



Consumidor “hipervulnerable”

Las personas mayores han sido reconocidas como «consumidores hipervulnerables» en los desarrollos doctrinarios, jurisprudenciales y normativos en materia de Derecho del Consumidor

Teniendo en cuenta la necesidad de brindar una protección especial a estos sujetos, considerando la necesidad de conferir un tratamiento diferenciado por encontrarse en un estado de debilidad agravada respecto a los proveedores de bienes y servicios.



Reconocimiento Normativo de los Adultos Mayores que rigen los principios de normas constitucionales y legales de protección al consumidor



En el ámbito normativo, se han desarrollado leyes y regulaciones específicas para proteger a los adultos mayores en la relación de consumo. Estas normas reconocen su mayor vulnerabilidad y establecen aspectos relevantes de protección para evitar abusos, conductas o prácticas abusivas.

Art. 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional

Ley 27360 La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: establece pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor

Ley 24.240/23361 Ley de Defensa del Consumidor que amplía



**La relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario (arts. 3 de la Ley 24.240 Integración normativa y 1092 del C. C. y C.)
“Favor debitoris”**



El reconocimiento normativo supone la existencia de una desigualdad estructural del consumidor/usuario y frente al proveedor, también podría entenderse la existencia de una vulnerabilidad agravada o de hipervulnerabilidad del consumidor, en virtud de contingencias sociales, económicas, culturales, entre otras.



El artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires

Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz.



La Ley Provincial 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario

El 10/1/2023 se sancionó la Ley 15.410 por la cual modifica la Ley Provincial 13.133.

El art. 1 modifica el art. 2 de Ley 13.133 estableciendo:

Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población y acentuarse respecto de los consumidores hipervulnerables que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores...

El art. 3 de la Ley 15407/2022 incorpora el art. 73 bis a la Ley 13.133



La normativa prevé duplicar las sanciones previstas en el art. 73 incisos b), d) y e), si las circunstancias particulares del caso así lo ameritan, cuando, al verificarse la existencia de infracción, se constata además que ella fue cometida en contra de un consumidor hipervulnerable, o colectivo de consumidores hipervulnerables

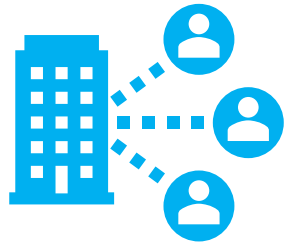


El nuevo art. 73 de la Ley 13.133 establece las sanciones

Reconocimiento Jurisprudencial de la CSJN

La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha calificado constitucionalmente como grupo particularmente vulnerable a los adultos mayores, por lo que encontrándonos frente a una persona que reviste una especial tutela en razón de nuestra Constitución Nacional y la Convención Interamericana sobre derechos de las Personas Adultas Mayores, la cual reconoce la existencia de una brecha digital generacional. El reconocimiento de la vulnerabilidad agravada que presentan ciertos consumidores debe ser ponderada para ejercer con plenitud sus derechos. CITAS: CSJN: Fallos 328:566, 342:411.

Reconocimiento de los Adultos Mayores como Consumidores Hipervulnerables



La base de este reconocimiento se sustenta en su mayor susceptibilidad a ser objeto de avasallamientos o prácticas abusivas en el mercado.

Mayor susceptibilidad

La existencia de una brecha digital generacional:

Vulnerabilidad perceptiva

Vulnerabilidad informativa

El art 60 de la Ley de Defensa del Consumidor habla de consumidores en situación desventajosa

1

DESAFIOS

Dice: “para los cuales deben implementarse programas especiales de educación para el consumidor”... Su aplicación efectiva enfrenta una serie de desafíos

2

OPORTUNIDADES

Promover una sociedad para todas las edades y la información sobre sus derechos

3

COMPROMISO

Implementar una justicia específica y mecanismos eficaces para los profesionales que atienden a adultos mayores, incluyendo abogados, como a toda la cadena de proveedores de bienes y servicios.

Conclusiones



La protección legal de los derechos de los adultos mayores se realiza mediante la posibilidad de aplicar de forma efectiva el régimen de defensa del consumidor y requiere el esfuerzo conjunto de las autoridades, los profesionales y los proveedores en general.



La nueva categoría de consumidor Justifica una protección particular de sus derechos y las herramientas disponibles para protegerse en la relación de consumo



Concientización Los proveedores deben ser conscientes de la vulnerabilidad de los adultos mayores en la relación de consumo y promover una cultura de respeto y protección de sus derechos.

Garantizar los derechos Las autoridades deben garantizar la efectiva aplicación de las normas legales y sancionar las prácticas y abusos que vulneren los derechos de los adultos mayores.



A TODOS SIMPLEMENTE
GRACIAS

