

**XVI JORNADAS Y  
VI INTERNACIONAL DE  
COMUNICACIONES  
CIENTÍFICAS DE LA  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS UNNE**

**Compilación:**

Alba Esther de Bianchetti

2020  
Corrientes -  
Argentina

**XVI Jornadas y VI Internacional de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Política-UNNE : 2020 Corrientes-Argentina /**  
Mirian Beatriz Acosta ... [et al.] ; compilado por Alba Esther De Bianchetti. -  
1a ed compendiada. - Corrientes : Moglia Ediciones, 2020.  
CD-ROM, PDF

ISBN 978-987-619-372-6

1. Comunicación Científica. I. Acosta, Mirian Beatriz. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.  
CDD 340.115



ISBN N° 978-987-619-372-6

Editado por **Moglia Ediciones**

Todos los derechos reservados - Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier método  
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Impreso en **Moglia S.R.L.**, La Rioja 755

3400 Corrientes, Argentina

[mogliabros@hotmail.com](mailto:mogliabros@hotmail.com)

[www.mogliaediciones.com](http://www.mogliaediciones.com)

Noviembre de 2020

## LA RELACION DE CONSUMO EN LOS GERIATRICOS – LA VIGENCIA DE LOS PRINCIPIOS DE PROGRESIVIDAD Y EFECTIVIDAD DE LOS DDHH.

Silvero Fernández, Carlos

*estudiosilvero@yahoo.com.ar*

Silvero María Cruz.

*mcruzsilvero@gmail.com*

### Resumen:

La presente comunicación pretende visibilizar que la relación que se gesta entre un centro destinado a alojamiento de adultos mayores y el adulto mayor y/o sus familiares es una típica relación de consumo, inserta en la categoría jurídica de hipervulnerable conforme la Resolución 139/2020 emitida por la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior, que obra como disparador de un espacio más amplio de protección en contexto de los principios de progresividad y efectividad de los Derechos Humanos.

**Palabras claves** – consumo – geriátricos – hipervulnerable - paradigmas.

**Introducción:** la presente comunicación tiene como objetivo abordar la especial relación de consumo que se gesta entre la persona adulta mayor (o sus familiares) y los geriátricos, buscando visibilizar los cambios de paradigmas que se vienen dando en la relación de consumo en que el adulto mayor es la parte como sujeto hipervulnerable, conforme ahora lo prevé la norma de segundo grado como es la Resolución 139/2020 (fecha el 27/05/2020) emitida por la Dirección de Asuntos Legales de Comercio y Minería dependiente de la Dirección General de Asuntos Jurídicos del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior.

El análisis se efectúa en el contexto del diálogo de fuentes constitucionales y convencionales, en especial Ley 27.360: Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores, adoptada por la Organización de los Estados Americanos durante la 45ª Asamblea General, el 15 de junio de 2015.

Recordemos que dicha Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores protege los derechos humanos y libertades de la persona mayor. Para la convención una persona mayor es la que tiene 60 años o más, salvo que la ley de cada país determine una edad diferente. La convención establece que la edad base a partir de la cual una persona debe ser considerada mayor no puede ser mayor a los 65 años.

**Materiales y método:** el material fue el análisis de las fuentes constitucionales y supraconstitucionales de Derechos Humanos, más las normas locales de primer y segundo grado, en búsqueda de una síntesis coherente conforme los art. 1 y 2 CCCN. El método fue analítico deductivo.

### Resultados y Discusión:

En primer lugar, debemos referir que los derechos del menor de las personas adultas mayores se encuentran insertas en el concierto de los derechos fundamentales de raigambre supraconstitucional y constitucional, de conformidad a el art. 4º de la Convención Americana sobre Derechos Humanos consagra que “Toda persona tiene derecho a que se respete su vida. Este derecho estará protegido por la ley y, en general, a partir del momento de la concepción. Nadie puede ser privado de la vida arbitrariamente”. La Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre consagran el derecho a la vida en sus arts. 3º y 1º, respectivamente. A su vez, se encuentra consagrado en el art. 12 citado del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Al respecto la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha dicho que “el derecho fundamental a la vida comprende, no sólo el derecho de todo ser humano de no ser privado de la vida arbitrariamente, sino también el derecho a que no se le impida el acceso a las condiciones que le garanticen una existencia digna. Los Estados tienen la obligación de garantizar la creación de las condiciones que se requieran para que no se produzcan violaciones de ese derecho básico” (Corte IDH, 19/XI/1999, Caso de los ‘Niños de la Calle’ [Villagrán Morales y otros], Serie C Nº 63, párr. 144); la Corte Suprema de Justicia de la Nación además no sólo compartió la interpretación que asigna tal alcance al derecho a la vida digna, sino que agregó que “al reglamentar derechos de este tipo, el llamado a hacerlo no puede obrar con otra finalidad que no sea la de darles toda la plenitud que le reconoce la Constitución Nacional, o sea, el texto supremo que los enunció y que manda a asegurarlos” (CSJN, 4/IX/2007, “R. A., D. c/Estado Nacional s/sumarismo”, Fallos: 330:3853).

