



DERECHO DEL CONSUMIDOR

¿Cuáles son mis derechos?

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios gozan, en el ejercicio de sus relaciones de consumo, de los siguientes derechos:

Libertad de elección

Consiste en la posibilidad que tiene el consumidor de elegir entre diferentes productos aquel que más le convenga. Para ello, resulta necesario que exista una libre competencia entre proveedores que permita una oferta variada y una aceptación expresa por parte del consumidor en la adquisición de un bien o servicio.

Derecho a la educación para el consumo

La Constitución Nacional impone a las autoridades la obligación de proveer a la educación para el consumo (artículo 42), y, en este sentido, la Ley nacional de Defensa del consumidor (Nº24.240), en sus artículos 60 y 61, impone la formulación de planes generales de educación para el consumo en la enseñanza primaria y media, para orientar a los consumidores desde edad temprana, en pos de su participación en el mercado, comprensión de la información y la prevención de riesgos.

Derecho a la salud

Además del reconocimiento del derecho a la protección de la salud y seguridad en la Constitución Nacional en su artículo 42, la Ley Nº24.240 de Defensa del consumidor consagra expresamente el deber de seguridad, para la tutela de la salud del consumidor. En el artículo 5º de la Ley Nº24.240 establece que, los bienes y servicios deben ser provistos al consumidor de modo que en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para su salud o integridad física. Los derechos a la salud y seguridad pretenden garantizar que todo producto o servicio esté libre de riesgos para la seguridad y la salud del consumidor, con efectos inmediatos o a largo plazo, y, además, no signifiquen un daño al medio ambiente.

Derecho a la información

El derecho del consumidor a recibir una información adecuada, que le permita realizar elecciones bien fundadas, ha sido explícitamente consagrado a nivel universal, por las directrices sobre protección del consumidor aprobadas en 1985 por las Naciones Unidas (artículo 3, inciso c).

En nuestro país, ese derecho se ve plasmado y reconocido en el texto de la Constitución argentina (artículo 42º), como así también en el artículo 4º de la Ley Nacional Nº24.240.

Derecho a la protección de los intereses económicos

Este derecho también se encuentra reconocido por el artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina. En materia de calidad en la prestación de servicios, la ley nacional Nº24.240, en

tutela de los intereses económicos de los consumidores, regula específicamente los deberes de los empresarios, en etapa de ejecución de los contratos (artículos 19º a 24º), y en particular, de servicios públicos domiciliarios.

Con ese objetivo se incorporan normas de tutela del usuario, en orden al modo de prestación de los servicios, información, reciprocidad en el trato, seguridad, medición, facturación, reclamos e interrupción de la prestación (artículos 25º a 31º en la Ley Nº24.240).

Y la Constitución Nacional impone a las autoridades garantizar, específicamente, la calidad y eficiencia de los servicios públicos (artículo 42º de CN).

Derecho a la organización

La Ley argentina de Defensa del consumidor Nº24.240 regula la conformación, funciones y legitimación de las asociaciones de consumidores (artículos 55º a 58º)

El artículo 60º de la Ley Nº24.240 impone al Estado el fomento a la creación y funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas. En tanto que el artículo 62º de esta norma prevé el otorgamiento de contribuciones financieras a esas asociaciones para el cumplimiento de sus objetivos.

Derecho a la participación

La Ley Nº24.240 avanza aún más sobre el particular e impone al Estado argentino el fomento, no sólo para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores, sino, específicamente, para la participación de la comunidad en ellas (artículo 60º de la Ley 24.240).

Y la Constitución Nacional establece que se debe prever la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios, en los organismos de control de los servicios públicos (artículo 42).

Derecho de acceso a la justicia

La Ley Nº24.240 de Defensa del consumidor establece un sistema de solución de conflictos administrativo y judicial. Procedimientos administrativos específicos para la solución de conflictos, con fuerte presencia de una instancia conciliatoria previa y la atribución de la autoridad competente para aplicar sanciones en caso de infracción y para remitir las actuaciones al juez competente si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito (artículos 45º a 51º).

Acceso del consumidor a la Justicia para la sustanciación de las cuestiones del derecho común (nulidades, interpretaciones judiciales, rescisiones, cumplimiento de contratos, reparaciones, prevención de daños, y otras).

El derecho de acceso a la Justicia aparece fortalecido por la reforma de la Constitución Nacional, especialmente por las características preventivas y colectivas del sistema de tutela. En su artículo 42º dispone que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos. Y en el artículo 43º otorga acción de amparo contra lesiones o amenazas a los derechos de consumidores y usuarios y, en general, de incidencia colectiva, legitimando al afectado, al Defensor del Pueblo y a las asociaciones.

También el arbitraje en materia de consumo, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, es previsto por el artículo 59º de la Ley Nº24.240, que insta a la autoridad de

aplicación a promover la organización de tribunales arbitrales, que actuarán según el caso, como amigables componedores o como árbitros de Derecho.