

Christian Alberto Cao

KAIROS, Revista de Temas Sociales  
Proyecto "Culturas Juveniles Urbanas"  
Universidad Nacional de San Luis  
Año 9 – Nº 16 (Noviembre /2005)  
<http://www.revistakairos.org>

## **Las privatizaciones de los servicios públicos en Argentina. Impacto social del nuevo modelo de Estado y la protección de los usuarios y consumidores**

Christian Alberto Cao\*

### **Resumen**

Al comenzar a estructurar un análisis sobre los nuevos derechos, los consumidores y usuarios y el impacto que el nuevo modelo Estado post privatizaciones ha repercutido sobre los mismos, es posible observar una problemática que *a priori* se divisa más profundizada. Es por eso que este estudio no debe ser advertido en abstracto, sino que la contextualización del tema debe aglutinar a estas y otras cuestiones conexas que conducen a enriquecer en gran manera la presente investigación. Por ello, debe referirse a un análisis que justifica el desarrollo de un derecho de tercera o última generación, la defensa de los usuarios o el rol de los entes reguladores y que se puede obtener a partir del cálculo de una resultante entre el derecho y el desarrollo de la sociedad, esto es el estudio sobre la calidad de vida.

Detenerse en el análisis de la calidad de vida facilitará comprender premisas y fundamentos elementales para la búsqueda y aproximación de respuestas e inclusive, y paradójicamente, saldrán a la luz numerosos interrogantes acerca de los distintos temas que serán abordados. Asimismo ello facilitará y contribuirá a construir propuestas para los variados cuestionamientos que se suscitarán a medida que sea visualizado un avance en la investigación; y por último justificará y orientará la finalidad del estudio en la búsqueda de posibles soluciones y alternativas para algunas de las problemáticas abordadas.

### **The Privatization of Public Services in Argentina. Social Impact of the new State Model and User and Consumer Protection**

#### **Summary**

When you carry out an analysis about the new rights, the consumers and users and the impact that the new State model, after the privatizations, has had on them, it is possible to observe a problem which *a priori* is deeper. This study should not be considered in abstract, but the

Christian Alberto Cao

context of the topic must include these issues and other related ones to enrich the research. It must refer to an analysis that justifies the development of a third or last generation right, users defense or the role of regulator organisms. The analysis must be obtained from a resulting calculus between the right and society development, that is, the quality of life.

If the quality of life is analyzed, it will help understand premises and basic reasons to look for and arrive at answers, and paradoxically, many questionings about different topics will be revealed. Besides, this will help and contribute to build proposals to the questions originated as the research advances. Finally, this will justify and guide the aim of the study to look for possible solutions and alternatives to the problems discussed.

### **1. Introducción. La importancia de la calidad de vida en las personas. ¿Qué es la calidad de vida? Conceptos y contenidos.**

Resulta muy sencillo afirmar que el bienestar de los individuos en una sociedad se satisface primordialmente al cubrir las necesidades fundamentales o básicas para su subsistencia. Ello si bien es necesario no es suficiente para contener en sentido amplio el verdadero concepto de la calidad de vida, ya que debe incluir por demás otros factores. Surge así la necesidad de especificar el contenido del término. Así, la problemática de la calidad de vida es en primer sentido de aspecto conceptual: ¿Qué significa esta "calidad de vida"?

La calidad de vida de una persona no agota su contenido con la satisfacción de sus primordiales necesidades o con la realización de provechos materiales, sino que comprende valores fundamentales para el desarrollo individual, es decir para su desarrollo como persona. Cuantificar el nivel de calidad de vida de un individuo o un grupo de individuos tomando un simple guarismo como pueden ser las necesidades básicas insatisfechas (N.B.I) o la medición de la línea de pobreza (L.P.) - por citar algún ejemplo -, objetiviza aquella noción y dificulta su conceptualización. Además, surge el riesgo de abstraer una realidad a una simple cifra estadística. Por supuesto que es necesario, y por demás útil, admitir un índice de medición para confrontar y mensurar valores objetivos de la realidad, pero esto no debe en manera alguna distorsionar el contenido de lo calculado. Una mejor prestación de servicios de salud, calidad en los medios de transporte, ampliación de los beneficios de la seguridad social, erradicación de la pobreza, etc., han sido antiguos esbozos de la idea de la calidad de vida, pero solamente contemplan y aportan uno o varios aspectos materiales del concepto. Todas estas visiones acerca de la calidad de vida poseen un denominador común al entender el rol del Estado como compensador de los desajustes generados tanto por los procesos macroeconómicos como por los resultados de las equivocadas políticas públicas implementadas. Pero yerran en la consideración de visualizar a la persona como objeto de aquel desarrollo social y en consecuencia, el menor o mayor desarrollo de éste se verá condicionado por la suerte o desgracia, por parte del Estado, en cuanto su rol compensador en una coyuntura determinada.

