

Por qué el derecho del consumidor

Por Osvaldo H. Bassano[1]

Mi ingreso al Derecho del Consumidor se fue construyendo a través del tiempo, lleno de experiencias y vivencias que se han cosechado, no solo en las aulas, sino en el ejercicio de la profesión y en la necesidad de canalizar y resolver los conflictos que afectan a las personas.

Además, se enriqueció por la participación de colegas que aman esta materia, demostrándolo en el pleno ejercicio de su profesión.

Pero quiero dejar la impresión que el Derecho del Consumidor ingresó en mi actividad como el mismo se está esparciendo transversalmente en todo el Derecho, hasta hacerse una materia independiente. Todos sus elementos hacen a una compleja trascendencia que día a día trasunta toda la vida diaria de las personas.

A fines de los 80 principios de los 90, cuando la dictadura militar nos había dejado el sabor amargo de la muerte y sin Estado de Derecho, todos propugnábamos por el fortalecimiento de la Democracia, acaecen hechos y cambios que pretenden una transformación pero que además generan un tembladeral en el derecho de las personas.

El abandono del Estado Benefactor, luego del cruento intento de la Dictadura Militar y sus socios, deja una sociedad diezmada en sus lazos humanos, en su intervención de convivencia, por fin en sus lazos éticos de existencia.

Así, se van solucionando los conflictos dentro de los parámetros de aquellos tiempos, con el derecho individual y el Código de Vélez. No obstante, se había comenzado a tratar los proyectos de normas de derechos del consumidor, efecto o resultado de la caída del Estado Benefactor.

Los conflictos en el Derecho Civil y el Comercial, dirimen dentro del derecho individual, los distintos conflictos que afectaban la vida de las personas, frente a un Estado que comenzaba a no intervenir a pesar de tener en su haber resortes importantes en materias, como los Servicios Públicos, aunque por poco.

Pero algunos hechos en el ejercicio de mi profesión comienzan a mostrar la necesidad de abrir la mente a otras soluciones para los conflictos que arreciaban en la sociedad y que, como toda evolución, siempre nos debe tener atentos al presente y futuro.

Absorbe toda mi atención un hecho ocurrido el 29 de junio de 1990, en el parque de juegos del Itaipark, un ejemplo cabal de riesgo para el consumidor. Mostró que había algo más que el reclamo individual del daño o del delito culposo. Recordemos que en un juego (el Matter Horn) se rompe uno de los brazos que sostiene a las sillas que giran en forma irregular y despiden a los usuarios de los mismos. Fallece una chica de 15 años, Roxana Alaimo y salen varios con daños traumáticos en su salud. Como abogado de la familia Alaimo, comenzamos a encontrar improntas que demostraban que no fue un accidente, porque se podría haber evitado.

El parque en cuestión era un gran cementerio de juegos en mal estado, y sus juegos con la enfermedad terrible del mal ensamblado y envejecimiento de metales que los hacía altamente peligrosos para las personas. El Hospital Alemán, había suscripto un convenio con la empresa administradora, donde se trasladaban los accidentados en los juegos, que en esos días se incrementaban. Los juegos estaban reparados sin tener en cuenta la fatiga de los metales, es decir no podrían estar en funcionamiento. Por lo que se propugnó, primero la clausura del parque y luego el cierre del mismo.

Pero hay un elemento que nos llamó la atención, la falta de protección por parte del Estado en las inspecciones, que a la vista demostraban los deterioros y la cantidad de afectados.

Las distintas pericias que se realizaron muestran cabalmente que el consumidor de esos servicios debía contar con una legislación de prevención y de resolución más inmediata que el viejo Código de Vélez. Además de un Estado más presente que evite estos eventos.

Los reclamos que se interpusieron, lo fueron además de solicitar la reparación a las víctimas y a sus herederos, pedir Daño Punitivo a favor de los reclamantes, de modo una fuerte sanción, para que nunca más ocurrieran estos hechos. Demás está decir que la justicia desechó dichos planteos atento considerar que el Derecho Argentino no lo autorizaba. En Derecho comparado mostraba variados ejemplos que podían en algún momento cambiar el derecho reparador que solo existe en nuestra legislación.

