

XVII

JORNADAS Y

VII

**INTERNACIONAL DE
COMUNICACIONES
CIENTÍFICAS DE LA**

**FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES
Y POLÍTICAS - UNNE**

Compilación:

Alba Esther de Bianchetti

2021

Corrientes - Argentina



XVII Jornadas y VII Internacional de Comunicaciones Científicas de la Facultad

de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas-UNNE / Karen Alicia Aiub ... [et al.] ; compilación de Alba Esther De Bianchetti.- 1a ed compendiada.- Corrientes : Moglia Ediciones, 2021.
552 p. ; 29 x 21 cm.

ISBN 978-987-619-393-1

1. Comunicación Científica. 2. Derecho. I. Aiub, Karen Alicia. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.

CDD 340.072

ISBN N° 978-987-619-393-1

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

mogliaeditions@hotmail.com

www.mogliaediciones.com

Noviembre de 2021

LA SOCIEDAD CONSUMERIL Y LA VIDA DE LA MANO DE LOS PRINCIPIOS DEL DERECHO

Palacios, María Belén.

mbelen0712@gmail.com

Resumen

En el presente trabajo se volcará el producto de estudios e investigaciones en cuanto a los principios rectores del derecho del consumidor de vulnerabilidad agravada. Veremos que son estos los que nos van a permitir dos cuestiones fundamentales a la hora de enfrentar conflictos en el obrar práctico, la primera implica que los principios nos darán lugar, oportunidad de plasmar en la norma su reconocimiento. Y la segunda tiene que ver con el hecho de que ante una ausencia de reconocimiento, el conflicto podrá ser resuelto por el principio per se, dada la magnitud de su importancia en la cotidianidad.

Palabras claves: consumidor , hipervulnerabilidad , vejez

Introducción

Soy becaria de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Nacional del Nordeste, mi nombre es María Belén Palacios, tengo el honor de estar bajo la dirección, apoyo y compañía de mi director de beca, el Dr. Carlos Silvero Fernández y mi codirector, el Dr. Ricardo Sebastián Danuzzo.

A lo largo de este exhaustivo pero enriquecedor proyecto, me encuentro estudiando e identificando diversas problemáticas con sus consecuentes respuestas, que se desatan en la práctica respecto de los contratos de medicina prepaga y su relación con los sujetos de derecho que conforman el sector de consumidores hipervulnerables, siendo mi perspectiva de análisis quienes forman parte del subtipo de la vejez.

Como se mencionó, el enfoque de este trabajo parte de la base de los principios rectores del derecho y su reconocimiento o falta de reconocimiento en el actual derecho vigente argentino.

Son así, los principios rectores de los derechos de los consumidores, en líneas generales, la columna vertebral de las negociaciones, adquisiciones y contrataciones tanto de bienes como servicios. Razón por la cual, dejarlos de lado resultaría un avasallamiento a las garantías que los tratados internacionales y nuestra constitución nacional reconocen.

Si bien todos los consumidores son *estructuralmente vulnerables con los proveedores de bienes y servicios* (Barocelli, 2020), en la sociedad actual, como en otras que le preceden, siempre existieron grupos que merecieron un especial tratamiento por encontrarse en un grado mayor de vulnerabilidad que el consumidor que corrientemente se conoce. Por ese motivo, en estos últimos tiempos, se emprendió a dar lugar a los sujetos de derecho que forman parte de estos subtipos, encontrándose dentro del mismo, al tipo de la vejez.

La población actual nos revela que asistimos a un mundo de envejecimiento poblacional global y multigeneracional, que se ha transformado en un fenómeno demográfico singular, al que debemos brindar respuestas adecuadas en concordancia con los principios. (Silvero Fernández, 2020) Nació de tal manera, como respuesta a esta realidad social, en el año 2020, la resolución del Ministerio de Desarrollo Productivo Secretaría de Comercio Interior N° 139/2020 que en su artículo número 2 (dos) considera como una de las causas de vulnerabilidad -entre otras- ser personas mayores de 70 años.

Despejada dicha cuestión, resulta de importancia, comprender de qué principios se desglosan estas cuestiones. Podemos mencionar, en primer lugar, al *principio protectorio*, el cual se encarga, a grandes rasgos, de atender a la protección especial con una nota distintiva y de mayor defensa a grupos que, teniendo en cuenta condiciones determinadas, ya sea socialmente o como productos de la biología, fueron catalogados como formantes de una categoría que posee una agravada o especial vulnerabilidad a la hora de adquirir bienes o contratar servicios.

Frente a la “hipervulnerabilidad”, debe profundizarse la aplicación de las normas protectorias del Derecho del Consumidor, conjugándolas “en diálogo de fuentes” con los diferentes estatutos protectorios, (Barocelli, 2020) y teniendo en cuenta la resolución mencionada en el párrafo precedente, se acentuó en este principio tal y como lo expresaba dicho autor.

No debe dejarse de lado a una cuestión primordial, que si bien no se trata de normativa vigente en la actualidad, nos encontramos frente a la intención del Poder Legislativo, mediante un proyecto de ley, de reconocer y hacer lugar en una norma determinada con hincapié en este principio, específicamente el artículo 3 del Proyecto de Ley, que versa “*el principio de protección del consumidor se acentúa frente a colectivos sociales con vulnerabilidad agravada...*” (Senado, 2019).

Cabe hacer mención que las ‘*Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*’ de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en el año 2008, determinaron que ‘*se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, [...] encuentran especiales dificultades para ejercitarse con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico*’ y que ‘*el envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitarse sus derechos ante el sistema de justicia*’.

