



XX

JORNADAS DE
COMUNICACIONES CIENTÍFICAS DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS - UNNE

2024

*2 décadas de ciencia compartida:
raíces hacia nuevos horizontes*



FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS



XX Jornadas de
Comunicaciones
Científicas de la Facultad
de Derecho y Ciencias
Sociales y Políticas

UNNE

2024

Dos décadas de ciencia compartida:
raíces hacia nuevos horizontes

Corrientes - Argentina



Dirección General
Dr. Mario R. Villegas

Dirección Editorial
Dra. Lorena Gallardo

Coordinación editorial y compilación
Esp. Martín M. Chalup
Abg. M. Benjamin Gamarra

Asistentes – Colaboradores
Lic. Agustina M. Bergadá

Edición
Secretaría de Ciencia y Transferencia
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas
Universidad Nacional del Nordeste
Salta 459 • C.P. 3400
Corrientes • Argentina

Villegas, Mario R.

XX Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas - UNNE / Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; Martín Miguel Chalup ; compilación de Martín Miguel Chalup ; Mauro Benjamín Gamarra ; coordinación general de Lorena Gallardo ; director Mario R. Villegas ; Lorena Gallardo ; prólogo de Claudia Diaz. - 1a edición especial - Corrientes : Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-631-6623-05-8

1. Legislación. 2. Normas. 3. Regulación. I. Chalup, Martín Miguel, comp. II. Gamarra, Mauro Benjamín, comp. III. Gallardo, Lorena, coord. IV. Villegas, Mario R., dir. V. Gallardo, Lorena, dir. VI. Diaz, Claudia, prolog. VII. Título.

CDD 340

PROYECTO DE CÓDIGO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LA PROVINCIA DE CORRIENTES: PROBLEMÁTICAS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RURAL

Aquino Britos, Bautista

bautiaquino@icloud.com

RESUMEN

El mayor sector de la doctrina jurídica en materia de derecho del consumidor reconoce la existencia —aún con algunas discusiones— de subgrupos de consumidores que presentan aún mayor vulnerabilidad en la relación de consumo, en razón de circunstancias sociales, económicas, culturales, geográficas, entre otras. Sin embargo, muy poco se ha tratado la cuestión en materia de legislación nacional, misma suerte en las legislaciones provinciales. La presente comunicación tiene como objeto exponer las implicancias negativas que esta falta de abordaje normativo tiene sobre los grupos de consumidores con vulnerabilidad agravada, con un especial enfoque en los consumidores del interior de la provincia de Corrientes.

PALABRAS CLAVE

Consumo, vulnerabilidad, ruralidad

INTRODUCCIÓN

Hace ya larga data que el derecho privado y contractual, concebido sobre la base de la autonomía de la voluntad y los negocios paritarios, se ha transformado en respuesta a la realidad comercial imperante de las sociedades actuales, donde se impone la negociación masiva y despersonalizada entre sujetos de desigual poder comercial. Atento a esto, el legislador ha previsto una readecuación del ordenamiento jurídico que pueda proveer al desarrollo de una práctica comercial justa y equitativa. Esta readecuación puede verse materializada a través de distintas normas en nuestro ordenamiento (ley 24.240; arts. 1092 a 1122 del CCyC; art. 42 y 75 inc. 22 de nuestra C.N.), en lo que se ha dado a llamar el Derecho del Consumidor. Este marco normativo ha resultado como una necesaria respuesta en un contexto en el cual los consumidores de bienes y servicios se encuentran en una

marcada situación de debilidad y vulnerabilidad estructural.

Asimismo, también es cierto que existen ciertas condiciones en las que determinados grupos de consumidores pueden caer en una vulnerabilidad especialmente profundizada. Para ello se ha acuñado la categoría de 'consumidores hipervulnerables', 'subconsumidores' o 'consumidores hiposuficientes', entre otros términos que se han utilizado en doctrina. Los consumidores hipervulnerables son aquellos consumidores a los que a la vulnerabilidad estructural de ser consumidores se le suma otra vulnerabilidad, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias (Barocelli, 2016).

Estos consumidores hipervulnerables han sido caracterizados como aquellos que, exactamente por constituir una minoría y ser a menudo discriminados o

ignorados, más sufren con la masificación del contrato y con la 'pasteurización' de las diferencias que caracterizan y enriquecen la sociedad moderna. Ser diferente o ser minoría, por enfermedad o por cualquier otra razón, no significa ser menos consumidor, ni menos ciudadano, tampoco ser merecedor de derechos de segunda clase o de protección solamente retórica del legislador (Superior Tribunal de Justiça de Brasil, REsp 586.316 – MG, 2007).

En este sentido, ha surgido la hipótesis que sostenemos de que el interior de la provincia de Corrientes resulta un ambiente ideal para la germinación de todo tipo de abusos en las relaciones de consumo.

MÉTODOS

En el desarrollo de la presente comunicación se empleó una metodología mixta, recurriendo a métodos cualitativos y cuantitativos.

Para el enfoque cualitativo, se realizaron revisiones bibliográficas de autores de renombre en la temática para el correcto encuadre de la problemática, se revisaron leyes y decretos nacionales y provinciales, así como informes nacionales y locales respecto a consumidores con vulnerabilidad agravada. Se rescata información recolectada en el marco de una investigación llevada a cabo para el Desafío ProBono 2023, organizado por el Colegio de Abogados de Buenos Aires, que consta de una entrevista focalizada realizada en el año 2023 con el director de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor de Corrientes (en adelante DPDCC).

