H. Convención Nac. Constituyente
MESA DE ENTRADAS
- 6 JUN 1994
EXP. T.C. N° 70 HS. 18 40

Convención Nacional Constituyente

LA HONORABLE CONVENCION NACIONAL CONSTITUYENTE

Reunida en Santa Fe, a los efectos de cumplir lo dispuesto por la ley 24309,

SANCIONA

PRIMERA PARTE
CAPÍTULO SEGUNDO

Art...)

El Estado garantiza el derecho de los consumidores y usuarios a la calidad de los bienes consumidos y de los servicios públicos y personales utilizados, protegiendo, mediante leyes especiales, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos; y asegura el respeto a los principios de la libre competencia.
Asignará especial importancia a la información y educación de los consumidores y usuarios, y a tal efecto reglamentará la publicidad de los productos.
Fomentará las asociaciones civiles de consumidores y usuarios, las que deberán ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. Las organizaciones de consumidores y usuarios, reconocidas como tales, tendrán legitimación procesal para actuar en defensa de sus intereses y para ser escuchadas ante los organismos que correspondan.
Serán responsables directamente ante el consumidor y los usuarios quienes en la producción o en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad o el adecuado aprovisionamiento, debiendo la ley establecer mecanismos sumarísimos e informales para la solución de controversias.

ELVA ROULET
Diputada Constituyente por Buenos Aires
Unión Cívica Radical

FUNDAMENTOS

Por incorporación de un artículo en el nuevo capítulo de la Primera Parte de la Constitución.

El derecho del Consumidor es un derecho colectivo, es decir uno de los llamados derechos de tercera generación. De allí, que las constituciones más nuevas lo amparen expresamente, tal el caso de Colombia que lo incluye dentro del Capítulo 3, titulado justamente "De los derechos colectivos y del ambiente".
En el derecho comparado, el primer antecedente de protección al consumidor se encuentra, expresado en forma indirecta, en el Tratado de Roma, firmado en 1957 para impulsar la formación del mercado común europeo, cuando en su preámbulo establece como una de las metas esenciales el mejoramiento constante de las condiciones de vida y empleo, la elevación acelerada del nivel de bienestar, garantizando precios razonables en los suministros al consumidor.
Hay que tener en cuenta que, tal como lo dijera John Kennedy ante el Congreso de los E.U. en 1962, "Los consumidores son el único grupo económico importante que no está eficazmente organizado, así como el hecho de que la protección del consumidor es una de las mejores formas de controlar las actividades de las empresas, las que pasan a estar vigiladas socialmente por el conjunto de la ciudadanía.
Existen constituciones como la paraguaya que, si bien no defienden en forma expresa al consumidor, si tocan el tema de la libertad de competencia (art. 107), y es dable entender que la defensa de la competencia no está para proteger al mercado, sino al destinatario último de la actividad económica, que son los consumidores y los usuarios de servicios públicos.
Entre las situaciones que involucra lo que genéricamente se llama el Derecho del Consumidor están el derecho a la información y a la educación (para poder orientar su libre elección) e, inclusive, al consejo en determinados rubros; así lo considera la jurisprudencia francesa que ha establecido que "existe un deber de consejo que incumbe al proveedor de material electrónico" ya que, en campos como la informática, el comprador suele estar muy mal informado y es preciso evitar el "overselling" (un equipo demasiado costoso para los requerimientos del comprador) o el "underselling" (insuficiente). En este sentido la directriz No. 6 de las Naciones Unidas, aprobada en 1985, recomienda a los gobiernos que tenga en cuenta el posible papel que puedan asumir las universidades en materia de asesoramiento, al elaborar políticas de protección al consumidor. El Pacto de San José de Costa Rica, en su Art.. 13, inc.. 1o. otorga a toda persona el derecho a buscar, recibir y difundir información. En materia constitucional, España establece en el Art.. 51 de su norma que "Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y de los usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca".
El derecho a estar informado está directamente vinculado con la publicidad. Por ello es oportuno establecer algún tipo de límite a la publicidad. Así por ejemplo, la Constitución de Portugal, de 1992, en su art. 60 determina que "La publicidad está reglamentada por ley, siendo prohibidas todas las formas de publicidad oculta, indirecta o dolosa". En el derecho comparado se ha elaborado el concepto de autocontrol, en especial para impedir la publicidad engañosa, y se han dictado códigos sobre prácticas publicitarias y creado instituciones de control. La Cámara de Comercio Internacional ha redactado un código de prácticas legales en el campo de la comercialización, que incluye un código de prácticas *leales* en materia de publicidad.

También se debe incluir el derecho del consumidor a accionar directamente contra el fabricante del producto que le ha ocasionado un daño. Para una mejor protección del individuo, y atendiendo a que en general los perjuicios son de poca valía, razón por la cual el damnificado prefiere no entablar acción alguna, se prevén dos remedios. El primero, es darle legitimación procesal a las organizaciones de defensa del consumidor que estén legalmente constituidas para entablar acciones que afectan al consumidor en general. Como contrapeso de esta legitimación procesal especial, se requiere que las organizaciones del consumidor estén conformadas de determinada forma, que sean representativas y sobre todo que tengan procedimientos democráticos internos para evitar cualquier abuso de este poder procesal.

El segundo, es establecer procedimientos sumarísimos e informales para la solución de estas controversias, con el ánimo de motivar al consumidor a defender sus derechos.

También es aconsejable, establecer el punto de partida de la responsabilidad, e incluir el "adecuado aprovisionamiento", tomado del art. 78 de la Constitución de Colombia, y que está llamado a evitar las maniobras especulativas en que pudieren incurrir productores o comerciantes.

Por último, es importante destacar que, en algunos países, el "ombudsman" o Defensor del Pueblo es el primer escalón de reclamo de los consumidores. En Suecia, sólo cuando fracasa su gestión se recurre a los Tribunales, pero es dable destacar que la amplísima mayoría de las demandas se solucionan por ésta vía. Por ello, se considera conveniente darle primacía a este recurso en nuestro nuevo ordenamiento.

ELVA ROULET
Diputada Constituyente por Buenos Aires
Unión Cívica Radical