La calidad de vida implica así la inclusión de la persona en la participación de todos los ámbitos en donde le incumbe, donde tiene la necesidad de formar parte en

Christian Alberto Cao

la toma de decisiones. Significa la libre participación en el mercado, ya sea como prestador o como un digno consumidor o usuario de un servicio público. En el otro extremo de ello, la multiplicidad y el crecimiento de la modalidad de contratación denominada “por adhesión” atenta contra esto por presentar verdaderos desajustes entre las partes contratantes. En aquella consideración, las privaciones de los individuos adquieren gran importancia para el análisis. Estas privaciones reflejan el fracaso o el impedimento en una o varias libertades que impiden completar a la persona como tal y por ende inciden en la degradación de la calidad de vida.

Por tal motivo, es de particular importancia examinar los distintos aspectos de la vida cotidiana de los individuos para analizar así el nivel de calidad de vida en cada uno de ellos. Es posible concluir entonces que el concepto “calidad de vida” reviste mayor significado si es analizado conjugándolo con los distintos ámbitos de la vida cotidiana, es decir si es estudiado sin abstraerlo de las aplicaciones concretas de la vida cotidiana. En este sentido, la calidad de vida está íntimamente relacionada con el consumo, y por ende debe ser tutelado y protegido por los distintos mecanismos estatales en la búsqueda de una mejora en la calidad de vida en el consumo.

### **3. Los nuevos derechos y la calidad de vida. Las privatizaciones de las empresas prestadoras de los servicios públicos. La Reforma de la Constitución Nacional de 1994.**

Las innovaciones tecnológicas del mundo moderno trajeron consigo una innumerable cantidad de transformaciones en los aspectos cotidianos de la vida. Los niveles de consumo de la sociedad han crecido geométricamente y ello necesariamente repercute en el análisis de la calidad de vida. Esta nueva concepción masificada del consumo, caracterizada por Toffler en la década del '80 como “la tercera ola”, ha generado un cambio en los hábitos de consumo de la sociedad moderna<sup>i</sup> aparejando consigo el surgimiento de nuevos movimientos sociales.

En forma paralela al avance de la tecnología, las comunicaciones, la informática y la robótica, es decir el desarrollo de los diversos campos donde se desenvuelve la sociedad, comenzaron a surgir y ser evidenciadas nuevas demandas de soluciones que lograran equilibrar el desarrollo económico y tecnológico con la normativa legal, es decir ajustar la ley a la altura de los acontecimientos. En tal sentido el antiguo concepto de “modernización” es revivido para caracterizar los fenómenos imperantes, aunque Pasquino definiera ello como “el conjunto de cambios en la esfera política, económica y social que han caracterizado los últimos dos siglos”<sup>ii</sup>. Por ello y apoyado por distintos movimientos y organizaciones<sup>iii</sup> comienza a gestarse un nuevo espectro de derechos que intenten hacer eco a las nuevas demandas reclamadas por los diversos sectores sociales. De esa manera los denominados nuevos derechos o derechos de tercera generación comienzan a ser legitimados. Sin embargo la construcción de estas ideas no surge de modernas concepciones teóricas sino que experimenta su concepción años atrás, principalmente a fines de los años '70, y encuentra su pleno desarrollo en la década del '80. En Argentina si bien ello adquiere conformación en distintas fuentes normativas subconstitucionales, no logra gozar de jerarquía constitucional sino a partir de la reforma de 1994. Así, dentro de la

Christian Alberto Cao

doctrina constitucional, y en especial en Argentina desde el resurgimiento de la democracia y la consecuente normalización de sus instituciones, el debate sobre la necesidad de reformar e incluir los nuevos derechos data de relativa antigüedad. Hacia mediados de la década del '80, la discusión acerca de la titularidad de la prestación de los servicios públicos y las privatizaciones enriquecen dicho desarrollo.

Así, la inclusión de estos modernos conceptos concluyen en una demanda específica con el basamento de mejorar el nivel de la calidad de vida de la sociedad, y es de esta manera como es incrementado en forma sustancial el espectro de nuevos derechos consagrados en las distintas constituciones. Argentina no permanece ajena a ello por cuanto el medio ambiente, la objeción de conciencia, el derecho de réplica, el consumo, el eficaz suministro de los servicios públicos, entre otros comienzan a ser objeto de tutela constitucional.

