



XVII Congreso Argentino de Derecho del Consumidor

II Encuentro Nacional de Profesores de Derecho del Consumidor

Bahía Blanca, 18 y 19 de mayo de 2018

Comisión n°1: “Consumidores hipervulnerables.”

Autoridades:

Presidentes: Sandra Frustagli y Federico Ossola.

Coordinador: Alejandro Chamatrópulos.

Secretarios: Gustavo Muñños, Sebastián Scoccia y Santiago Vila.

Conclusiones:

- 1) En el estado actual del derecho privado argentino el reconocimiento de la categoría jurídica de consumidor hipervulnerable se vincula con la protección internacional de los derechos humanos.
- 2) En los supuestos de hipervulnerabilidad, la debilidad estructural del consumidor converge con otras circunstancias que siendo inherentes a la persona o bien coyunturales lo tornan más vulnerable, lo cual obliga a potenciar los mecanismos protectorios.
- 3) Los grupos vulnerables protegidos por tratados internacionales de derechos humanos habitualmente ingresan en la categoría de consumidores hipervulnerables, sin perjuicio de otras circunstancias temporales, económicas, financieras, etc. que puedan dar lugar a otras situaciones de debilidad jurídica.
- 4) La identificación de un consumidor hipervulnerable exige intensificar la aplicación del principio protectorio del consumidor adecuando el funcionamiento de los instrumentos tuitivos a los grados concretos de vulnerabilidad que se constaten en la realidad negocial; esto puede requerir la adopción de reglas legales que trasuntan acciones afirmativas. No obstante, el artículo 2 del CCCN a partir del sistema de fuentes que adopta permite alcanzar una adecuada protección de los hipervulnerables.



- 5) El instituto de los daños punitivos regulados en el artículo 52 bis de la ley 24240 constituye un mecanismo eficaz para prevenir la afectación de los derechos de los consumidores hipervulnerables. Las conductas indiferentes a los derechos de los consumidores hipervulnerables por parte de los proveedores constituyen per se una conducta gravemente reprochable a los fines de la procedencia de los daños punitivos.

Recomendaciones de lege ferenda:

- a) En una futura reforma legislativa a la Ley de defensa del consumidor, se recomienda la inclusión de un mandato expreso de intensificar la protección en las situaciones de hipervulnerabilidad.
- b) Se recomienda en una futura reforma al deber de información a los consumidores incorporar una norma que contemple las situaciones de hipervulnerabilidad, y obligue a presentar la información de manera clara y accesible a niños, ancianos, personas con discapacidad sensorial e intelectual, analfabetos, enfermos (vgr. celíacos, obesos, diabéticos, hipertensos) de manera tal de resguardar suficientemente su derecho a la seguridad y a la salud.
- c) En materia de seguridad alimentaria y a fin de garantizar la efectiva protección de las personas con necesidades alimentarias especiales, se recomienda la adopción de mecanismos de rotulación de alimentos que permitan identificar en forma rápida y eficaz los componentes esenciales del alimento en cuestión, al estilo, por ejemplo, del denominado “semáforo nutricional”.
- d) A fin de garantizar el derecho a la salud de niños, ancianos, y personas inmuno comprometidas, en prevención del Síndrome Urémico Hemolítico (SUH) se recomienda intensificar el deber de información, poniendo en conocimiento del consumidor de manera clara y detallada, la clase de matadero-frigorífico (A, B, C, D o Rural) del cual proviene el producto. Asimismo, deberá prohibirse la introducción en el mercado del lote del producto de origen animal, hasta tanto se obtenga el resultado negativo del análisis sanitario. Otra medida preventiva exige garantizar la independencia de los veterinarios de registro dado que actualmente son empleados de los mataderos-frigorífico por ellos controlados. Finalmente se recomienda homogeneizar los estándares de política higiénica sanitaria sobre la materia, y hasta tanto ello no ocurra, debería implementarse un ranking centralizado de los diferentes estándares vigentes, incluyéndose información sobre los mataderos-



frigoríficos que los incumplen, todo lo cual debe ser información de fácil acceso a los consumidores. El estado deberá intensificar las políticas educativas relativas a dicha problemática.