


La Plata, 18 ABR 2013

**VISTO** lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13834, dictada en su consecuencia, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y,

**CONSIDERANDO**

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades como Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.



Que en la Provincia de Buenos Aires fue la ciudad de La Plata la que ha sufrido los más graves efectos, resultando también perjudicados por el temporal los municipios antes mencionados, dejando como consecuencia, decenas de personas fallecidas, miles de evacuados e incalculables pérdidas materiales, que se estiman en más de dos mil millones de pesos.

Que con posterioridad a este trágico hecho, se conocieron numerosas quejas de vecinos de la ciudad capital, quienes denunciaron que comerciantes vendían a precios abusivos determinados productos considerados imprescindibles en dicho momento, tales como lavandina, agua mineral, velas, pañales, elementos de limpieza y leche, entre otros.

Que asimismo, numerosos servicios vinculados a reparaciones de electrodomésticos, automotores y refacciones del hogar, han sufrido considerables incrementos sin motivo alguno, aprovechando la necesidad de los damnificados.


Que ante esta situación, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, acordó con la Cámara de Comercio e Industria de La Plata, la realización de un pormenorizado seguimiento de los precios y ejecutar acciones tendientes a evitar subas arbitrarias.

Que como una acción conjunta al monitoreo realizado por personal del organismo en los locales comerciales de distintas zonas de la ciudad, la Defensoría ha convocado a los ciudadanos a denunciar, a través de su línea telefónica gratuita 0800-222-5262, sobre las posibles irregularidades en la suba de los precios detectados.

Que con posterioridad, se han incorporado a este acuerdo, los integrantes de la Unión de Propietarios de Autos Taxis, quienes se han comprometido a desplegar un operativo de monitoreo de la cuestión en los barrios más afectados de los tres partidos conmovidos por el fenómeno meteorológico.

Que asimismo, el gobernador Daniel Scioli, en uno de sus informes de situación dedico un párrafo especial para los comerciantes al expresar *"Un pedido especial a los comerciantes: que haya responsabilidad. Nos han llegado demandas de muchos abusos en los precios de artículos de limpieza, otros artículos de primera necesidad que por estas horas son fundamentales. Pedimos racionalidad y prudencia"*.

Que en definitiva, se trata de garantizar el derecho de acceso al consumo que es una *"... prerrogativa primaria de los consumidores, frente a los empresarios y al propio Estado, pues es menester –previo a todo– que los gobiernos garanticen a todos los sectores de la población, su participación en el mercado..."*, como expresan Gabriel y Rubén Stiglitz en su libro Derechos y Defensa del consumidor.



Que este tema lo expone con claridad el Dr. Carlos Tambussi en su obra "El Consumo como Derecho Humano" (editorial Universidad ed. 2009) al afirmar: *"...Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo...sino que vista desde su faceta de derecho humano involucra los siguientes aspectos: 1) El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.2) Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población..."*

Que la Ley 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, establece bajo el TITULO II POLITICAS DE PROTECCION en su artículo 2: *"El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la*

*población". Asimismo, el mencionado cuerpo legal en su artículo 3 establece: "La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos: a) Políticas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad. b) Políticas de acceso al consumo...d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos..."*

Que ante la catástrofe climática mencionada, se han anunciado diversas medidas paliativas para los damnificados tanto por parte del Gobierno Nacional como el Provincial, que van desde el pago de jubilaciones dobles hasta el otorgamiento de créditos blandos. Similar actitud han adoptado la Universidad Nacional de La Plata y distintos sindicatos para sus afiliados.

Que estas acciones gubernamentales, generaran una enorme demanda en la compra de muebles, electrodomésticos, materiales de la construcción etc., para reemplazar los que el agua arruinó y dejó inutilizados.


Que es necesario llevar adelante acciones mancomunadas entre los distintos estamentos del estado, legisladores, intendentes y diferentes organismos del estado, para prevenir que algunos comerciantes y prestadores de servicios impongan conductas abusivas en la venta de aquellos productos ligados a la reconstrucción de viviendas, la recuperación del mobiliario familiar y la compra de electrodomésticos dañados por la inundación.

Que ante los hechos expuestos, debemos apelar a la convocatoria de las diferentes Cámaras y Asociaciones que nuclean a

Que si bien en los monitoreos realizados por los distintos barrios, sólo se encontraron escasas irregularidades, el fin de semana del 6 y 7 de Abril se recibieron numerosas denuncias sobre la temática, las que fueron atendidas por un equipo del Organismo, integrado por personal de distintas Áreas de la Defensoría.