De la misma manera, en los nuevos ordenamientos surge la consagración constitucional de distintos instrumentos procesales diseñados con la finalidad de proteger tanto los derechos anteriores como también los plasmados en las posteriores incorporaciones. La acción de amparo, como lo describe Fix Zamudio, que surgió en el ordenamiento mexicano en 1857, paulatinamente ha pasado a las Constituciones latinoamericanas en sus distintas variantes<sup>iv</sup>. El *mandado de segurança* del derecho brasileño, introducido en 1934 y actualmente regulado en la Nueva Carta Federal de 1988, el recurso de protección chileno de 1980 y la acción de tutela colombiana de 1991 son algunos de los mencionados instrumentos que se pueden encontrar en el derecho comparado.

En Argentina el artículo 43 de la Constitución Nacional, incorporado a partir de la reforma de 1994, recepciona la acción de amparo –conjuntamente con el hábeas data- como uno de los institutos procesales que tiene la finalidad de tutelar los derechos constitucionales siendo, en una opinión demasiado restringida según lo clasifica Dalla Vía, una concepción del denominado garantismo<sup>v</sup>.

Párrafo aparte merece la incorporación de los distintos instrumentos internacionales con jerarquía constitucional que la reforma de 1994 ha llevado a cabo en el artículo 75 inciso 22. Los instrumentos que incorporan cláusulas relacionadas a la calidad de vida o el bienestar de las personas son la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, en su preámbulo y su artículo XII, el cual reconoce el derecho al “mejoramiento del nivel de vida” y los artículos XIV y XXIII; la Declaración Universal de Derechos Humanos en sus artículos 1, 22 y 23; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en sus artículos 7 y 13; el artículo 10 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, principalmente en sus considerandos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos o denominada también Pacto de San José de Costa Rica, en sus artículos 5, 6 y 11; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, también principalmente en sus considerandos y la Convención sobre los Derechos del Niño en los artículos 23, 28, 37, 39 y 40. Todos estos instrumentos internacionales que gozan de jerarquía constitucional en Argentina han “constitucionalizado” el derecho internacional humano a la calidad de vida y al bienestar de la persona.

Christian Alberto Cao

Por supuesto que desde una visión pragmática de este nuevo espectro de derechos constitucionales inmediatamente surge un interrogante en cuanto a la amplitud de ellos y a la instrumentación y a la aplicación concreta de los mismos. Esto principalmente estriba en la conveniencia o en la decisión política, en términos económicos, de llevar a cabo acciones positivas por parte del Estado para obtener el bienestar demandado o, por el contrario, orientar y focalizar el gasto público hacia otras necesidades so pretexto del elevado déficit que ello genera.

Bajo una óptica de búsqueda de resultados económicos a corto plazo, una ecuación triangular integrada por los factores gasto público - calidad de vida - desarrollo social, arroja un déficit financiero profundo. Pero teniendo en cuenta que a mediano o largo plazo un progreso en la calidad de vida presenta, además del bienestar social, mejora en los niveles de calidad de la producción reduciendo prácticas económicas indeseables<sup>vi</sup>, se puede concluir en que las acciones positivas por parte del Estado para elevar el nivel de calidad de vida de la sociedad resultan necesarios no obstante sean criticados bajo distorsionados argumentos presupuestarios.

#### **4. La relación entre la calidad de vida y los consumidores y usuarios de los servicios públicos.**

En la práctica del mercado, el desarrollo de las relaciones de consumo es caracterizado por la situación de inferioridad e indefensión del consumidor y usuario frente a los propietarios y proveedores de bienes y servicios. A entender de Sagüés, los individuos en su rol de consumidores son visualizados como los nuevos débiles en el mundo de las relaciones contractuales contemporáneas<sup>vii</sup>. Esto puede verse reflejado en diversos aspectos dentro de la relación de consumo. Inclusive respecto del incumplimiento de acuerdos por parte de las empresas que proveen y administran los servicios básicos como el agua, la luz eléctrica, y en general los institutos y empresas donde el Estado tenía participación económica hace una década.

En tal virtud, los derechos de los consumidores y usuarios en Argentina, como en gran parte del mundo, forman parte de los llamados derechos difusos o de tercera generación, que anteriormente a la reforma constitucional de 1994 no gozaban de reconocimiento expreso. Justamente el ejercicio de estos derechos a partir de la privatización de los servicios públicos ha comenzado a ser considerado como fundamentales para la mejora en la calidad de vida. La conciencia ciudadana en cuanto a la posibilidad de formular reclamos en torno a los derechos que poseen como consumidores ostenta un claro aumento en la resolución privada de los conflictos<sup>viii</sup>. Y la misma conciencia hace crecer el ritmo en el cual se afirman los derechos de los consumidores y usuarios.