Por otra parte, y ya en ascenso a la escala jerárquica de normativa vigente, hallamos a los artículos 42 y 43 de nuestra Carta Magna, que garantizan derechos y vías rápidas para poder reclamar las cuestiones que se susciten en las relaciones de consumo.

En segundo lugar, destacar al *principio de orden público* que va de la mano con el principio protectorio, el anteproyecto (Senado, 2019), mencionado en párrafos *ut supra*, versa que este sistema de protección adjudicado al consumidor no puede ser ignorado ni puede darse una renuncia anticipada por ningún medio. Destaca en su tesis la Dra. Garzino, “*el orden público de protección: se trata de un derecho imperativo, irrenunciable por las partes, y que debe ser aplicado de oficio, aun en ausencia de alegación por las partes*” (Garzino, 2020). Cuando de derecho argentino en vigencia se trata, la actual Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, reconoce en su artículo 65 que la misma es de orden público y resulta aplicable en todo el territorio nacional.

En tercer lugar, se hace mención al *principio de respeto de la dignidad de la persona humana*, cuestión estrechamente vinculada a estos sujetos de derecho que se encuentran bajo análisis. Se trata del respeto al ser humano por ser tal. “*es el Derecho del Consumidor, con su fuerza humanista y protectora de la dignidad, el que debe tomar la problemática de los consumidores hipervulnerables en el eje de sus debates centrales y promover que las autoridades públicas adopten las medidas adecuadas*” (Barocelli, 2020). Siendo la dignidad la sombra de todo ser humano desde el momento de su concepción hasta su fallecimiento, el ordenamiento jurídico debe darle una importancia fundamental. “*Un rasgo destacable del derecho del consumidor es que se ubica dentro de los derechos humanos, pues en especial tutela la dignidad de la persona humana ante la vulnerabilidad que presenta el consumidor.*” (Garzino, 2020).

El artículo 8 bis de la Ley 24.240, manifiesta el reconocimiento a este principio, determinando que los proveedores deberán garantizar condiciones de atención, trato digno, equitativo a los consumidores y usuarios.

Sin dejar de lado que nuestra constitución da protección a este derecho no de manera expresa pero si meramente interpretativa, en palabras de Frustagli, “*en el artículo 42 CN refieren a intereses de índole extrapatriomial que suelen verse lesionados con motivo o en ocasión de la relación de consumo (vgr. dignidad, salud, educación para el consumo)*” (Frustagli).

En cuarto y último lugar, sin que ello implique que aquí se agote el bagaje de principios que establecen líneas generales al reconocimiento de los derechos de consumidores hipervulnerables, merece atención el de *progresividad y no regresión*. El primero implica que los derechos deberán ser protegidos haciendo lugar hasta el último de los mecanismos que sean posibles mediando de tal manera un goce efectivo y pleno. Por su parte, el segundo se trata de la otra herramienta que hallaremos al otro lado del muro, y que va, por supuesto, caminando a la par con la progresividad, en razón de basarse en una prohibición de no retroceder en el tiempo a lo que ya se ha superado y solucionado como conflicto en la sociedad. A modo ejemplificativo, otorgar reconocimiento al subtipo ancianidad a partir de los 70 años muestra a simple vista un progreso y avance, sin embargo elevar ese número a 80 o 90 años para recién formar parte de dicho sector agravado en el ámbito consumeril, resultaría, sin dudas, una regresión a un derecho anteriormente reconocido.

Materiales y método

El presente trabajo forma parte de una serie de investigaciones que como becaria me encuentro llevando a cabo, de los cuales seleccioné la cuestión de principios para analizar en profundidad y así desarrollarlo. El problema se estudió bajo la búsqueda de normativa vigente o no vigente en la República Argentina, teniendo en cuenta, a su vez, la opinión y riqueza conceptual que aporta la doctrina. Al comparar, se fue demostrando lo que realmente se reconoce, lo que está en vistas de ser reconocido y lo que no, siendo merecedor de un cambio.

Resultados y discusión

En el estudio particular de estos principios, se halló un resultado gratificante en la medida de lo posible, significan en la actualidad, un avance para el derecho actual vigente reconozca a los principios como rectores en su normativa específica para ser aplicada en las situaciones surgidas en la práctica. Si bien la posible discusión abierta y en estado latente sería plasmar efectivamente las ideas que se encuentran en el proyecto.

Conclusión

Para cerrar, cabe mencionar que se obtiene como resultado la necesidad de plasmar en un código de defensa del consumidor, el bagaje de principios rectores del derecho del consumidor. Por tal motivo surgen interrogantes como: ¿Resulta necesario y a su vez, de probabilidad exitosa, la presencia de un código de defensa al consumidor? ¿Deberá contener el mismo además una armonización con los derechos de consumidores hipervulnerables o resulta suficiente con la resolución emitida en el año 2020?

Referencias bibliográficas

Barocelli. (2020). *La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino* (Vol. IV). (S. S. Barocelli, Ed.) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Facultad de Derecho. Secretaría de Investigación. Departamento de Publicaciones.

- Frustagli, S. (s.f.). La tutela del consumidor hipervulnerable en el Derecho argentino.
- Garzino, M. C. (2020). Tesis Doctoral - Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor. *Analisis comparado de los derechos español y argentino* .
- Senado. (2019). *Senado de la Nación Argentina*. Obtenido de www.senado.gob.ar > downloadPdf
- Silvero Fernández, C. (2020). *Nueva Ley de alquileres - comentarios a la Ley 27.551*. Resistencia, Chaco: Contexto.

Filiación

Becaria de la Facultad de Derecho, res. N° RESOLUCIÓN N° 278 C.D./2020, en el marco del PEI denominado “ 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.