

.....

La protección de los consumidores.

Herramienta y dispositivo para el Trabajo Social

*The protection of consumers.
Tool and device for Social Work*

Luciano Araus

Abogado
(Universidad Nacional de Mar del Plata)

Docente en Derecho I
Facultad de Ciencias de la Salud y Trabajo Social
(Universidad Nacional de Mar del Plata)

Docente Adscripto en el Proyecto de Investigación
Hacia una bioética en expansión. Derechos
humanos y perspectiva de género en la formación
de grado en Psicología
(Universidad Nacional de Mar del Plata)

Correo: lucianoaraus@hotmail.com

.....

Resumen

El trabajo presenta la visibilización desde la actividad judicial de un necesario diálogo entre el Derecho y el Trabajo Social. El objetivo es generar una herramienta que permita a los profesionales del Trabajo Social ser agentes de cambio y de realización de las personas al enfrentar el fenómeno del sobreendeudamiento en el consumo de bienes y servicios, permitiendo detectar los elementos de este fenómeno y las acciones a llevar adelante para evitar una profundización de la vulnerabilidad de las personas frente a las acciones abusivas por parte de los proveedores y garantizando, a su vez, el acceso al consumo utilizando como recurso al sistema normativo en dispositivos ya instalados.

Palabras clave

Derechos Humanos, Consumidores, Dispositivo, Sobreendeudamiento.

Abstract

The work seeks to make visible, from the judicial activity, a necessary dialogue between Law and Social Work. The aim is to generate a tool that allows Social Work professionals to be agents of change and fulfilment of people when facing the phenomenon of over-indebtedness in the consumption of goods and services, allowing to detect the elements of this phenomenon and the actions to be taken in order to avoid a deepening of people's vulnerability to abusive actions on the part of suppliers and guaranteeing, in turn, access to consumption using as a resource the normative system in already installed devices.

Keywords

Human rights, Consumers, Device, Over-indebtedness.

Introducción

En todos estos años de ejercicio profesional como abogado en el Poder Judicial y como docente universitario, mi especialización ha sido en el ámbito del derecho de familia y, posteriormente, en derecho de consumo. En esta última rama del derecho, durante su etapa final de constitucionalización y reglamentación mediante la ley federal 24.240, sus modificatorias y la ley 13987 de la Provincia de Buenos Aires.¹

En general, para les abogades, el Trabajo Social se encuentra relacionado a conflictos familiares y penales, siendo vinculado también al asistencialismo, sin profundizar en sus saberes y en su amplia actividad profesional que enriquecerían la actividad letrada haciendo así que exista una interrelación, un diálogo, del derecho y otras disciplinas (Larrondo, 2017) lo que en definitiva garantizaría en forma real que las personas gocen de sus derechos en forma integral.

Esta falta de diálogo del derecho con otras ciencias sociales me llevó a encontrar en la actividad tribunalicia el ingreso de procesos judiciales de cobro rápido denominados “cobro ejecutivo”² por montos de cuantía menor, no superando los \$20.000 en general. La documentación estaba conformada por un pagaré con la característica que les demandantes, llamados actores en los procesos judiciales, eran lo que se denomina vulgarmente *retails*³: actores que financian con pagos en cuotas la adquisición de bienes y servicios; es decir, sociedades que

.....

1 Se recomienda la lectura de ambas leyes las cuales se pueden acceder a los portales <https://infojus.com.ar/> o <http://www.infoleg.gob.ar/> del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina.

2 El proceso judicial de cobro ejecutivo es un juicio para recuperar créditos vencidos, es decir morosos, en forma rápida que se aplican a pagarés que conforme al decreto ley 5965/63 donde no se discute el origen del crédito ya que el documento trae aparejada la ejecución judicial del deudor al cual, mediante distintas medidas judiciales de embargo de bienes o salarios, inhibición general de bienes busca la liquidez del deudor en mora. El procedimiento judicial, es decir las formas de llevar adelante lo expuesto se encuentra establecido en los artículos 518 al 549 del Código de Procedimientos Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires y en los artículos 520 al 544 del Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Nación

3 El retail (también venta al detalle o comercio minorista en español) es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes. Es el sector industrial que entrega productos al consumidor final.

giran comercialmente -como Garbarino o Fravega a nivel nacional, o Authogar, Aloise, Victor Hogar en Mar del Plata- que ofrecen bienes y prestan el servicio financiero a personas o grupos familiares. De esta manera, y al no ser entidades bancarias pero si financieras, otorgan créditos con requisitos menos estrictos que los bancos, pero sí más caros en lo que hace a intereses, gastos administrativos y precios de lista sobre productos.