Uno de los ejes claves para definir la calidad de vida de las personas es el análisis de la calidad – en sentido amplio - de los servicios. En torno a este concepto de “servicio público”, también pueden considerarse algunas reflexiones importantes. En tal sentido es una especie de servicio al que todo el mundo debe tener acceso en una sociedad democrática ya que hace a las mínimas condiciones para la realización de la persona. Además porque comprende que una de las funciones principales del Estado debe ser el bienestar de sus integrantes por lo que resulta inalcanzable sin el

Christian Alberto Cao

suministro de esos bienes o servicios<sup>ix</sup>. Es decir que el servicio público es considerado prioritario e imprescindible para mejorar la calidad de vida de la sociedad. Como consecuencia de ello deben disponerse de marcos estatales que controlen la calidad del mismo con el objeto de evitar que la única consecuencia del proceso de privatizaciones haya sido el cambio de un sistema de monopolio estatal por uno de monopolio privado defectuoso<sup>x</sup>.

Otro aspecto importante es que el logro de mayores estándares en la calidad del bien o servicio prestado posibilitará incorporar a Argentina en nuevos mercados. Pero también, como lo advierte Fernández Fredes, respecto al consumidor interno permite alcanzar una mejor calidad de vida<sup>xi</sup>, asociada a una satisfacción más plena de las necesidades de la población. Entonces surge un interrogante ¿Qué debe entenderse como calidad? El mismo autor define la calidad del bien o servicio como “la aptitud para satisfacer la necesidad o propósito que normalmente se lo destina”. La posibilidad de exigir la calidad de ello, en consecuencia, es un derecho que tienen los usuarios y consumidores. Por lo tanto, es el derecho a que se le garantice esa idoneidad y esa pertenencia a un determinado estándar de atributos que el usuario ha tenido en cuenta al momento de decidirse por el consumo. Por tal motivo, seguidamente será analizado el período de privatizaciones encarado por Argentina en los años '80 y '90 para observar el impacto que ello ha ocasionado en la calidad de vida de los usuarios y consumidores.

##### **5. El impacto del proceso de reforma del Estado en los usuarios y consumidores**

Seguidamente se intentará analizar uno de los aspectos que revisten mayor importancia en el presente trabajo, este es la calidad del servicio suministrado. Esto ha sido el factor determinante en la gestación de un espectro de nuevos derechos que amparen a los destinatarios de aquellos servicios bajo la influencia de un prestador privado. Así, el antiguo productor de bienes y servicios se retira del mercado, en forma intempestiva en la experiencia Argentina, para dar lugar al sector privado nacional y foráneo en la producción los mismos. En este contexto de mutación y multiplicación en el sujeto prestador del bien o servicio, como en el caso de las privatizaciones, también es preciso analizar la calidad de tal prestación.

En la actualidad no reviste trascendental importancia el retrotraerse al debate sobre la propiedad de las empresas privatizadas, reeditando de esa manera una discusión vacua o de mero valor patrimonial. Como consecuencia del fenómeno de la globalización, la apertura económica y el dinámico flujo de capitales transnacionales, adquiere mayor importancia observar la calidad de la prestación del servicio y no tanto la propiedad del mismo. Es acertado señalar que si queda garantizado el buen funcionamiento del mismo no aparecería en el centro del debate la cuestión de la propiedad<sup>xii</sup>. La discusión primordial se da en torno a la calidad del servicio, que comprende desde la real eficiencia de éste en cuanto a la completa satisfacción de los contratantes, hasta la determinación del cuadro tarifario teniendo presente las eventuales ganancias de las empresas e incluyendo las inversiones realizadas por ellas.

Se ha señalado también, bajo una óptica de apertura, que las nuevas funciones del Estado - regular y controlar -, son las principales virtudes que posee en su nueva

Christian Alberto Cao

conformación y que no corresponde que sea el rector del rumbo económico, en carácter de propietario, en torno a la toma de decisiones que compete en forma ordinaria a los particulares<sup>xiii</sup>. En efecto, le compete al Estado fijar las normas que regulen esta nueva realidad y ejecutar y controlar su cumplimiento. De cualquier forma, el Estado siempre conserva la potestad de revertir la situación tanto en el plano social como en el aspecto económico político por medio de su potestad interventora.