Años después, a pocos días de la sanción de la ley 24240, el 27 de Septiembre de 1993, pero con un Estado ausente y sin control ni prevención de riesgos de los Servicios Públicos, que aún existe, ocurre un grave accidente que afecta la vida de una localidad y la muerte instantánea de 7 personas, ocurrida en ciudad de Avellaneda. Las causas fueron las emanaciones de gas tóxico derivados del ácido cianhídrico. A pesar que las muertes fueron inmediatas, también no fue un accidente, porque se debió evitar. Días antes una bandada de

pájaros en huida, anunciaba que la toxicidad del ambiente no era apta para ninguna vida.

En aquellos años dicha localidad sufría de fuertes problemáticas ambientales y los gases tóxicos se habían transformado en un familiar más entre los habitantes. Se descubrió la incidencia de las empresas que existían en el lugar, que arrojaban sus desechos tóxicos a las cloacas o a los pluviales, indistintamente sin ningún control del Estado, en ninguna jurisdicción. Es decir que la imprevisión puso en riesgo la salud y la vida de las personas, en ese caso consumidor, directo e indirecto y expuesto. Como abogados de las víctimas, encontramos la incidencia en el sistema de cloacas de los vertidos de sustancias tóxicas creando un grave perjuicio a la salud de la población, hasta llevar a la muerte a los seres humanos.

Venideros accidentes de tránsito nos anunciaron épocas difíciles para el reclamo de sus derechos, muchos de ellos por falta de previsión y otros por la falta de control de parte del Estado.

Cromañón, un ejemplo palmario de la irresponsabilidad del ser humano y del Estado, allí nos encontramos con las demoras en la justicia que el consumidor no debe sufrir.

En el accidente de Once, la irresponsabilidad del error o no humano, y de lo inescrupuloso de los empresarios a cargo de los Servicios Públicos, en manos de quien nunca debieron estar.

Es de recordar que estos reclamos continúan al momento de escribir estas líneas demostrando que los consumidores, aparte de pagar, son carne de cañón de la imprevisión de empresarios inescrupulosos, la falta de prevención de riesgos y accidentes y la innecesaria politización de estos hechos que al final van a volver a repetirse por no prevenir su ocurrencia como corresponde a un Estado moderno.

Cada uno de estos hechos pudo evitarse. Pero la respuesta fueron años de litigio y sentencias que en algunos casos deja la terrible duda de su justicia y cumplimiento del derecho y sin beneficio efectivo para las personas.

Luego, los reclamos por los irresponsables Bancos, entidades financieras, seguros, donde siempre el consumidor termina siendo la víctima no satisfecha ni indemnizada en acorde al daño que se le causa.

La falta de inmediatez y rapidez en la resolución de los conflictos en relaciones de consumo, nos muestran el poco interés que desde el Estado se tiene para no perjudicar a Corporaciones o grandes enclaves financieros, a la inversa de lo que ocurre en otras partes

del planeta.

La salud, que fue sacudida por la mercantilización extrema de la misma, y el directo perjuicio a la vida de las personas, las empresas financieras que intervienen en contra de los derechos de los usuarios, sufren un pequeño traspie al dictarse la Ley de Medicina Prepaga. Hecho este que nos obliga a redoblar esfuerzos para que el ser humano sea como fuere tenga un verdadero respeto a su integridad psicofísica y no se transforme su atención en una cruda realidad financiera.

El avance que hoy se enseñorea en los sistemas cibernéticos, nos obligan a adaptarnos en el futuro, que ya es hoy, donde el Consumidor Digital comienza a padecer abusos y encerronas que perjudican no solo su patrimonio sino además su salud.

Estas nuevas relaciones de consumo, han llevado a vislumbrar Estados Paralelos virtuales en enclaves y portales de internet, que han sancionado sus propias leyes y gobiernan al consumidor sin ningún límite que tíbiamente se han ejecutado en algunos países, faltando en nuestras latitudes normas claras y una justicia acorde y en favor del Consumidor (débil jurídico en la relación de consumo).

Todos estos conflictos, entre otros muchos, han enriquecido al Derecho del Consumidor, donde la asimetría de las personas que ingresan en una Relación de Consumo, merece una protección extra que lo quiete del lugar de total débil jurídico y lo recubra de derechos que eviten su abuso indiscriminado. No solo a la persona del involucrado, sino a todos los consumidores honrando la máxima, que le ocurre a un consumidor le pasa a todos.

