



## **DEL DICHO AL HECHO...¿EXISTE UNA TUTELA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR?<sup>1</sup>**

Andrea I. Imbrogno  
*Universidad Nacional del Centro*

**A** 12 años de la sanción de la ley N° 24.240 de defensa al consumidor, nos volvemos a preguntar si en la práctica existe una tutela de estos derechos. Esta pregunta, todavía es más significativa en las ciudades del interior<sup>2</sup> donde prácticamente no existen asociaciones del consumidor o las mismas están alejadas de los debates públicos, de los órganos de contralor y por sobre todo, carentes de recursos económicos, imprescindibles para que su presencia sea eficaz y efectiva.

Es verdad que la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor, da herramientas que facilitan a los consumidores y/o usuarios a realizar acciones con el trámite más abreviado que exista en los códigos de procedimientos locales; que además esta ley prevé un procedimiento administrativo mediante el cual se pueden canalizar reclamos y arribar a acuerdos conciliatorios.

También es verdad, que los consumidores de la provincia de Buenos Aires contamos desde el año 2004 con la Ley N° 13.133 conocida como “Código Provincial de Implementación de los Derechos de Usuarios y Consumidores”, cuyo objeto es lograr la efectiva implementación en el ámbito provincial de las

---

<sup>1</sup> El trabajo corresponde a las reflexiones realizadas a una disertación con motivo de la celebración de las Primeras Jornadas de Difusión de los Derechos del Consumidor organizadas por la Junta Vecinal y Asociación de Abogados de Benito Juárez.

<sup>2</sup> El presente trabajo se realiza en la ciudad de Olavarría, centro de la Pcia. De Buenos Aires, y en ocasión de concurrir a la ciudad de Benito Juárez, ciudad de similares características, donde no funcionan oficinas municipales de información al consumidor, pese a su obligatoriedad, al igual que en otras ciudades del interior.

---

normas de defensa al consumidor<sup>3</sup>. Esta ley provincial tiene finalidades muy loables, ya que delega las facultades de aplicación de la ley a los municipios, a quienes les impone la creación de Oficinas Municipales de Información del Consumidor (OMIC)<sup>4</sup>; promueve la organización de asociaciones de consumidores; propicia un consumo sustentable que no afecte el medio ambiente; e insiste en el establecimiento de planes de educación al consumidor<sup>5</sup>.

Pese a todos estos esfuerzos legislativos, en nuestra vida cotidiana no percibimos que haya una aplicación de la ley, por el contrario se advierte que los proveedores de bienes y servicios se resisten a reconocer nuestros derechos y que la justicia está muy lejos de los pequeños inconvenientes que padecemos todos, incluso los abogados, jueces y funcionarios que deberían procurar su aplicación.

Las causas de esta situación son de lo más variadas, que a modo de una sintética enunciación podemos enumerar las siguientes: los reclamos son de poco monto y por lo tanto no provocan interés, falta de acceso a alguna estructura que le de cabida a sus derechos, falta de conciencia de parte de los consumidores como de quienes tienen a su cargo la aplicación de la ley, falta de recursos de las asociaciones de defensa al consumidor, etc.

Increíblemente, releendo un viejo artículo del Dr. Atilio Alterini<sup>6</sup>, se advierte que aún hoy, tienen vigencia los consejos que el prestigioso jurista brinda a los detractores de la ley, para lograr arruinar el sistema de protección del consumidor. Entre esos consejos, el que más me preocupa es el quinto: “*No eduque a la gente*”, nótese que si bien la misma Constitución Nacional

---

<sup>3</sup> El artículo 1º de la ley 13.133 textualmente dice: “La presente ley establece las bases legales para la defensa del consumidor y el usuario según los términos del artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de política pública y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial: a) de los derechos de los consumidores y usuarios reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Pcia. De Buenos Aires. b) De las normas de protección consagradas en la Ley Nacional de Defensa al Consumidor y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la Autoridad Nacional de Aplicación”.

<sup>4</sup> Conf. Art. 80 ley nº 13.133

<sup>5</sup> Conf. Art. 12 ley 13.133

<sup>6</sup> Alterini, Atilio “Cómo desbaratar la protección del consumidor” ejemplar diario La Ley del 8/2/1999. pág. 1.

dispone que “*las autoridades proveerán...a la educación para el consumo*” (art. 42 CN), no se advierte de parte del Estado ni en el ámbito nacional, provincial o municipales programas de educación alguno. Es más, vemos que el derecho a la educación del consumidor se proclama en la ley nacional, en la provincial pero no hay ningún programa que realmente se dedique a esta función. No se advierte, pese a las recomendaciones realizadas por prestigiosos juristas y en diversos Congresos sobre el tema<sup>7</sup>, que se desarrollen programas de educación para el consumo, ni en los planes escolares, ni en la educación al público en general.

Tal como ya lo expresaran<sup>8</sup>, nos encontramos que entre las prioridades de políticas públicas, el consumidor se haya extremadamente relegado, entendiéndose todo el avance legislativo como una mera expresión de deseos, más que como un mejoramiento en la calidad de vida.