En torno al proceso de reforma, cierto es que la eficiencia económica y social requiere de un Estado que promueva el bien común<sup>xiv</sup>. La modernización del Estado, el incremento de su transparencia y una actitud en beneficio de los usuarios es también un objetivo desde el punto de vista del consumidor. Los rasgos del Estado reformado lo tipifican como una organización con funciones indelegables como son la justicia, la defensa y la seguridad y la educación, complementados por funciones desarrolladas que son supletorias de la actividad privada, o lo que algunos autores denominan "Estado subsidiario"<sup>xv</sup>.

Sin embargo, en Argentina la defensa de los derechos de los usuarios - y el movimiento en defensa de los consumidores - es una temática contemporánea, a diferencia de los que ha sucedido en distintas partes del mundo. Esto es iniciado recién en 1992 cuando fue creada la Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Luego fue aprobada la ley de Defensa del Consumidor y posteriormente, en 1994, estos derechos adquieren jerarquía constitucional en la reforma constitucional.

De esta manera y llevada a cabo la transferencia de la gestión de los servicios públicos a sectores privados es evidente la necesidad y la prioridad por regular esas actividades para resguardar debidamente los intereses de los usuarios y consumidores<sup>xvi</sup>. En efecto, uno de los objetos de este trabajo ha sido reflexionar acerca de la necesidad de establecer un adecuado amparo a favor de los consumidores y usuarios en la actualidad, identificando además la incumbencia que en ello encuentran las distintas figuras e instituciones incorporadas en la reforma constitucional de 1994. Por último las conclusiones que arroje lo anteriormente mencionado intentarán expresar algunas de las consecuencias que el proceso de reforma del Estado ha ocasionado para las condiciones de vida de los usuarios y consumidores en Argentina.

#### **6. Necesidad de protección de los usuarios y consumidores. Antecedentes y su incorporación en la Reforma Constitucional de 1994. ¿Quiénes son aquellos que deben ser protegidos? ¿Las personas o los usuarios del servicio?**

Solamente es posible obtener una regulación de los servicios públicos de manera eficiente y justa si existe un adecuado equilibrio entre los diferentes actores a los cuales les cabe la regulación. Los usuarios de los servicios, por un lado, y las empresas prestadoras de los mismos por otro, componen dicha ecuación. Dada la asimetría que existe entre ambos agentes los intereses de los más débiles en la relación son a los que la regulación debe orientar su accionar.

Empero, el concepto de usuario debe ser interpretado en sentido amplio. El marco regulatorio debe abordar la protección de los derechos tanto de los usuarios a

Christian Alberto Cao

los cuales el servicio alcanza hoy día, que son los usuarios activos, como aquellos a los cuales el mismo aún no lo hace. Algunos autores distinguen estos últimos entre los usuarios potenciales y los usuarios futuros<sup>xvii</sup>. En forma concordante, el decreto 999/92 correspondiente al marco regulatorio para la concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en su artículo 33 diferencia estos tipos de usuarios otorgándoles diferentes derechos.

Los primeros son los usuarios a los cuales el servicio público no comprende, por ejemplo, debido a la poca rentabilidad de la inversión. En cambio los usuarios futuros serán los que por razones temporales no se ven afectados por el servicio. En ellos impacta de manera determinante la proyección de inversiones, las mejoras y el mantenimiento material del servicio. También la apertura de la competencia y la política antimonopólica inciden sobre diversos aspectos de los derechos de los consumidores futuros, aunque esto solamente pueda darse a mediano o largo plazo.

Por lo tanto no debe entenderse sólo la protección de los usuarios actuales, sino que además deben ser considerados los intereses de los demás consumidores. En este sentido es interesante la propuesta que entiende que los reguladores continúen disponiendo de la suficiente flexibilidad para resolver conflictos entre intereses heterogéneos prestando particular atención a los intereses de aquellos consumidores que no se encuentran en condiciones de aprovechar los beneficios de la competencia y de aquellos que carecen de poder de mercado<sup>xviii</sup>.

## **7. Conclusiones y propuestas generales**

Sin perjuicio de que los distintos aspectos que han sido susceptibles de ser analizados en el presente trabajo han arrojado sus propias conclusiones en su espacio correspondiente, resulta oportuno recordar algunas de las principales propuestas que dicha investigación ha desarrollado.

