

Derechos de los Consumidores

En esta primer entrega, haremos una síntesis acerca de la idea que gira en torno a los derechos de los consumidores, mientras que en el próximo número nos adentraremos en los mecanismos con que cuentan los consumidores para poder hacer valer esos derechos, y a lo largo de esta sección desarrollaremos los temas en particular.

Podemos comenzar diciendo que a través de la ley 24.240, de aplicación en todo el territorio de nuestro país, se establece lo que se ha dado en llamar “Derechos de los Consumidores y usuarios”.

Que esta normativa pretende equilibrar la desigualdad que se da en la relación de consumo en la cual el consumidor se encuentra en una posición desigual frente al proveer de bienes y servicios.

Así la ley que mencionamos, establece los derechos y obligaciones tanto de los consumidores como de los proveedores de bienes y servicios, entre los cuales es dable destacar, a criterio de quien suscribe los siguientes, sin perjuicio de dejar sentado que, por supuesto, existen otros derechos que, de alguna manera, resultan secundarios.

- Derecho a ser informado

Este derecho es la piedra angular de todo el andamiaje protectorio de los consumidores. El art. 4 de la ley 24.240 establece textualmente que: *“Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos.”*

O sea, la información debe ser veraz, suficiente, detallada y eficaz. El consumidor debe contar con la información necesaria para tomar la decisión de adquirir un producto o contratar un servicio.

Entonces, la obligación que pesa sobre el proveer de servicio (comerciante, industrial, productor) es brindarle al consumidor la información acerca de su producto o servicio que no deje lugar a dudas en cuanto a la naturaleza del producto, los plazos y condiciones contractuales del servicio que presta.

De acuerdo a la experiencia desarrollada, resulta que los principales conflictos en torno a la relación de consumo están dados por la falta de información con la que cuenta el consumidor al momento de realizar la compra de un producto o la contratación de un bien o servicio.

- Derecho a al salud:

Establece el art. 5 que *“Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.”*

El artículo es claro, aquellos productos que son utilizados adecuadamente no deben representar peligro para la salud o integridad física de los consumidores.

Así, se encuentra vedada la venta o la prestación de servicios que afecten de manera inminente la salud de los consumidores o usuarios.

- Derecho de retracto

Este derecho a “arrepentirse” de la operación de compra o de la contratación de servicio, esta estipulado en cuanto a las ventas domiciliarias, que incluyen las ventas telefónicas y/o por Internet, establece que el consumidor puede dejar sin efecto la compra, devolviendo el producto o rescindiendo el contrato, dentro de los 5 días corridos efectuada la operación-

Cabe destacar que si bien debemos esperar que se emita la correspondiente reglamentación que la torne operativa, el pasado 12 de Marzo, la Cámara de Diputados de la Nación aprobó la reforma a la mencionada ley 24.240. Y en relación al derecho que nos ocupa, se ha ampliado el plazo mencionado a 7 DIAS HABILES contados desde la recepción de la cosa o formalización del contrato, lo que haya ocurrido primeramente.

- El derecho de acceso a la justicia

Toda vez que un consumidor es atacado en sus derechos encuentra la alternativa de ser recompensado por los daños y perjuicios ocasionados para el caso de ver vulnerado sus derechos.

Cabe destacar que, como seguidamente lo explicaremos, en la provincia de Buenos Aires se ha dictado la ley 13.133 llamada Código de Implementación de los Derechos del Consumidor, la cual establece que el consumidor que se siente afectado por una relación de consumo tiene dos vías para instar su reclamo: la vía administrativa y la vía judicial, pudiendo optar el consumidor por cualquiera de las dos, o bien realizar ambas

simultáneamente. Siempre es recomendable comenzar por la vía administrativa y, posteriormente, si no se ha arribado a una solución satisfactoria para el consumidor, recurrir a la vía judicial.

Por supuesto que existen otros derechos que asisten a los consumidores y usuarios, sin embargo en este primer encuentro entiendo pertinente destacar los mencionados, para en nuestro próximo encuentro analizar cuales son los mecanismos para hacer valer estos derechos.

Dr. Miguel Angel Cornaglia
Email: miguelcornaglia@hotmail.com