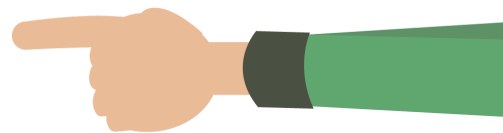


LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS



NIVEL: CICLO BÁSICO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

DISCIPLINA: FORMACIÓN ÉTICA Y CIUDADANA

Desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, durante gran parte de nuestro día, consumimos y utilizamos todo tipo de productos y servicios: encendemos las luces, utilizamos agua corriente, nos conectamos a Internet, usamos nuestro celular, desayunamos usando yerba mate o café, una taza, un termo... Estos productos y servicios se han vuelto muy relevantes en nuestras vidas, y estamos tan acostumbrados a ellos, que muchas veces pasan desapercibidos. Detrás de cada uno de ellos hay un vínculo.

Las relaciones de consumo son una parte fundamental de nuestra vida.

Una relación de consumo es un vínculo jurídico que crea derechos y obligaciones entre el proveedor de un bien o servicio y un consumidor final o usuario. Incluye el antes (por ejemplo, cuando estamos frente a una publicidad), el durante y el después de la compra del producto o contratación del servicio.

Históricamente, las empresas y proveedores estuvieron siempre en una situación de ventaja frente a las personas que compran sus productos o contratan sus servicios, tanto por su mejor posición económica en el mercado como por su mayor poder y conocimiento. Esta desigualdad puede generar situaciones desfavorables para la parte menos poderosa de esa relación, y es por esto que el Estado se posiciona no en un lugar neutro sino en uno de protección de los consumidores y consumidoras, para velar por su bienestar y promover una relación de consumo lo más justa y equitativa posible. Mediante la Constitución, las leyes y otras normas, se busca *equilibrar la cancha*, y que las personas puedan tomar decisiones informadas, acceder a productos y servicios de calidad y contar con mecanismos efectivos de resolución de conflictos, si estos se presentan.

LA PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES EN ARGENTINA

En nuestro país, los derechos de los consumidores y consumidoras están garantizados en el **artículo 42 de la Constitución Nacional**, desde la última reforma constitucional del año 1994. Que tengan rango constitucional es la demostración del grado de importancia que el Estado argentino les da a estos derechos.

Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Además, en el **artículo 43**, la Constitución Nacional protege el derecho del consumidor como uno de los llamados “derechos de incidencia colectiva”. Establece que las personas afectadas, el defensor del Pueblo y las asociaciones de consumidores pueden interponer acciones de amparo para proteger sus derechos frente a situaciones de arbitrariedad o ilegalidad por parte de proveedores, empresas o el Estado, cuando no exista otro medio judicial más idóneo para solucionar el conflicto.

También existe una ley nacional muy importante que regula esta materia: la **24.240 de Defensa del Consumidor**, que protege a quienes contratan servicios (públicos o privados) o adquieren productos (nuevos o usados). Esta norma dispone, entre otros aspectos, que los consumidores y consumidoras tienen los siguientes derechos:

- **Información cierta, clara y gratuita** sobre el producto o servicio a comprar o contratar, el precio, la forma de pago y sus condiciones de salubridad.
- **Condiciones de atención y trato digno y equitativo** para todos los consumidores o consumidoras, sean de nacionalidad argentina o extranjera.
- **Protección de su salud**, es decir que los bienes y servicios no pueden ser peligrosos para las personas.
- **Ofertas claras y precisas**, con detalle de la fecha de comienzo y de finalización, sus modalidades, condiciones y límites. Además, los proveedores deben respetar lo publicitado.
- **Reparación económica** por productos de mala calidad o servicios no satisfactorios o no brindados.

- **Garantía por 6 meses para artículos nuevos y por 3 meses para los usados.** La garantía debe cubrir el arreglo del producto y el costo del flete, si es que el producto debe trasladarse a una fábrica o taller para su arreglo.
- El poder **dar de baja** la contratación de un servicio **por el mismo medio que se usó para su contratación**, sea en forma telefónica, por internet, etc.
- El poder **dar de baja servicios sin pagar** preaviso, mes adelantado o cualquier otro concepto.
- **Aceptación, registro y atención de reclamos** por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- El poder **reclamar por daños** ante el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor y/o el vendedor del producto o el servicio.

Estos derechos, como todos, necesitan ser conocidos por la ciudadanía para poder ser ejercidos plena y ampliamente y para poder exigir su cumplimiento por parte del Estado y de los particulares en general. No se pueden renunciar, esto quiere decir que es ilegal que un proveedor de bienes y servicios incluya en sus contratos cláusulas que limiten los derechos de los consumidores o su responsabilidad por los daños que estos puedan sufrir.