Además la Argentina depositó el instrumento de ratificación de la Convención Americana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada mediante ley 27.360 (publicada en el B.O. 33635 del 31/05/2017), cuyo art. 1º enuncia su objeto de “promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad”. A su vez, en su art. 6º reconoce que “Los Estados Parte adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar a la persona mayor el goce efectivo del derecho a la vida y el derecho a vivir con dignidad en la vejez hasta el fin de sus días, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población”.

No tenemos dudas que la relación que se gesta entre un instituto privado de internación destinado a adultos mayores y éstos (o sus familiares), es de consumo en contexto de hipervulnerabilidad conforme la Resolución N°139/2020 de la Secretaría de Comercio de la Nación.

En su consecuencia los derechos derivados de la relación de consumo del sujeto hipervulnerable persona adulta mayor, entre otros son: a) a decidir su ingreso o egreso de la institución y a circular libremente dentro y fuera de la institución, salvo orden judicial o médica expresa. La decisión expresa de la persona mayor debe ser suficiente para autorizar su ingreso, no siendo óbice para ello el no contar con el consentimiento de otro responsable; b) a que se le requiera su consentimiento informado al momento de ingresar a la institución o en caso de ser trasladada o egresada del mismo. Dicho consentimiento deberá ser requerido de forma clara, precisa y de fácil comprensión; c) a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, a no ser sometida a tortura ni a pena ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes; d) a no permanecer aislada en el establecimiento, salvo orden judicial o médica expresa que deberá ser excepcional, por el menor tiempo posible y debidamente informada a la persona mayor y a quien prestare su consentimiento para su ingreso al establecimiento, o en su defecto a alguna de las personas que tienen deber de asistirlo convenientemente; e) a recibir información cierta, clara y detallada acerca de sus derechos y responsabilidades, y servicios que brinda el establecimiento. Idéntica información deberá estar exhibida en algún sector accesible del mismo; f) a la continuidad de las prestaciones de los servicios en las condiciones establecidas al consentir su ingreso al establecimiento; g) la intimidad y a la no divulgación de sus datos personales, salvo a requerimiento de los organismos competentes de la presente ley; h) a que el personal que la asista sea suficiente, idóneo y capacitado adecuadamente; i) a la educación, cultura, nuevas tecnologías, a la recreación, al esparcimiento y al deporte; j) a no ser discriminadas por razones de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social; k) a ser escuchadas en la presentación de reclamos ante los titulares de los Establecimientos y ante las autoridades públicas, respecto de quejas o reclamos vinculados a la prestación del servicio; l) a recibir en el establecimiento a las visitas que ella autorice con el fin de mantener vínculos afectivos, familiares y sociales y; m) ejercer y disponer plenamente de sus derechos patrimoniales.

Además se deberá tener especialmente lo que establece la Resolución N°139/2020 ya mencionada, que dice expresamente en el art. 3.- Encomiéndose a la SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CONSUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, a fin que arbitre las medidas que crea necesarias para la implementación de la presente resolución. La mencionada Subsecretaría, deberá tener en consideración los siguientes objetivos y funciones: a) Promover acciones en pos de favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables; b) Implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables; c) Orientar, asesorar, brindar asistencia y acompañar a las y los consumidores hipervulnerables en la interposición de reclamos en el marco de las relaciones de consumo; d) Identificar oficiosamente los reclamos de las y los consumidores hipervulnerables presentados en la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC); e) Facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos; f) Articular la intervención del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito creado por Resolución N° 50 de fecha 30 de marzo de 2015 de la ex SECRETARÍA DE COMERCIO del ex MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS; g) Realizar gestiones oficiosas ante los proveedores identificados en los reclamos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables; h) Proponer el dictado de medidas preventivas, en los términos del párrafo 8 del Artículo 45 de la Ley N° 24.240; i) Proponer acciones de educación, divulgación, información y protección diferenciada a las y los consumidores hipervulnerables a través de la Escuela Argentina de Educación para el Consumo; j) Articular acciones con el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC), asociaciones de consumidores, entidades empresarias, organizaciones no gubernamentales, universidades, colegios y asociaciones de abogadas y abogados y otros organismos públicos o privados a los fines de promover estrategias para garantizar una protección reforzada a las y los consumidores hipervulnerables; k) Releva la información necesaria para evaluar, analizar, diseñar y desarrollar herramientas de relevamiento y análisis de información que identifiquen las barreras de acceso de las y los consumidores hipervulnerables; l) Promover en los proveedores de bienes y servicios buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de las y los consumidores hipervulnerables; m) Colaborar en la implementación en los sistemas estadísticos y de control de gestión de indicadores relativos a las y los consumidores hipervulnerables; y dice el art. 4°.- Dispónese que todos los procedimientos administrativos en los que esté involucrado un consumidor o consumidora hipervulnerable, se deberán observar los siguientes principios procedimentales rectores, sin perjuicio de otros establecidos la legislación vigente: a) Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables; b) Deber reforzado de colaboración: los proveedores deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible;

## Conclusiones:

Las presentes conclusiones son parciales en razón de que surjan observaciones y análisis se podrán escrutar nuevos avances en el proceso de investigación.

