



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*

PROYECTO DE DECLARACION

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires

DECLARA

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo instrumente los mecanismos necesarios para difundir los objetivos planteados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, al designar al 15 de Marzo, como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

**DIPUTADA LILIANA BENOY
Vicepresidencia 3ª
H.C. Diputados Pcia. Bs./As.**



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



FUNDAMENTOS

En 1983 la Asamblea General de las Naciones Unidas estableció al 15 de marzo como el "Día de los derechos de los consumidores", en homenaje a un discurso del Presidente Kennedy de 1962 donde se refirió específicamente a esta cuestión.

En América Latina numerosos países ya cuentan con una ley de defensa del consumidor y parte de ellos la ha incorporado a su Constitución.

En la Argentina la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor fue aprobada en octubre de 1993 y reglamentada por decreto N° 1794/94, teniendo desde entonces rango constitucional.

La acción de consumir es esencial al ser humano. Diariamente realizamos actos de consumo, como hacer las compras en el supermercado, en el almacén del barrio, en la farmacia, o comprar el diario; así también cuando tomamos un ómnibus, contratamos un seguro de salud, pagamos servicios de agua, de electricidad, el teléfono, cuando llamamos a un plomero o a un electricista para que realicen algún arreglo en nuestra casa etc. En el momento que desarrollamos estas tareas, se establece una relación entre quien realiza la venta o presta un servicio (vendedor, proveedor, fabricante, técnico) y quien la recibe, nosotros los consumidores que precisamos cubrir una necesidad. Si no conocemos las cualidades o los efectos de los productos o servicios que compramos, nuestra economía y hasta nuestra salud pueden resultar perjudicadas. Por este motivo es que precisamos de la protección del Estado, que mediante la elaboración de normas nos protege en nuestra relación de consumo.

Generalmente los consumidores hemos sido más bien pasivos en lo referente a la defensa de nuestros derechos, en muchos casos por desconocimiento de las leyes que nos protegen. Es por ello que, desde esta Cámara veríamos con agrado que el Poder Ejecutivo implemente en la provincia de Buenos Aires la difusión de los derechos de los consumidores para garantizar un consumo responsable.

En consecuencia, la información y la educación nos permitirán propiciar el consumo responsable y la efectiva vigencia de nuestros derechos, imprescindibles para mantener el equilibrio entre las posiciones de proveedores y consumidores; contribuyendo también a un mejor funcionamiento de los mercados y de la sociedad en su conjunto.

Esta cuestión puede rastrearse desde mucho tiempo atrás. Así, con la revolución industrial emerge la producción masiva de bienes, y con ella la idea de mercado que conlleva a una relación entre Consumidor-Proveedor que se presenta como despersonalizada. En esta época la Protección al Consumidor se practicaba en forma indirecta.

Luego de la segunda Guerra Mundial desde Europa se produce la Internacionalización de la economía y formación de empresas multinacionales que se despliegan por todo el mundo en la búsqueda de nuevos mercados. La circulación masiva de bienes y servicios trajo aparejada modificaciones en las modalidades de formulación de la oferta y contratación de aquellos.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



La idea de identificar al consumidor como un grupo social definido al que debía brindarse una protección especial, directa, quedó plasmado, como ya fue dicho, el 15 de marzo de 1962, fecha en que el Presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy, en su mensaje anual al Congreso, hizo hincapié en el hecho de que los consumidores constituían el único grupo económico importante que no estaba eficazmente organizado y enunció que "los consumidores tienen los siguientes principios básicos":

- El derecho a la protección y a la seguridad.
- El derecho a ser informado.
- El derecho a la libre elección.
- El derecho a ser escuchado.

En este marco la Asamblea General de la ONU, sancionó en 1983, las Directrices para la Protección del Consumidor que constituyen un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y fortalecimiento de leyes de protección del consumidor.

Sobre lo establecido en las directrices, en la evolución de las relaciones de consumo y en las experiencias del movimiento de consumidores, Consumers International (Federación que agrupa a organizaciones y agencias gubernamentales de protección al consumidor de todo el mundo), se ha sistematizado los derechos de los consumidores en 8 derechos básicos que sirvieron como requisitos esenciales para la elaboración de leyes de defensa del consumidor; principalmente en los países de América Latina.

Hacia fines de la década del 90, se comenzó a incluir la cuestión del consumo sustentable en la temática de protección del consumidor, lo que motivó que en 1998 el Consejo Económico y Social de la ONU formulara una propuesta para ampliar las directrices en el ánimo de contemplar el desarrollo sustentable.

La preocupación se centra en la racionalización de los hábitos de consumo. En esta nueva etapa no solo se reconoce los derechos de los consumidores sino también responsabilidades, ya que el objetivo no es únicamente protegerlo de abusos sino preservar el ambiente, a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.

En Argentina a partir del año 1994, con la reforma de la Constitución Nacional, se otorga jerarquía constitucional a los derechos de los usuarios y consumidores. Define al conjunto de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, tanto público como privado, como un grupo merecedor de derechos en la relación de consumo, dándole el tratamiento de sujetos de derecho.

Es así que el Artículo 42, establece: "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.



*Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires*



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.”

La norma constitucional constituye un verdadero estatuto de derechos y obligaciones que se complementa básicamente con la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, las normas generales y especiales que resultan aplicables a las relaciones de consumo en particular y las leyes de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial.

Por estas consideraciones solicitamos a los Sres. Legisladores la aprobación del presente proyecto.

DIPUTADA LILIANA DENOT
Vicepresidencia 3ª
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.