La particular importancia de examinar los distintos aspectos de la vida cotidiana con el objeto de analizar así el nivel de calidad de vida concluye en que el concepto "calidad de vida" requiere mayor significado si es analizado sin abstraerlo de las aplicaciones concretas de la vida cotidiana. Y en este sentido, la calidad de vida está íntimamente relacionada con el consumo por lo que reviste imperiosa necesidad el ser protegido mediante la búsqueda de una mejora en la calidad de vida en el consumo. En este sentido la reforma constitucional de 1994 ha introducido un espectro de derechos, denominados "derechos de tercera generación", con el objetivo de tutelar a los consumidores y usuarios de servicios públicos. Además son diversas las introducciones y modificaciones al articulado, inclusive desde el derecho internacional con la jerarquía constitucional que la reforma le ha otorgado a los instrumentos de derechos humanos, que señalan el principio constitucional de progreso en la calidad de vida y avance en el desarrollo humano. A partir de todas las apoyaturas desarrolladas, es posible afirmar la similitud de contenidos que el constituyente de 1994 intentó otorgarle a la calidad de vida y al desarrollo humano. Las naturales derivaciones de sendos conceptos coinciden con lo expresado, y afirma también el reconocimiento de ambos como un derecho constitucional ratificando la necesidad de interpretar, hacia el futuro, en forma armónica el desarrollo humano con



Christian Alberto Cao

las restantes disposiciones establecidas en la Constitución Nacional. Inevitable es entonces reconocer en ello un verdadero derecho subjetivo a la calidad de vida.

También se ha razonado que, a partir del abandono por parte del Estado de ámbitos en donde anteriormente desempeñaba su accionar, la nueva función queda integrada principalmente por el control y la regulación en la prestación de los servicios. Sin embargo ello no es posible lograrlo con la mera instrumentación formal de entes u órganos de control sino que debe ser acompañado con una iniciativa política adecuada. Caso contrario se está condenando al fracaso a toda tentativa institucional de brindar un adecuado amparo a los usuarios y consumidores en sus distintos aspectos. También se ha advertido que la relativa inmadurez del movimiento pro-consumidor en Argentina, el cual conduce a una escasa participación directa de los consumidores, coadyuva a evitar el afianzamiento de las garantías en las relaciones usuarios y prestadores.

Estas son algunas de las conclusiones y propuestas analizadas en el presente trabajo que tal vez puedan aproximar principios o realizar aportes al debate acerca de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios públicos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

#### **8. Bibliografía** (citada y consultada)

- Abdala, Manuel A.; "Privatización y cambios en los costos sociales de la inflación: El caso de ENTEL Argentina", en Desarrollo económico, Nro. 127, Editorial. IDES, Buenos Aires, 1992.
- Alberdi, Juan Bautista; Bases y puntos de partida para la organización política de la República Argentina, Editorial Plus Ultra, Buenos Aires, 1981, cuarta edición.
- Badeni, Gregorio; Reforma constitucional e instituciones Políticas, Editorial Ad-hoc, Buenos Aires 1994.
- Benedetti, Paolo y Petrecolla, Diego; La representación de los intereses de los consumidores en la regulación de servicios públicos: Propuesta de reforma, FADE (Fundación Argentina para el Desarrollo con Equidad), Buenos Aires, 1999, Documento nro. 16.
- Bidart Campos, Germán; Manual de Derecho Constitucional, Editorial Ediar, Buenos Aires 1979.
- Bidart Campos, Germán; "Por un derecho del bienestar de la persona", en Memorias de la IV Jornadas Latinoamericanas de Bioética, Editorial Suárez, Mar del Plata 1998.
- Cao, Christian Alberto; "La protección de los consumidores y usuarios como consecuencia de la reforma del Estado", en Memorias del encuentro de investigadores y becarios, Mar del Plata, Noviembre 1999. (en prensa - Universidad de Mar del Plata).
- Cao, Christian Alberto; "Calidad de vida, derecho de los consumidores y el Defensor del Pueblo. Relaciones y reflexiones en la reforma constitucional de 1994", en Ponencias, Centro Unico de Derecho (C.U.D.), San Miguel de Tucumán, Octubre de 2000.
- Cassagne, Juan Carlos; Derecho Administrativo, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1996.
- Comadira, Julio; "Reflexiones sobre la regulación de los servicios públicos privatizados y los entes reguladores (con particular referencia al ENERGAS, ENRE, CNT y ETOSS)", en Revista Jurídica El Derecho, 162:1135; Buenos Aires.
- Dalla Vía, Alberto "Las garantías en el derecho constitucional argentino", en Revista Argentina de Derecho Constitucional, Editorial Ediar, Buenos Aires, 1999.