- 1- La relación que existe entre los centros de internación destinados a los adultos mayores o geriátricos, y éstos o con sus familiares, es de consumo;
- 2- Además, en dicha relación la persona adulta mayor es sujeto hipervulnerable por lo tanto se deberá agravar todos los derechos protectores genéricos y específicos que le quepan a la relación jurídica de consumo.
- 3- Será clave que la Secretaría ejerza el poder de policía que le compete para la efectividad de los derechos de los hipervulnerables;
- 4- Promovemos el efectivo cumplimiento de la mencionada resolución a fin de garantizar la mayor protección para el adulto mayor.
- 5- Consideramos de vital importancia se establezcan la reglamentación correspondiente para que los centros de atención a adultos mayores adecuen sus instalaciones, acciones y actividades en pos de la progresividad de derechos humanos a favor del adulto mayor.
- 6- Exhortamos a las provincias que adhieran y desarrollen los principios que contienen esta norma de segundo grado en orden a hacer acciones positivas de DDHH.

## Referencias bibliográficas

Salud de las Personas de Edad. (1998), Envejecimiento y salud: un cambio de paradigma. 25 Conferencia Sanitaria Panamericana. 50 sesión del Comité Regional, Washington D.C., 21 al 25 de septiembre de 1998. CSP25/12.

Bourdieu, P. (1986). Notas provisionales sobre la percepción social del cuerpo. En AA.VV., Materiales de sociología crítica (pp.183-194). Madrid: La Piqueta.

Butler, J. (2008). Cuerpos que importan: Sobre los límites materiales y discursivos del sexo. Buenos Aires: Paidós.

Carlos Silvero Fernández (2020) con aportes de Martha H. Altabe de Lertora - Nueva Ley de alquileres - comentarios a la Ley 27.551 – editorial Contexto- Resistencia Chaco- R.A.

OPS (2002), “La salud y el envejecimiento”, Resolución CE130.R19. 130a. Sesión del Comité Ejecutivo, Washington DC, EUA, 24-28 de junio de 2002.

DABOVE, María Isolina y DI TULLIO BUDASSI, Roxana. (2009). “Bases y puntos de partida para la Convención Internacional de Derechos Humanos en la ancianidad: la calidad de vida como meta”, en: Libro de ponencias del X Congreso Nacional de Sociología Jurídica, Legalidad y legitimidad: confrontaciones sociales en torno al Derecho (Córdoba, Sociedad Argentina de Sociología Jurídica) Disponible en: [http://www.sasju.org.ar/index.php?option=com\\_content&view=art](http://www.sasju.org.ar/index.php?option=com_content&view=art)

DAVOBE CARAMUTO, María (1996): La condición de la mujer anciana desde la perspectiva del derecho, Revista de Bioética y Derecho, N° 1: pp. 49-54. [ Links ]

DAVOBE CARAMUTO, María (1999): Violencia y ancianidad, Doctrina Judicial, N° 2: pp.1165-1171. [ Links ]

DAVOBE CARAMUTO, María (2000): Derecho de la ancianidad y bioética en las instituciones geriátricas, Homenaje a Dalmacio Vélez Sársfield, (Córdoba, ed. Academia Nacional de Derecho y Cs. Sociales de Córdoba) t. III. [ Links ]

DAVOBE CARAMUTO, María (2000): Razones iusfilosóficas para la construcción de un derecho de la ancianidad, Jurisprudencia Argentina, N° 4: pp. 17-23. [ Links ]

LABORDE, ADOLFO (2011) - Derecho en los geriátricos. Introducción al número especial Lexis Nexis - Jurisprudencia Argentina; Lugar: Buenos Aires; Año: 2011 vol. 3 p. 3 -

DABOVE, MARÍA ISOLINA (2011) -Derecho de la ancianidad y bioética en las instituciones geriátricas- Lexis Nexis - Jurisprudencia Argentina; Lugar: Buenos Aires; Año: 2011 vol. 3 p. 4 - 16

DABOVE, MARÍA ISOLINA; DI TULLIO BUDASSI, ROSANA G. (2011) – Familias multigeneracionales y derecho de alimentos en los geriátricos. Nuevos escenarios de responsabilidad jurídica familiar en la vejez- Lexis Nexis - Jurisprudencia Argentina; Lugar: Buenos Aires; Año: 2011 vol. 3 p. 71 - 80

## Filiación

SILVERO FERNÁNDEZ, Carlos y SILVERO, María Cruz. Profesores e investigadores integrantes del PEI investigación- PEI 004/2019- Relevancia de los principios de efectividad y progresividad de los derechos de los consumidores y usuarios en la relación de consumo- Director: Carlos Silvero Fernández- Codirector: Ricardo Sebastián Danuzzo.