Estimo que además de la falta de educación, la cual es un pilar fundamental para una efectiva protección -es clara la frase popular *el que no sabe es como el que no ve*- es imprescindible que desde el Estado se creen Tribunales de Pequeñas Causas o Tribunales para el Consumo, estableciéndose la gratuidad<sup>9</sup> para el consumidor.

Considero que éste es un importantísimo y fundamental requisito para lograr una efectiva protección del consumidor, ya que facilita el acceso a la justicia, que de otro modo se complica.

La creación de los Tribunales de Consumo, no sólo facilitaría al consumidor sino que también liberaría a los Juzgados Civiles y Comerciales de asuntos de poco monto y que pueden absorberse por un Tribunal específico.

Sin embargo estas medidas, que ya son un viejo reclamo de quienes propician una efectiva protección, provocarán que se alcen las voces de los detractores sosteniendo que de tomarse, se generarían abusos que en definitiva

---

<sup>7</sup> A modo de ejemplo “V Congreso Internacional de Daños” Bs. As. 1997.

<sup>8</sup> Wajntraub, Javier Hernán Nota introductoria a “Defensa del Consumidor” Ley 24.240 y normas complementarias. Lexis Nexis. Abeledo Perrot. Bs.As. 2002

<sup>9</sup> A partir de la sanción de la ley 13.133 , “Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, se establece la gratuidad en las actuaciones judiciales promovidas por consumidores individual o colectivamente. Conf. Art. 25.

pesarán sobre los consumidores. Si bien esto puede ser cierto en alguna medida, no es cierto también que ¿en el estado actual también se cometen abusos por parte de los proveedores y/o fabricantes (parte más fuerte en la relación de consumo)?

Creo que ante la situación planteada por los detractores de la norma que enfrentan a los consumidores a los cuales se les dificulta la efectiva protección de sus derechos, a la protección del comercio en aras de una protección del mercado y de la producción, es preferible proteger a la parte más débil. Sostener el sistema como está, termina debilitando al consumidor y haciendo cada vez menos efectiva su protección, o brindándola sólo para unos pocos, los que pueden acceder a los costos de un proceso y tienen la paciencia para sobrellevarlo.

Otro tema que estimo es de fundamental importancia es la de dotar con recursos económicos a las asociaciones de consumidores, como es sabido el artículo 62 de la ley 24.240 establece que el Estado podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras para cumplir con programas de educación y formación de los consumidores, siendo un requisito para su otorgamiento entre otros, la capacidad de autofinanciamiento. La ley provincial también se refiere a la promoción y fomento de su creación pero no les proporciona de recursos<sup>10</sup>.

Es oportuno detenernos en este punto, atento a que es central para el real fomento de las asociaciones de consumidores, si no hay educación al consumidor, estos no encontrarán razón para participar de las mismas, lo cual le quita contribuciones de particulares; y por otra parte las asociaciones sin recursos, poco y nada podrán hacer; generándose un círculo vicioso del cual sin ayuda no podrán salir. Lamentablemente por altruistas y nobles sean sus fines no podrán actuar sin un mínimo de recursos económicos, los que deben ser proporcionados por el Estado, a fin de garantizar la neutralidad de las mismas.

En este sentido, me atrevo a afirmar que ésta también es una traba y desaliento a la protección del consumidor. La falta de recursos económicos

---

<sup>10</sup> Ver al respecto las normas de la ley 13.133 referidas a las asociaciones de consumidores, arts. 20 y 21 de la ley cit.

para las asociaciones de consumo contribuyen al desbaratamiento de la protección.

Por ello debería tenerse en cuenta en las partidas de presupuesto nacional, provincial y/o municipal asignaciones para estas asociaciones de acuerdo a su actividad y participación en la promoción de los derechos de los consumidores y/o usuarios.

Asimismo hay que tener en cuenta que en algunas ciudades del interior de la provincia de Buenos Aires, no se ve con claridad el cumplimiento de lo dispuesto por el capítulo III de la Ley 13.133, en cuanto a la asistencia a consumidores y usuarios. Esto, que se hace visible en muchas ciudades bonaerenses lamentablemente provoca una desigualdad entre los ciudadanos, quedando la normativa provincial como una bonita y lucida declamación de derechos.

La experiencia nos muestra que en aquellas ciudades en las que no existen Oficinas Municipales de Información a los Consumidores, éstos deben recurrir a las reparticiones de la provincia, lo cual complica y dificulta todo intento de reconocimiento de los derechos en esta vía. Pensemos que en cada kilómetro que un legítimo reclamo debe recorrer, se está atentando contra la gratuidad y desalienta todo intento por hacer valer nuestros derechos. La otra alternativa será recurrir a la ya congestionada justicia ordinaria donde los costos y el tiempo de tramitación vaciarán sus derechos generando una mayor desprotección al consumidor, una sensación de injusticia y un mejor clima para los abusos.

Por todo ello es preciso que se comience a hacer efectiva la protección de los derechos de consumidores y usuarios, y aquí el Estado es responsable de cumplir con las leyes que él mismo dicta facilitando las herramientas para fomentar la educación mediante subsidios a las asociaciones, implementar las oficinas municipales de educación al consumidor y crear tribunales de consumo. En otras palabras que los dichos de las leyes se conviertan en los hechos que todos esperamos.