En cuanto a la metodología cuantitativa, se recolectó información de entrevistas informales realizadas en el año 2023 a habitantes de Manuel Derqui, un pueblo ubicado a 40 kilómetros de la ciudad de Corrientes. Se seleccionaron al azar viviendas dentro del área designada. Asimismo, se recurrió a la observación para la recolección y valoración de información acerca de los condicionantes que pueden actuar en el rol de consumidor de los entrevistados. Los datos

obtenidos se analizaron para identificar las principales deficiencias y desafíos en la protección del consumidor en áreas rurales de la provincia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el entendimiento popular, el derecho del consumidor muchas veces parece quedar reservado para la resolución de conflictos que representan una amenaza a grandes valores económicos para el consumidor que se ve afectado; véase: conflictos con aseguradoras, planes de ahorro, operaciones de crédito, entre otros. Respaldo de esto también son las estadísticas de litigios judiciales y de reclamos administrativos, que concentran un gran porcentaje de los mismos en las cuestiones mencionadas. Sin embargo, dicha circunstancia no debe (ni puede) llevar a pensar que el velo protectorio del derecho consumeril solo alcanza a estas relaciones de consumo, los que se suelen clasificar en consumos suntuosos o de calidad de vida.

Vale la pena recordar que en la vida en sociedad el consumo es inevitable, en tanto existe una primera categorización del consumo que autores como Gherzi (2017) denominan de cobertura de las necesidades básicas de supervivencia o consumo indispensable para la vida, existencia y supervivencia, cuyos elementos como conjunto sistemático son: los alimentos; la vestimenta y la vivienda. Estos consumos inevitables son los que integran el mayor porcentaje de los consumos realizados por los sujetos vulnerables.

En ese sentido, fue necesario estudiar primeramente la normativa aplicable para luego investigar qué efectos tiene la misma en los consumidores que pretende tutelar, a fin de determinar si la hipótesis mencionada anteriormente podría tener respuesta positiva.

Aunque no se plasme en el núcleo duro del derecho consumeril, si existe cierta normativa que contempla algunas de las problemáticas de estos consumidores con vulnerabilidad agravada. Podemos mencionar, a nivel federal, a la Resolución 139/2020 de la

Secretaría de Comercio, por la que se da expreso reconocimiento a esta categoría de 'hipervulnerables'; incluyendo como tales a los consumidores rurales en su art. 2 inc. g. Se reconocen como objetivos y funciones "implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables" y "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". La misma resolución invita a las autoridades de aplicación provinciales de la ley 24.240 a adoptar las medidas pertinentes para garantizar en sus jurisdicciones una tutela de acompañamiento para las y los consumidores hipervulnerables (art. 5). Según hemos podido saber en entrevista con el director de la DPDCC, la autoridad de nuestra jurisdicción no adhirió a esta resolución.

Conforme estadística de reclamos recibidos en la DPDCC, en el período enero-junio del año 2023 se han recibido 120 reclamos administrativos en la ciudad de Corrientes, frente a sólo 23 en el interior de la provincia para el mismo período. La Provincia de Corrientes tiene 431.102 habitantes en la ciudad capital, frente a 764.474 viviendo en el interior de la misma, por lo que la estadística sustenta la hipótesis de que existe una importante disparidad tanto en educación del consumidor como en disponibilidad de medios para la formulación de reclamos entre los habitantes de la ciudad capital y los demás habitantes de la provincia, en claro perjuicio para estos últimos.

Ante este estado de cosas, se realizaron entrevistas a los habitantes de Manuel Derqui, las cuales dejaron en evidencia ciertas situaciones que, según el marco teórico y normativo expuesto, pueden encuadrar a los mismos en un agravante en su situación en su relación de consumo. Los resultados arrojados por las entrevistas dejan en evidencia graves deficiencias que pueden sintetizarse en dos aspectos: desconocimiento del derecho y acceso a la justicia.

De ocho familias entrevistadas, ninguna conocía la existencia de normas relativas al Derecho del Consumidor, ni conocía la existencia de lugares y medios de contacto específicos destinados para formular reclamos. Existe un desconocimiento importante sobre la calidad de consumidor, y la mayoría han tenido dificultades en identificar relaciones de consumo. Algunos vecinos han identificado por primera vez situaciones en las que se han vulnerado sus derechos como consumidor, una vez que se les ha explicado someramente el tema. Además, muchos vecinos creen que efectuar reclamos es una pérdida de tiempo, pues no suelen ver solucionados sus problemas. Son escasas las familias que han contratado servicio de internet doméstico; las pocas contrataciones de servicios de internet, teléfono o televisión se celebran con agentes y no con los proveedores de forma directa, y estos agentes no prestan adecuada solución a los reclamos, excusándose en supuestos casos fortuitos o directamente ignorando los mismos. Por ello, se ha normalizado el mal funcionamiento de los servicios. Las entrevistas confirmaron la hipótesis inicial y dejaron expuesto las importantes deficiencias que se presentan en las relaciones de consumo entabladas en el interior de la provincia. La renovación de las políticas públicas y de la normativa consumeril local surge entonces como propuesta lógica ante una problemática que hoy parece no ser abordada con el interés que merece.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gherzi, C. A., y Weingarten, C. (Dirs.). (2017). Manual de los derechos de usuarios y consumidores (3ra ed pp. 13-14). La Ley
- Barocelli, S. (2016). "La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino". Proyecto DECYT, 2016-2018, 19-24.
- Resolución 139/2020. Regulación de la protección y garantía de los

derechos de los consumidores
hipervulnerables. 27 de mayo de
2020. Secretaría de Comercio
Interior de la Nación.

Informe de la Dirección Provincial de
Defensa del Consumidor de
Corrientes, 2023.

EJE TEMÁTICO DE LA COMUNICACIÓN

Derechos Humanos / Sujetos
Vulnerables

FILIACIÓN

AUTOR 1: Estudiante De Grado - Sede
Central - PEI-FD 2024/006 -