Por otra parte, en relación a la mayor protección que el Estado da a los consumidores y consumidoras por su posición vulnerable, la ley también establece el principio “en caso de duda, a favor del consumidor”. Esto significa que cuando en una controversia haya dos o más interpretaciones posibles, se debe elegir la que sea más favorable al consumidor o consumidora.

En materia de protección de los derechos de los consumidores y consumidoras, además de la ley 24.240 existen otras leyes muy importantes como la [ley 22.802 de Lealtad Comercial](#), que regula la publicidad, la comercialización y el envasado, y la [ley 26.993](#) que establece el sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo. También existen otras leyes que se refieren a derechos que involucran bienes y servicios específicos, como la [ley 25.065 de Tarjetas de Crédito](#), la [ley 25.542 de Libros](#) o la [ley 27.642](#) de etiquetado frontal de envases de alimentos y bebidas. A su vez, algunas provincias tienen sus propias leyes de defensa del consumidor.

CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES

Ya vimos que, en la relación de consumo, el consumidor o consumidora tiene una protección especial porque se considera que naturalmente está en una posición de desventaja frente a las empresas, fabricantes o proveedores. Esta condición de vulnerabilidad es más grave en las personas que tienen alguna dificultad adicional para ejercer plenamente sus derechos, ya sea por su edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales. Estas personas son definidas como “consumidores hipervulnerables”. Se incluyen:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Quienes pertenecen al colectivo LGBT+.
- Mayores de 70 años.
- Personas con discapacidad.
- Migrantes o turistas.
- Miembros de comunidades de pueblos originarios.
- Habitantes de barrios populares o zonas rurales.
- Personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

También están comprendidas las asociaciones y organizaciones sin fines de lucro que se dedican a actividades orientadas específicamente a consumidores y consumidoras hipervulnerables.

Para todas estas personas, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor pone a disposición un servicio de asesoramiento y acompañamiento personalizado para que puedan realizar y hacer el seguimiento de sus reclamos en relaciones de consumo.

RECLAMOS

Si necesitás hacer un reclamo como consumidor o consumidora podés hacerlo a través de la [Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor](#).

Si necesitás ayuda, podés escribir a consultas@consumidor.gob.ar, llamar al **0800-666-1518** de lunes a viernes de 10 a 16 h o consultar las respuestas a las [preguntas frecuentes](#) sobre este tema.

FUENTES

[Constitución Nacional](#).

[Ministerio de Economía de la Nación. Defensa de las y los consumidores](#).

[Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Derecho fácil, ley simple](#).

[Ley 24.240 de Defensa del Consumidor](#).

[Resolución 139/20 de la Secretaría de Comercio Interior](#).



ACTIVIDAD para el aula

TRABAJO EN EQUIPO

1. Divídanse en grupos. Compartan experiencias en las que no se hayan respetado sus derechos como consumidores, ya sea algo que les haya pasado a ustedes, a sus familias o amigos y amigas. Puede tratarse de algún inconveniente que hayan experimentado a partir del uso de líneas telefónicas, medios de transporte, servicios públicos o la compra de productos, entre otras opciones. Si no se les ocurre nada, pueden buscar casos sobre incumplimiento de derechos de consumidores en portales de noticias de internet.
2. Elijan una experiencia, presenten el caso a los demás grupos y expongan qué artículos de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor se incumplieron.
3. Debatan en el aula:
 - ¿Se pudo resolver la situación?
 - ¿Tuvo que intervenir algún organismo estatal?
 - ¿Qué debería hacerse para evitar que esa situación vuelva a ocurrir?
 - ¿Cómo harían como consumidores para reclamar en casos similares de incumplimiento?
4. Armen entre todos y todas un afiche donde queden plasmados los principales derechos de los consumidores y consumidoras. Pueden usar frases, fotos, recortes de diarios, dibujos o lo que deseen. Este afiche puede colocarse en algún lugar visible para toda la escuela el 15 de marzo, en el marco del Día Nacional de los Derechos de Consumidores y Usuarios.

***Si les gustó la actividad y quieren compartirla con nosotros,
pueden mandar su trabajo a congresodeloschicos@congreso.gob.ar***

FICHA DEL DOCUMENTO

Nivel: Ciclo Básico de Educación Secundaria

Disciplina: Formación Ética y Ciudadana

Fecha de publicación: 27/07/23