Que en los contactos telefónicos mantenidos con los denunciantes, la mayoría de los mismos ha afirmado que la situación denunciada se había constatado en los días inmediatos al temporal, y que en la actualidad se encontraba regularizada.

Que la Dirección Provincial de Comercio, realizó controles en más de cien comercios en la ciudad, con los mismos resultados negativos.



Que esta conducta asumida, por parte de algunos comerciantes no hace más que mostrar el desequilibrio de fuerza comercial que tienen los consumidores frente a ellos, dejándolos en una posición de vulnerabilidad absoluta y teniendo que aceptar sus condiciones, más en la situación de crisis como la que se está viviendo en la ciudad de La Plata.

Que en las políticas que debe adoptar el Estado para defender a los consumidores se debe poner especial énfasis en impedir, que en la relación de consumo, el más fuerte (oferente) se aproveche del más débil (consumidores), fulminando cualquier condición inequitativa e indigna formulada unilateralmente por el oferente.

Que todos estos derechos se encuentran consagrados en el artículo 2 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional hace referencia al derecho "a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo".

Que dicha manda constitucional fue receptada en el artículo 8 bis de la ley 24.240 que establece: "**Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...**".

Que tener que aceptar estos aumentos desmedidos y caprichosos por parte de los comerciantes, pone a los usuarios en una situación de vulnerabilidad que se contrapone a lo establecido en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional que consagra el "derecho al acceso al consumo".

Que el Dr. Ricardo Lorenzetti, en su libro *Consumidores* (Rubinzal-Culzoni Editores, Pág. 9) expresa que: "*...el Derecho del Consumidor es una manifestación del principio constitucional de protección de la parte débil...*" y en la Pág. 36 se explaya sobre las cuestiones de la vulnerabilidad al expresar que "*...Vulnerable es un sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del Derecho...*" Agregando que "*...la vulnerabilidad es una desigualdad específica...y demanda protección...*" porque "*la elección racional requiere la ausencia de vulnerabilidad...*" Más adelante, refiere que "*...la vulnerabilidad es un aspecto de la desigualdad y se refiere a una desigualdad de recursos que el sujeto tiene para relacionarse con los demás...*"

comerciantes en la ciudad Capital junto a la Dirección Provincial de Comercio para poder concretar un COMPROMISO COMERCIAL SOLIDARIO, que tenga por objeto evitar las conductas perjudiciales hacia aquellos ciudadanos que con mucho esfuerzo están tratando de recuperarse de todo el daño ocasionado por el temporal.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: *"el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes..."*;

Que por lo motivos expuestos, y de conformidad con el art. 27 de la Ley N° 13834, corresponde dictar el pertinente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** a la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, que conjuntamente con los organismos fiscalizadores correspondientes, concrete acciones de inspección, fiscalización y control, a efectos de detectar, las posibles conductas comerciales abusivas en la venta de productos y en la prestación de servicios vinculados con la catástrofe, necesarios para paliar las

consecuencias de la inundación en las ciudades de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza.

**ARTÍCULO 2º: CONVOCAR** a la Cámara de Comercio e Industria, a la Federación Empresaria de La Plata, a la Asociación Comercial de Los Hornos, y a las distintas Cámaras y asociaciones de comerciantes del Partido de La Plata, conjuntamente con la Dirección Provincial de Comercio, a firmar un **COMPROMISO COMERCIAL SOLIDARIO**, que permita difundir entre los asociados la importancia de mantener buenas prácticas comerciales ante la demanda que generará la necesidad de muchos ciudadanos de recuperar la habitabilidad de sus viviendas.

**ARTICULO 3º: REALIZAR** una amplia **CAMPAÑA DE DIFUSION** individual o conjuntamente con la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, que permita generar conciencia entre los consumidores acerca de la defensa de sus derechos, como asimismo informe a los comerciantes que frente a esta emergencia, actúen con responsabilidad, racionalidad y prudencia, evitando el abuso en los precios de venta de los productos necesarios para iniciar la reconstrucción de la ciudad de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, y aquellos productos necesarios para los damnificados.



**Dr. Carlos E. Bonicatto**  
*Defensor del Pueblo*  
*Provincia de Buenos Aires*

**RESOLUCION Nº 17-13**