

La Plata, 28 de mayo de 2013

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el Reglamento Interno de este Organismo, y

### **CONSIDERANDO**

Que el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires consagra los derechos en favor de consumidores/as y usuarios/as, y dispone específicamente que *“los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz”*.

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 nacional N° 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 el Dr. Ricardo Lorenzetti expresa que: *“...el Derecho del Consumidor es una manifestación del principio constitucional de protección de la parte débil...”* y respecto del concepto de vulnerabilidad

en relación al consumo expresa que “*Vulnerable es un sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del Derecho...*”, y que “*...la vulnerabilidad es una desigualdad específica...y demanda protección...*” en tanto “*la elección racional requiere la ausencia de vulnerabilidad...*”. Explica además 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...*” (Consumidores, Rubinzal - Culzoni Editores, Pág. 9).

Que la comprensión acerca de lo que es el Estado nacional como una dimensión que excede su consideración como conjunto de entes burocráticos y como un sistema legal, sino que también se constituye como un aforma de identidad colectiva para los y las habitantes de un determinado territorio (O'Donnell, *La democracia in América Latina. Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos: el debate conceptual sobre la democracia*. PNUD: New York, 2004).

Que, en consecuencia, el Estado se presenta como la máxima instancia de expresión de todas las relaciones sociales que se desarrollan en su interior, incluidas las relaciones económicas, como garante de un orden económico, político y social establecido.

Que los avatares de la economía han demostrado que la intervención del Estado debe dirigirse con especial atención a la protección de los sectores más vulnerables de la sociedad, que son quienes se han visto más afectados por las políticas de libre mercado.

Que previo a la puesta en funcionamiento de esta Defensoría del Pueblo, se gestó un proceso de profundos cambios en las relaciones humanas, de los cuales aquellos experimentados por las relaciones económicas fueron de los más trascendentes.

Que a través de políticas económicas de inclusión, tendientes al pleno empleo formal, al reconocimiento de nuevas formas de

trabajo y a la protección integral de los sectores sociales más vulnerables, se han incorporado al mercado de consumo franjas sociales antes marginadas, todo lo cual generó un fuerte crecimiento en los niveles de consumo interno.

Que estos incrementos motorizaron un ciclo de crecimiento económico con la consecuente ampliación de derechos de distintos grupos vulnerables como los migrantes, las personas con elecciones de géneros diferentes, niños, niñas y adolescentes, mujeres en situación de vulnerabilidad, personas adultas mayores, personal trabajador doméstico; entre muchas otras.

Que la Defensoría del Pueblo valora muy positivamente la intervención del Estado en la regulación económica, siempre que esta tenga como fin último proteger a las partes más débiles en las relaciones de uso y consumo, integrar a los sectores históricamente marginados a la economía formal, eliminando el principal generador de desigualdad que resulta ser la pobreza.

Que la pobreza estructural atenta contra el proyecto de vida de cualquier persona que la padece, en este sentido coincidimos con el otrora Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Antônio Augusto Cançado Trindade, quien en el fallo *Gutiérrez Soler versus Colombia* expuso que “...cada uno busca divisar su proyecto de vida. El vocablo ‘proyecto’ encierra en sí toda una dimensión temporal. El concepto de proyecto de vida tiene, así, un valor esencialmente existencial, ateniéndose a la idea de realización personal integral. Es decir, en el marco de la transitoriedad de la vida, a cada uno cabe proceder a las opciones que le parecen acertadas, en el ejercicio de plena libertad personal, para alcanzar la realización de sus ideales. La búsqueda de la realización del proyecto de vida desvenda, pues, un alto valor existencial, capaz de dar sentido a la vida de cada uno”.

Que todas las políticas que buscan mitigar los efectos de la pobreza son consideradas por la Defensoría del Pueblo como restaurativas del proyecto de vida, y que las políticas económicas en particular cumplen un rol clave para lograr eliminar dicho flagelo.

Que en este sentido, las políticas de acuerdos y control de precios que lleva adelante la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, resultan fundamentales para poder proseguir el camino de la producción, el trabajo y el consumo, ya que apuntan a proteger las economías domésticas que permiten el crecimiento económico del país.

Que existen situaciones en que las limitaciones económicas de las personas les impiden acceder a derechos básicos, con sujeción a cláusulas económicas prohibitivas del mercado, sobre todo en aquellos casos en las empresas ejercen posiciones dominantes o monopólicas.

Que la Defensoría del Pueblo ha llevado adelante, desde el año 2010, una serie de acciones protectoras de los derechos de usuarios/as y consumidores/as, sobre todo atendiendo a la situación de sectores vulnerables, ya sea que se encuentren en esa situación de manera estructural (pobreza) o de manera contingente (catástrofes naturales), las cuales son antecedentes internos que refuerzan la coherencia de esta resolución.

Que en este sentido, se ha recomendado la protección de los derechos de las personas celíacas en sus relaciones de consumo, ya que los alimentos que deben ingerir tienen un alto costo (Recomendación N° 1/10).

Que, asimismo, se realizaron actividades de control sobre el cuadro tarifario en el transporte público de pasajeros/as entre la localidad de Miramar y la ciudad de Mar del Plata, el cual es brindado por una única empresa, que ejerce una posición dominante en dicho mercado, por lo

cual los usuarios/os requerían protección de sus derechos (Disposición N° 1/11).

Que en razón de haber recibido numerosas denuncias sobre el incremento injustificado del precio de ciertos productos, como las velas o el agua envasada durante abril de 2012, convertidas en un producto de primera necesidad como consecuencia de una fuerte tormenta que azotó gran parte de la Provincia, se informó de esta circunstancia a la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, recomendando que en el ámbito de su competencia, arbitre las medidas conducentes a fin de evitar la continuidad de tal situación (Resolución N° 11/12), mientras por otro lado se realizaron controles de precios en otros productos igualmente necesarios, y en servicios públicos afectados, como la distribución de energía eléctrica.

Que además, durante abril de 2012 se registró un desabastecimiento de yerba mate, agregado a que en aquellos comercios que ofrecían el producto se ofertaba a precios irrisorios, por estas razones se decidió informar de la situación a la Secretaría de Comercio Interior, recomendando a su vez que arbitre las medidas necesarias y asuma la intervención que considere pertinente para dentro del marco de la legislación vigente garantizar el normal abastecimiento de este producto, tan caro a los afectos de la sociedad bonaerense (Resolución N° 12/12).

Que, a raíz de reclamos recibidos por la Defensoría del Pueblo, se recomendó al Banco Central de la República Argentina (BCRA) que, en su carácter de Organismo rector del sistema financiero, articule las medidas necesarias para lograr una pronta solución para que los y las usuarios/as de los servicios bancarios, dejen de padecer el actual sistema de largas filas al aire libre, al que son sometidos cada mes por las entidades financieras, tanto públicas como privadas, cuando concurren a los fines de percibir diferentes beneficios; teniendo especial consideración

en aquellos grupos de mayor vulnerabilidad social, como lo son los adultos mayores, las mujeres con niños, las personas con discapacidad y las mujeres embarazadas.

Que a su vez, y teniendo en cuenta el acuerdo de precios concretado a principios de 2013 entre la Secretaria de Comercio Interior y las cadenas de hipermercados y supermercados, desde la Defensoría se adoptó la decisión de monitorear el valor de venta de unos veinte productos de la canasta alimentaria básica, como así también ejercer un control de abastecimiento y de la obligación de la exhibición de precios.

Que en este sentido se han puesto en marcha trabajos de monitoreo de precios en las cadenas nacionales de supermercados, electrodomésticos y de materiales de construcción, con el objetivo de verificar el cumplimiento del acuerdo y evitar aumentos de precios en los artículos de primera necesidad.

