avance de las relaciones sociales.-

A ello se le debe agregar los nuevos conceptos de conflicto, sus nuevas formas de resolverlos y la evolución y rapidez de las relaciones interpersonales.-

Ello amerita un cambio estructural del Poder Judicial y además, la creación de procedimientos que puedan responder a las necesidades de los desequilibrios de poder y a todos los reclamos de la sociedad y no solo los que tengan trascendencia o valor monetario. Esto es lo que en una democracia se denomina incluir, que la justicia es accesible a todos y que sus reclamos puedan ser resueltos. Asimismo, que la resolución y facilidad del acceso sea acompañada con la rapidez que amerita el reclamo que se impetra.-

A esto se debe propender, para una justicia más ágil, acorde a los tiempos y que pueda receptor los reclamos y la efectiva aplicación de los derechos.-

Luego de la sanción de la modificación de la ley 24240, es necesario, además, la implementación de su ejercicio y la efectiva aplicación de los derechos que establece. Esto debe ser realizado por procesos eficaces, justos, rápidos y que den una cabal respuesta a la implementación de los Derechos del Consumidor que representan un cambio en todas las relaciones humanas.-

Para ello es menester crear sistemas, organismos y procedimientos capaces de mejorar la resolución de conflictos y además que protejan el desbalance de poder ínsito en la relación de consumo.-

**C.-**Así llegamos a la creación de Juzgados que entiendan en Derecho del Consumidor, con una justicia actuada, oral y efectiva.-

Los distintos proyectos en danza ameritan su estudio, pero representan plenamente la necesidad de dar un salto en la valoración de las relaciones humanas, dando herramientas efectivas que puedan canalizar los conflictos, dando de esta forma respuesta inmediata al consumidor, a su desbalance de poder y asimismo a demostrar que la repetición de la violación de los derechos del consumidor son efectivamente sancionados y reparados como tales.-

Desde hace varios años venimos solicitando la creación del Fuero de Derecho del consumidor en la Justicia , su necesidad amerita los tiempos que corren y además la agilidad que necesitan las personas para su mejor convivencia.-

Se presentaron proyectos en la Provincia de Buenos Aires y la Nación. Por ello celebramos el proyecto del Poder Ejecutivo como superador y con el agregado de Instituciones y elementos que mejoran la relación de consumo misma y estabilizan la desigualdad a que es sometido el consumidor.-

Agregar a esta estructura jurídica Medios de Resolución de Conflicto, demuestran el ingreso a la mejor canalización de los conflictos que se susciten en la Relación de Consumo.

Pero esto irroga asimismo la necesidad de comprender que estamos ante la aplicación de normas de orden público que deben ser evaluadas en una Conciliación más que en una medicación.-

Asimismo la inclusión de los Auditores en las relaciones de consumo, permiten que el Estado a través del poder administrador aplique las normas y las multas, y resuelva el conflicto si el consumidor optara por este extremo.

Toda esta estructura amerita una reflexión, la necesaria aplicación de la equiparación que el desbalance donde se encuentra el consumidor en la relación. Es por ello que con estos nuevos elementos, uniéndolos a la rapidez y las multas a que puede acceder el consumidor puedan disuadir a los proveedores de bienes y servicios a evitar la realización de actos en contra de los derechos y garantías de raigambre constitucional que bien describe y enumera el art. 42 de nuestra constitución.-

El paquete se completa con el Observatorio de Precios y disponibilidad de insumos de bienes y servicios que permite la efectiva aplicación del derecho a la información y la evitación de los abusos que diariamente son objeto los consumidores en un mercado voraz sin Responsabilidad Social Empresaria, efectivamente aplicada.-

Por fin la modificación de la ley de abastecimiento y el pague y luego reclame, permitirá que las multas no queden en enmarañadas apelaciones burocráticas que terminan en no solucionar los problemas de competencia y la misma voracidad del mercado en contra del patrimonio del consumidor. Lugar menos explorado y discutido dado que el concepto mercado se sobrepone a cualquier fundamento que implique desconocer su influencia directa en la macro y microeconomía, vulnerando los básicos principios de los derechos humanos como el derecho del consumidor.-

Por fin, el proyecto de modificación de la ley de abastecimiento, pone en marcha una herramienta jurídica que estaba cercenada por varios decretos modificatorios y que le habían quitado la fuerza indispensable para formalizar las acciones contra la competencia imperfecta, contra el acaparamiento y desabastecimiento, que padecen los consumidores y que agraden sus derechos.-

(\*) Artículo publicado originalmente en el sitio web [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar), bajo expresa autorización del autor.

[1] Director del Instituto de Derecho del Consumidor del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Lomas de Zamora - Abogado, Árbitro de Consumo, Mediador, Conciliador - Titular de Cátedra de “**Defensa del Consumidor**” de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad del Este-La Plata - Presidente de ADDUC.

Citar: elDial DC1D76

Publicado el: 9/5/2014

copyright © 1997 - 2020 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina