

Comisión N° 1 “Sistema de Protección del Consumidor”

Keynote speaker: Lidia GARRIDO y Roberto VÁZQUEZ FERREYRA

Presidente: Sergio Sebastián BAROCELLI

Coordinador: José SAHIÁN

Relatores: Julieta TABARES y Pablo LORENZETTI

CONCLUSIONES

I. Diálogo de fuentes

- a) El ALDC consolida el diálogo de fuentes como herramienta metodológica y axiológica en la aplicación simultánea, coherente y coordinada de fuentes legislativas convergentes bajo el prisma de los principios constitucionales y convencionales.
- b) El principio protectorio funciona como instrumento de ponderación entre las diferentes normas para resolver aparentes conflictos normativos, buscando la solución más favorable al consumidor en cada caso concreto.

II. Principios

- a) Resulta sumamente valiosa la consagración de principios en el ALDC. Dicha enumeración es meramente enunciativa.
- b) El principio de progresividad y la garantía de irreversibilidad en el ALDC permiten restringir la retrocesión normativa en perjuicio de los consumidores, asegurando la progresión en las políticas públicas de defensa de los consumidores. Dicho principio no constituye un mandato absoluto y puede ser exigido como un derecho.
- c) Constituye un gran acierto la consagración legislativa expresa del principio de precaución en el Derecho del Consumidor, a los efectos de intensificar la protección frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza

derivada de un bien o servicio. Dicho principio se erige como un mandato para las autoridades públicas y los proveedores.

d) El Estado y los proveedores deben garantizar la tutela de los intereses económicos de los consumidores en todas las etapas de la relación de consumo, adoptando medidas a fin de proteger su patrimonio.

III. **Ámbito de aplicación**

a) El ALDC consolida y fortalece los alcances del ámbito de aplicación del sistema de protección al consumidor.

b) Los proveedores de bienes y servicios deben respetar la salud, la seguridad y la dignidad de los animales no humanos.

c) Un adecuado diálogo de fuentes permite concluir que los consumidores de servicios de obra se encuentran excluidos del régimen de responsabilidad previsto por la Ley N° 22.250. En ningún caso el consumidor será responsable por las obligaciones del proveedor frente al personal que éste ocupare en la ejecución de la obra o servicio, y que fueren emergentes de la relación laboral respectiva; ni respecto de las disposiciones administrativas que le comprendan.

IV. **Consumidores hipervulnerables**

a) Constituye un acierto del ALDC la consagración normativa de los consumidores hipervulnerables como categoría abierta, flexible y dinámica.

b) En el caso de los consumidores hipervulnerables, corresponde realizar una aplicación coordinada, coherente y simultánea de las normas, principios e instituciones del Derecho del Consumidor con las normas, principios e instituciones aplicables a cada grupo vulnerable en particular, en clave constitucional y convencional.

c) El género, la orientación sexual o la identidad de género pueden constituir supuestos de hipervulnerabilidades en las relaciones de consumo. En este sentido, se valora positivamente el reconocimiento en el ALDC de la reproducción de estereotipos que promuevan o estimulen la desigualdad de género como un supuesto de prácticas abusivas.

d) La vulnerabilidad estructural de los consumidores se profundiza frente a los desafíos de la tecnología, especialmente la inteligencia artificial, en particular en los servicios de salud y ante sujetos hipervulnerables.

V. Derechos del consumidor y prácticas comerciales

a) Resulta recomendable una enumeración expresa de los derechos de los consumidores en el ALDC.

b) Es destacable la importancia que el ALDC establece en cabeza del Estado en materia de educación a los consumidores. En este sentido, es necesario profundizar las políticas de educación al consumidor en la educación formal y no formal, en particular respecto de los consumidores hipervulnerables. A tal fin, la consagración del destino mixto de la sanción punitiva puede constituir una herramienta eficaz para el financiamiento de dichos planes, por parte de las autoridades públicas y las asociaciones de consumidores.

c) La obsolescencia programada constituye un supuesto de práctica abusiva por vulnerar el principio de consumo sustentable.

d) Resulta especialmente relevante la procedencia de la sanción punitiva frente a la práctica abusiva que configura la obsolescencia planificada de productos, por lo que, de conformidad con el artículo 27 del ALDC, debe destinarse parcialmente esta multa a los consumidores.

e) La consagración de la obligación de seguridad que formula el ALDC, en los artículos 17, 18 y concordantes, ratifica y profundiza la ya contenida en la normativa vigente y en los precedentes judiciales dictados en la materia.

f) El ALDC recepciona de manera expresa la obligación de advertencia impuesta a los proveedores ante la incorporación al mercado de bienes y servicios que no son inocuos por su naturaleza, acentuando en estos casos la obligación de informar.