Christian Alberto Cao

- De Ángel Yágüez, Ricardo; "Principios para un adecuado estatuto del consumidor. La construcción de ese estatuto para Europa", Vol. 45, en Estudios de Deusto, Editorial Universidad de Deusto, Bilbao, 1997.
- Dromi, José R; Reforma del Estado y privatizaciones, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1991.
- Fernández Fredes, Alberto "La protección jurídica de la calidad", en Temas de derecho del consumidor. Editorial Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 1997.
- Fiz Zamudio, Héctor; "Algunas tendencias predominantes en el constitucionalismo latinoamericano contemporáneo", en Combellas, Ricardo (coord.) El nuevo derecho constitucional latinoamericano, Volúmen I, Editorial Konrad Adenauer Stiftung, Caracas, 1996.
- Fix Zamudio, Héctor; "Jurisdicción constitucional y protección de los derechos fundamentales en América Latina", en Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, Tomo II, Editorial Konrad Adenauer Stiftung, Caracas, 1995.
- García Lema, Alberto; La reforma por dentro, Editorial Planeta, Buenos Aires, 1994.
- Gerchunoff, Pablo y Castro, Luis; "La racionalidad macroeconómica de las privatizaciones. El caso Argentino" en Gerchunoff, Pablo (Editor); Las privatizaciones en Argentina. Primera etapa, Instituto Torcuato Di Tella, Buenos Aires, 1992.
- Hamilton, Alexander; Madison, James y Jay, John; El Federalista, Fondo de Cultura Económica, México, 1943.
- Hayek, Friedrich; ¿Inflación o pleno empleo? Editorial Diana, México, 1979.
- Isuani, Ernesto; "Las dos argentinas del siglo XXI", en Revista Escenarios Alternativos, Buenos Aires, Nro. 1 Otoño 1997.
- Offe, Claus; Contradicciones en el Estado de bienestar, Editorial Alianza, España 1990.
- Orlansky, Dora; "Las políticas de descentralización", en Desarrollo económico, Nro. 151, Editorial. IDES, Buenos Aires, 1998.
- Oszlak, Oscar; "Privatizaciones: vigilar y castigar", en Diario Clarín, 24 de Mayo de 2000.
- Padilla, Miguel; "Los derechos sociales. La función social de la propiedad", en Reforma Constitucional. Segundo dictamen del consejo para la Consolidación de la Democracia; Eudeba, Buenos Aires, 1987.
- Pasquino, Gianfranco; Diccionario de política, Editorial Siglo XXI, México.
- Rabinovich, Héctor; "Los servicios públicos en la Constitución de 1949", en Revista Jurisprudencia Argentina 1957-III-10.
- Rajland, Beatriz; "La crisis de la teoría de la representación política. Algunas hipótesis para pensarla desde la ficcionalidad y la legitimación del poder dominante", en Estado y Sociedad. Algunas reflexiones sobre la política en la Argentina actual, EUDEBA, Buenos Aires, 1999.
- Rodríguez Pardina, Martín; Las instituciones reguladoras en la Argentina, Documento nro. 3, FADE (Fundación Argentina para el Desarrollo con Equidad), Buenos Aires, 1998.
- Ruffolo, Ugo La tutela individuales e collettiva del consumatore, Dott. A. Giuffré Editore, Milano, 1979.
- Stiglitz, Gabriel; Protección jurídica del consumidor, Editorial Depalma, Buenos Aires, 1986.
- Strada Saenz, Gerardo; "Estado y Mercado", en Introducción a la ciencia política, Pinto, Julio (comp.), EUDEBA, Buenos Aires, 1995.
- Thwaites Rey, Mabel; Castillo, José y López, Andrea; "La regulación de los servicios públicos privatizados. El Estado y los ciudadanos – usuarios" en Realidad Económica N 129, Buenos Aires, 1994.
- Thwaites Rey, Mabel; "Apuntes sobre el Estado y las privatizaciones" en Aportes: Estado, administración y políticas públicas, N.1 Editorial Asociación administradores gubernamentales, Buenos Aires, 1994.

Christian Alberto Cao

- Toffler, Alvin; The third wave, Plaza & Janes (trad. Español), Barcelona 1981.
- Vivas, Gustavo Briceño; "El Ombudsman, la reforma constitucional, el control y los derechos humanos" en El nuevo derecho constitucional latinoamericano; Editorial Konrad Adenauer Stiftung, Caracas, 1996, Tomo II.

- 
- Abogado. CONICET - U.B.A., Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales "Ambosio L. Gioja". Aportes, críticas y sugerencias: [christiancao@hotmail.com](mailto:christiancao@hotmail.com)

<sup>i</sup> Toffler, Alvin; The third wave, Plaza & Janes (trad. Español), Barcelona 1981, Pág. 261.

<sup>ii</sup> Pasquino, Gianfranco; Diccionario de política, Tomo 2, Ed. Siglo XXI, México.

