



## **Trato digno a los consumidores y usuarios** **Por Alexis F. C. Corti y Laura I. Iorio**

El trato digno y equitativo al consumidor y al usuario se encuentra contemplado en el art. 42 de la Constitución Nacional y en el artículo 8 bis de la ley 24.240, que preceptúa el deber de los proveedores de bienes y servicios de *“abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias”*.

Asimismo encontramos normas específicas concebidas para dar soluciones prácticas a diversas situaciones que colocan al consumidor y usuario en situaciones indignas. Se busca revertir prácticas de trato inadecuado a los consumidores o usuarios ya sea antes, durante o después de haber adquirido un bien o contratado un servicio. Este trato inadecuado debe darse siempre en el marco de una relación de consumo pues es justamente dicho vínculo lo que define el concepto de consumidor o usuario.

Entre las normas específicas que regulan este tema encontramos la ley 4389 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que pone a cargo de la autoridad de aplicación la determinación caso por caso de las “prácticas abusivas” contrarias a lo establecido en la Ley Nacional 24.240. Esta ley establece que configuran prácticas abusivas: permanecer en filas con esperas mayores a 30 minutos o a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales y toda espera en instituciones y locales comerciales por más de 90 minutos, Finalmente, prevé las sanciones que corresponden a quienes infrinjan lo antedicho.

Asimismo la Ley 4388 de la Ciudad establece un plazo máximo de espera de cinco minutos en las comunicaciones telefónicas y la Ley 4801 de la Ciudad reconoce el carácter de "práctica abusiva" del cobro de adicionales o la exigencia de la compra de un producto por el hecho de recibir la prestación del servicio de carga en teléfonos celulares o en las tarjetas SUBE.

Por su parte, la Ley 3281 establece que “en los comprobantes de compra deberá incorporarse la leyenda ‘Los cambios se efectúan en los mismos días y horarios en los que el comercio atiende al público para ventas’”.

La Ley 2697 de la Ciudad obliga a las empresas de telefonía móvil, medicina prepaga y servicios de televisión por cable y/o Internet, a entregar un certificado de baja del servicio a los consumidores que lo soliciten, dentro de las 72 horas posteriores a la fecha de recepción del pedido, salvo que lo hagan de forma personal, caso en el cual deberá entregarse en el acto.

Ante la automatización de la atención al público, fueron dictadas leyes tanto de orden local como nacional que contienen disposiciones protectoras del consumidor y el usuario: Leyes 2221, 2475, y 4744 de la Ciudad, en consonancia con el artículo 27 de la ley 24.240. Estas normas exigen atención personalizada por parte de las empresas prestadoras de servicios tanto públicas como privadas. La Ley 4744, por su parte, requiere atención personalizada en el caso de las empresas que cuenten con servicios de contestadores automáticos, y que se consignen los domicilios y horarios de atención de las oficinas en la factura.

La situación de destrato al consumidor se da asimismo por parte del accionar del personal de seguridad en determinados comercios. En particular cuando se revisa el bolso o cartera del cliente, lo que en algunos casos puede generar una situación violenta, intimidante o vergonzosa para el consumidor (autos "Peralta Yraceli Andrea y otro c/ CENCOSUD S.A. s/ daños y perjuicios" del 25/10/2012, la sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de San Isidro (Prov. de Buenos Aires).

Otro supuesto está dado por los aumentos en los planes de salud aplicados por las empresas prestatarias de medicina prepaga sin comunicar previamente al consumidor. En los autos "S.D., M.L. c/Galeno Argentina SA s/amparo" – Causa 2191/2010 –JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL FEDERAL Nº 6 – 21/03/2012 se consideró que esta práctica afecta el derecho a la información y a la vez vulnera el derecho a un trato digno y equitativo.

En cuanto a las sanciones, aquel que contraríe lo preceptuado por el artículo 8 bis de la ley 24.240, será pasible de las sanciones previstas en el art. 47 de la misma ley, como también del daño punitivo establecido en el artículo 52 bis del mismo cuerpo legal. Los daños punitivos son sumas de dinero calculadas por sobre el monto indemnizatorio, de naturaleza sancionatoria -no resarcitoria ni reparatoria- y de finalidad preventiva. La graduación de la multa a favor del consumidor responderá a la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso y no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) actualmente de entre \$ 100 y \$ 5.000.000. Destacamos aquí el fallo dictado por la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires, C. 109.005 - "M. H., N. c/ Telefónica de Argentina S.A. Reclamo contra actos de particulares" – SCBA – 06/11/2012.

Concluimos destacando que la importancia del derecho al trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios surge tanto de su tutela en la Carta Magna, como de la extensa legislación y casos jurisprudenciales en torno al tema en la actualidad. La razón fundamental de esta tutela está dada por el derecho de todo individuo a recibir un trato adecuado y respetuoso de su dignidad, en particular, en su calidad de usuario o consumidor dentro del marco de las relaciones de consumo.