Que en esta inteligencia, la Defensoría del Pueblo emitió la disposición N° 8/13, en la que se expresa que *“...se promocionará la participación ciudadana en la fiscalización y control, recepcionando todas aquellas quejas de los consumidores que declaren la variación en el precio de los productos, en los comercios, y durante la vigencia del mismo”* y que este organismo *“...asumirá un rol activo en la fiscalización, mediante la realización de un monitoreo semanal de precios, en híper y supermercados radicados en el territorio provincial”*. A partir del mes de febrero de 2013, se realizaron relevamientos en forma periódica que monitorearon más de ochenta comercios en treinta y cuatro localidades de la Provincia.

Que además, se realizaron nuevos controles de precios, luego de las inundaciones que afectaron a la ciudad de La Plata y sus alrededores, a principios de abril de 2013 a fin de garantizar que no se cometan abusos por parte de comercios. El personal de la Defensoría

relevó los precios de productos de consumo básicos en distintos barrios de La Plata y sus alrededores.

Que estas acciones fueron coordinadas con el Sindicato de Taxis de La Plata, concluyéndose en recomendación emitida a través de la Resolución N° 17/13, dirigida a la Dirección Provincial de Comercio para que concrete acciones de inspección, fiscalización y control de posibles conductas abusivas por parte de comerciantes en la venta de productos y comercialización de servicios vinculados a la inundación.

Que asimismo, se mantuvieron reuniones con las Cámaras Empresariales de la Región La Plata, para lograr el compromiso de no aumentar los precios en los días y las semanas posteriores a la inundación.

Que por otro lado, a partir de 2012 se realizaron acciones a fin de proteger colectivamente los derechos de los usuarios/as del servicio de TV por cable brindado por la empresa Cablevisión S.A. en la provincia de Buenos Aires, entendiéndose que la sobre facturación sufrida por los y las usuarios/as es ilegítima, siempre que contraría disposiciones legales vigentes dictadas por el órgano competente (Secretaría de Comercio Interior de la Nación), pero sobre todo es inequitativa y excluyente, ya que afecta sobre todo a aquellos sectores sociales que no pueden afrontar dichos incrementos fuera de la normativa vigente.

Que los fundamentos de las acciones referidas anteriormente coinciden con los de la iniciativa lanzada desde el Poder Ejecutivo Nacional el día miércoles 22 de mayo de 2013, denominado "Mirar para cuidar", el cual consiste en comprometer a distintos actores de la democracia participativa, como movimientos políticos, sociales, juveniles, entre otros, a ejercer de manera activa una fiscalización de cumplimiento del acuerdo de precios firmado entre la Secretaria de Comercio Interior y las principales cadenas de supermercados respecto al

congelamiento de precios de quinientos productos hasta el mes de octubre de 2013.

Que como organismo de protección y promoción de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo propicia desde sus inicios la participación y el compromiso por parte de los habitantes de la Provincia en los asuntos que los afectan, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial y en su ley reglamentaria 13.834.

Por ello,

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

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: ADHERIR** a la iniciativa del Poder Ejecutivo Nacional, denominada “Mirar para Cuidar” y, en consecuencia encuadrar, todas las acciones coincidentes que en adelante encare la Defensoría del Pueblo, dentro de sus facultades, en el marco de dicha iniciativa.

**ARTICULO 2: ENCOMENDAR** a la Secretaría de Derechos y Garantías para que a través del área de Usuarios y Consumidores, articule todas las medidas necesarias a efectos de generar un plan de acción de este organismo, a fin de continuar el accionar desarrollado, adecuándolo al marco de la iniciativa “Mirar para Cuidar”, reforzando de este modo la democracia participativa.

**ARTICULO 3:** Registrar, comunicar, y una vez cumplido, archivar.

**RESOLUCIÓN N° 23/13**