<sup>iii</sup> Durante el período de la denominada por sectores sindicales "conquista" de los derechos sociales incorporados a la normativa argentina a mediados de siglo, cumplieron un rol fundamental las distintas organizaciones y movimientos principalmente integrados tanto por sectores obreros - en sus variantes sindicales o gremiales - como también por agrupaciones empresariales, estudiantiles, profesionales, etc. En la canalización e incorporación por parte del Estado de los nuevos derechos de tercera generación también han cumplido un rol importante las distintas organizaciones mediante demandas de atención a sus inquietudes. Ellas se caracterizaron por focalizar su discurso en torno a la temática central que las aglutinaban, como es el caso de las agrupaciones ambientalistas de protección de fauna, agrupaciones contra actos antidiscriminatorios y de protección a los consumidores entre otras.

<sup>iv</sup> Fiz Zamudio, Héctor; "Algunas tendencias predominantes en el constitucionalismo latinoamericano contemporáneo", en Combellas, Ricardo (coord.) El nuevo derecho constitucional latinoamericano, Editorial Konrad Adenauer Stiftung, Caracas, 1996, Volúmen I, Pág. 64.

<sup>v</sup> Dalla Vía, Alberto "Las garantías en el derecho constitucional argentino", en Revista Argentina de Derecho Constitucional, Editorial Ediar, Buenos Aires, 1999, Pág. 3.

<sup>vi</sup> En este sentido, la defensa del consumidor o de los usuarios de los servicios públicos, por ejemplo, tiene fundamental importancia tanto para mejorar la calidad de vida de los mismos como para desarrollar el mercado económico del servicio reduciendo riesgos y ofreciendo escenarios más confiables para las inversiones. Esto será analizado en la segunda parte del presente trabajo.

<sup>vii</sup> Sagüés, Néstor; Elementos de derecho constitucional, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1997, Tomo II, Pág. 569.

<sup>viii</sup> Con motivo de la presente investigación, se ha llevado a cabo una entrevista con el Dr. García Sanz, a cargo de la Dirección de Defensa del Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, realizada en Septiembre de 2000. En la misma remarcó que casi el 75% de los reclamos que ingresan a esa dirección son resueltos en forma extrajudicial. La entrevista en extenso se puede encontrar como anexo en este trabajo.

<sup>ix</sup> Unzué, Martín; "Ciudadano o Consumidor. El problema de la legitimación de los entes reguladores", en Estado y Sociedad. Algunas reflexiones sobre la política en la Argentina actual, EUDEBA, Buenos Aires, 1999, Pág. 114.

<sup>x</sup> Bersten, Horacio; "Se ha hecho poco a favor de los usuarios", en Diario Clarín, 3 de Diciembre de 2000, Pág. 19.

<sup>xi</sup> Fernández Fredes, Alberto; "La protección jurídica de la calidad", en Temas de derecho del consumidor, Editorial Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 1997, Pág. 35.

<sup>xii</sup> Thwaites Rey, Mabel; Castillo, José y López, Andrea; "La regulación de los servicios públicos privatizados. El Estado y los ciudadanos – usuarios" en Realidad Económica N 129, Buenos Aires, 1994, Pág. 67.

<sup>xiii</sup> Comadira, Julio; "Reflexiones sobre la regulación de los servicios públicos privatizados y los entes reguladores (con particular referencia al ENER GAS, ENRE, CNT y ETOSS)", en Revista Jurídica El Derecho T: 162:1135.

<sup>xiv</sup> Landerretche, Oscar; "Protección al consumidor y economía de mercado", en Temas de derecho del consumidor, Editorial Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 1997, Pág. 55.

Christian Alberto Cao

---

<sup>xv</sup> Cassagne, Juan Carlos; "La transformación del Estado (primer artículo)", en Revista Jurídica La Ley, 1990-E, Pág. 900.

<sup>xvi</sup> Cassagne, Juan Carlos; Derecho Administrativo, Tomo 2, Editorial Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1996, pág. 492.

<sup>xvii</sup> Rodríguez Pardina, Martín; Las instituciones reguladoras en la Argentina, Documento nro. 3, FADE (Fundación Argentina para el Desarrollo con Equidad), Buenos Aires, 1998, Pág. 2.

<sup>xviii</sup> Benedetti, Paolo y Petrecolla, Diego; La representación de los intereses de los consumidores en la regulación de servicios públicos: Propuesta de reforma, FADE (Fundación Argentina para el Desarrollo con Equidad), Buenos Aires, 1999, Documento nro. 16, Pág. 7.