

Los ciudadanos se encuentran indefensos

Los ciudadanos se encuentran expuestos a obstáculos para garantizar sus derechos.



Cuando mencionamos derechos o intereses difusos, nos referimos a aquellos que no pertenecen a una persona determinada sino que a un sector. Entre los diversos casos que corresponde a esta categoría se encuentran los derechos del consumidor.

El Estado y las empresas tienen el deber de garantizar los derechos individuales, derechos de los consumidores y de usuarios. No obstante notamos que se agudiza el incumplimiento de ello. No sólo no efectúan sus obligaciones sino que tampoco facilitan el acceso a las vías de atención y reparación; esto representa una falta grave. Por ello identificamos una indefensión de usuarios, consumidores y derechos individuales.

Si bien no es novedad que el consumidor se encuentra en desventaja frente a una empresa u organismo, existen diversas normativas que intentan equilibrar la situación; pese a ello, nos perpleja las situaciones que oímos en nuestro día a día, pero nos preocupa aún más los datos al respecto. Por ejemplo en 2021 la Secretaría de Comercio del Interior informó que se realizaron 3400 reclamos. Nos parece confuso que en una base de 42.000.000 de habitantes, aproximadamente el 0.00081% haya podido y querido acceder a su defensa, siendo la aceptación del reclamo por incumplimiento uno de los derechos de los consumidores. Es

interesante interrogarnos si estos casos son la totalidad de problemáticas o porque los ciudadanos no eligen efectuar la queja.

Reconocemos que no siempre reclamar es la prioridad; puede ser por pereza, desconocimiento o por falta de motivación. Es una realidad el hecho de que el argentino tiene una costumbre de accionar cuando algo le impacta significativamente a su bolsillo. Sin embargo, no es un dato menor que existe una desconfianza generalizada sobre los métodos de solución de dichas problemáticas gracias a los diversos casos sin un correcto desenlace y al engorroso procedimiento. Por lo tanto, esto es un círculo vicioso sin fin donde los responsables son aquellos sujetos que poseen la obligación de brindar un correcto servicio, atención o producto y si corresponde, asegurar una solución acorde.

Debemos asimilar que complejizar el procedimiento o su acceso también es una ilegalidad. Un ejemplo es la famosa “letra chica”, teniendo en cuenta que uno de los derechos que poseen todos los consumidores es el acceso a información clara y gratuita. Otro caso es lo tedioso que nos resulta sacar turnos y que si nos lo dan es con una demora mayúscula, o que cuando llamamos a los “0800” no siempre nos responden o tenemos que permanecer mucho tiempo conectados.



Con la pandemia Covid-19 los ciudadanos se encuentran aun más desamparados, por ejemplo se implementaron bot con respuestas automáticas sin que analice profundamente el problema o tengamos la posibilidad de explicar nuestro caso en concreto, entre otros ejemplos.

De hecho muchas veces los ciudadanos no saben a quien o donde acudir. Por lo tanto, vemos que los ciudadanos se encuentran desamparados.

Esto se potencia en ciertos casos, dado que dentro de los consumidores/as podemos encontrar personas en situación de vulnerabilidad debido a su edad, género, estado físico o mental, por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales a quienes llamamos hipervulnerables. Por esta característica poseen

dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores.

Lo cierto es que los adultos mayores son el sector que tienen el mayor porcentaje de reclamos con un 42,2% seguido del socio económico, discapacidad y salud. Pese a ser el grupo que más reclama, suelen abandonar el seguimiento, he aquí donde aparece un nuevo fenómeno que es la digitalización de los procesos. Esto es un ejemplo de cómo también existen casos donde se haya más de una vulnerabilidad, o aún peor, donde el Estado en lugar de empoderar aumenta su debilidad.

Nos preguntamos cuáles son las políticas públicas destinadas a continuar disminuyendo las brechas de acceso y uso de las tecnologías, cuáles son las que evitan que la capacidad económica del ciudadano influya en su fragilidad, o cuáles se implementaron en pos de proteger a personas con discapacidad y de facilitarles el curso a quienes los acompañan. Entre otros ejemplos.

Deben existir mecanismos eficaces que protejan a los consumidores, en especial a aquellos hipervulnerables. En las provincias donde hay mayores reclamos es en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el 48,5%, le sigue provincia de Buenos Aires con 24,8%, Córdoba 6,4% y así van bajando los porcentajes. Es para destacar que CABA es la ciudad con menos habitantes dentro de las provincias mencionadas. Por ende, se puede deducir que esto es gracias a que existe un mejor acceso.



Esta información nos remite al COPREC. Creado con la ley 26993 en 2014. Sin perjuicio que la misma es nacional, sabemos que las provincias, según lo establecido en nuestra Constitución Nacional, son parcialmente autónomas y poseen facultades de fondo. En pos de ello, no se han adherido a esta iniciativa y solo la Ciudad de Buenos Aires ejecuta el COPREC; sin quitarle importancia a las normativas de protección al consumidor que cada provincia pueda llegar a crear en virtud de la ley marco 24240 ni a nuestro preciado federalismo, esta situación pone en jaque otra problemática política.

Se busca delimitar la legitimación activa de los grupos interesados en la preservación de los derechos difusos o afectados. Se estudia la “acción popular”. Nuestra Constitución expone que quienes poseen legitimación para peticionar judicialmente son el Defensor del Pueblo, las asociaciones registradas y los particulares ostentando el carácter de interesado.

Esto nos alerta aun mas dado que desde 2009 la Defensoría del Pueblo nacional se encuentra vacante debiendo ser elegido por el



Congreso. Entendamos que poseen la capacidad de accionar, es decir que no se limitan a recomendar o publicar gacetillas. Este incumplimiento representa en términos legales una inconstitucionalidad, en términos institucionales una irresponsabilidad y en términos humanos una aberración. Es inaceptable que en la agenda de los sectores políticos no se encuentre remediar esta situación. Significa un

atropello a los derechos humanos, recordemos que el Defensor es el tutelado en defender los derechos de los ciudadanos y representarlos.

A modo de conclusión, recalcamos la importancia de construir consumidores responsables, empresas y organismos que cumplan sus obligaciones y políticas de estado que colaboren en la defensa de estos derechos y una garantía progresiva al acceso de la justicia.

Por todo lo dicho, el Instituto de Estudios Estratégicos y Relaciones Internacionales del Circulo de Legisladores enuncia su compromiso a visibilizar y trabajar esta situación, abriendo sus puertas para el debate y encuentro de todos los sectores; en pos de darle voz al pueblo y garantizar el cumplimiento de sus derechos.

Dra. Nicole M. Peters Garisto

Lic. Mercedes Queirolo