Es que, a través de estas páginas intentamos no solo dar una visión técnica de los elementos que nos aproximen a la Defensa del Consumidor, sino además darle el lugar que se merece la materia y se la tenga como lo que es, un Derecho Humano necesario para la existencia del ser humano, una herramienta que detenga los abusos y por fin con el ejercicio pleno del derecho que proteja una mejor calidad de vida y convivencia de las personas.

En este camino tendremos que llegar al punto que no estamos hablando de un derecho empresario, mercantil ni comercial, que el consumidor no compone el mercado y que en una relación de consumo necesita de toda la protección que no permita el abuso y la mezquindad que el mercado y las corporaciones financieras le imprimen a las mismas, tan solo por avaricia de acumulación indiscriminada.

Nos queda recordar que se necesitan herramientas efectivas y operativas, sin descartar principios de cumplimiento obligatorios que tiendan a la publicidad y a la mejor información del consumidor, como herramienta de prevención, pero no definitiva, dado que luego de ocurrido el abuso, daño, ilícito, se debe en forma rápida y eficaz sancionar,

inclusive con severas multas que prevengan que nunca más se cometan dichos eventos.

La falta de una justicia acorde a las relaciones de consumo, y el desinterés de algunos jueces más preocupados en el poder que en los consumidores

Para una respuesta inmediata, efectiva y con justicia, es necesario el establecimiento de la Justicia especializada en Derecho del Consumidor. El intento de la ley 26993 (El Sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo), culminó con su suspensión eterna, demostrando que los intereses en que el consumidor siga siendo el que paga, hasta con su vida, sin que se castigue en estas latitudes a los abusadores de hecho y de derecho, se transforme en lo normal y habitual. Esta deuda la tenemos con toda la sociedad, atento que la demora en su consumación es simplemente criminal, si nos ponemos a ver los graves problemas que afronta el ciudadano común al no tener herramientas que lo protejan de los abusos constantes en estos temas donde se transforma en un débil jurídico. Por ello es dable que a la brevedad los Gobiernos Nacionales, Provinciales y Municipales, entiendan que se deben resolver con justicia, y en la justicia, para que no prime el desconcierto o el ojo por ojo o la justicia por mano propia. La inoperancia de los Gobernantes en estos temas es solo el beneficio de las corporaciones, que se enriquecen a costa de abusos e injustos e inmorales actos en contra de los consumidores.

Es de recordar, que el consumo, no es un hecho meramente mercantil, es un hecho vital, es un hecho que hace a la necesaria mejora de la calidad de vida del consumidor. En un Estado moderno y verdaderamente Democrático, debe propender a que el alcance del consumo responsable y sustentable sea realizado incluyendo a todas las personas, por lo que esto mejora desde ya la misma convivencia humana. Además, que las imperfecciones de las prácticas que perjudican a los consumidores sean sancionadas con eficacia y obligando a la concreta aplicación de la Responsabilidad Social Empresaria. En una vida moderna todos estos elementos son de importancia meridiana si queremos una mejor convivencia democrática, EN PAZ, social, política y económica.

Terminada estas líneas suceden hechos de extremos catastróficos que completan la necesidad de trabajar desde todos los ámbitos la mejora del derecho del consumidor. Un apagón de energía eléctrica afecta a todo el país y naciones limítrofes, con la total desconexión de las comunicaciones, la salud, la seguridad, y la vida misma de más de 50 millones de personas. El domingo 16 de Junio de 2019 queda sin luz todo el país, dura para algunos medio día, para otros todo el día y para otros lo padecen por varios días y en algunas zonas sobreviven semanas sin luz.

La falta de reparación y prevención hace que se repitan hechos que sancionados fuertemente no deberían volver a ocurrir, pero esto demuestra que la impronta del Derecho del Consumidor es el necesario camino para evitar que la vida de las personas se transforme en la edad media y que su respeto democrático y dentro de un estado de derecho pueda ser

el único camino a transitar.

[1] Profesor de la Clínica de Derecho del Consumidor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lomas de Zamora. Profesor Titular de la Cátedra de grado Defensa del Consumidor de la Facultad de Derecho de la UdE. Presidente de ADDUC, Director del Instituto de Derecho del Consumidor del CALZ y de la FACA, Abogado en ejercicio, Mediador, Conciliador y Arbitro del Tribunal de Consumo de la Nación.

Citar: elDial DC2BA3

Publicado el: 8/7/2020

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