Del análisis judicial de los documentos presentados para su cobro -pagarés- se solicita por parte del Juzgado que se *integre* el documento a les proveedores que reclamaban el pago vencido; es decir, que se adjunte documentación que demuestre que tipo de bien se provee. En estos casos, se hace visible que no se trata de bienes suntuosos, sino de bienes como zapatillas para que niños concurren calzados a las entidades educativas, calefactores eléctricos o aquellos que utilizan gas butano para sobrellevar el invierno, guardapolvos escolares e inclusive artículos de librería escolar.

Las exigencias en sede judicial de *ventas de bienes y servicios con créditos caídos en mora se hacían al presentar los pagarés al cobro violando los requisitos del artículo 36 de la Ley federal de Defensa del Consumidor* que establece la modalidad de otorgamiento de estos⁴

.....

4 El artículo 36 de la Ley federal de Defensa del Consumidor estipula: “ - Requisitos. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad: a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios; b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios; c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado; d) La tasa de interés efectiva anual; e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total; f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar; h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere. Cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario. En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo deberá consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determinará que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato. La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención del mismo. En caso de no otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que, con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado. El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan, en las operaciones a que refiere el presente artículo, con lo indicado en la presente ley. Será competente para entender en el conocimiento de los litigios relativos a contratos regulados por el presente artículo, en los casos en que las acciones sean iniciadas por

-tasa intereses, establecimiento de mora, precio de venta al contado-. Esto llevaba a que, al momento de que se dictara una sentencia para el cobro de la deuda, el monto fuera totalmente desproporcionado en relación al de la deuda original. Por ende, usando las facultades otorgadas a los magistrados se morigerara esta cuantía como lo establece la Ley ya que la consecuencia de no hacerlo es arrojar a los adquirentes de estos bienes y servicios al sobreendeudamiento, concepto que vamos a desarrollar más adelante. Esto hizo que los jueces, al momento del inicio de este tipo de juicios, requirieran toda la documentación en base a la actividad declarada ante la Administración Federal de Ingresos Públicos de estas entidades y, al mismo tiempo, declararan la relación jurídica de compra venta y financiación dentro del ámbito del consumo aplicando de oficio el artículo 36 de la Ley, decir una relación de consumo.

De lo relatado anteriormente, las inquietudes que surgen son ¿cómo evitamos que se llegue a judicializar estas situaciones de abuso para con las personas que adquieren bienes y servicios a crédito?, ¿quiénes pueden ser los primeros actores que ayudarían en esta tarea?, ¿cómo funciona el sistema de derechos humanos dentro de esta temática social?, ¿qué tipo de política pública se establece para proteger a las personas en el ámbito consumeril? A todas estas preguntas se intentará dar respuesta a continuación. Adelanto que el Trabajo Social es protagonista.

Para ello, primero iremos a nuestra referencia empírica, luego a una serie de conceptos que incluyen a la relación de consumo.

Referencia empírica

La verificación de lo relatado hasta ahora, como experiencia personal y de aquellas personas con las que se trabaja esta problemática, se da en el Juzgado en lo Civil y Comercial N° 2 del Departamento Judicial de Mar del Plata. Las personas tienen acceso a la actividad

.....
el consumidor o usuario, a elección de éste, el juez del lugar del consumo o uso, el del lugar de celebración del contrato, el del domicilio del consumidor o usuario, el del domicilio del demandado, o el de la citada en garantía. En los casos en que las acciones sean iniciadas por el proveedor o prestador, será competente el tribunal correspondiente al domicilio real del consumidor, siendo nulo cualquier pacto en contrario”.

gubernamental ya que sus actos son públicos, excepto aquellos restringidos por leyes especiales. Por ende, los expedientes que tramitan ante los Juzgados también lo son. Por lo cual, solo con concurrir a la mesa de entradas de cualquier dependencia y solicitar una actuación judicial la misma debe ser exhibida. Hoy, con los avances tecnológicos y con la apertura de una cuenta en el portal de internet de cualquier poder judicial del país, se tendrá acceso electrónico a las causas no reservadas en forma completa. Por ejemplo, con abrir una cuenta en el portal perteneciente a la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires⁵, acceder al Departamento Judicial Mar del Plata e ingresar al juzgado seleccionado y filtrar por la opción “procesos ejecutivos” el sistema nos devolverá todo el listado de este tipo de causas. En esa línea, simplemente con agregar los nombres de los minoristas antes mencionados reduciremos un poco la devolución, solo un poco, y podremos compulsar en forma completa la causa seleccionada.

Fundamentación Teórico - Conceptual

3.1 Consumidores, usuarios, proveedores y el Estado

Es importante que primero tomemos algunos conceptos que son dados por la ley y que luego se completarán con aportes de otras ciencias sociales.

Para definir a los consumidores y usuarios de bienes y servicios diremos que son aquellas personas, físicas o jurídicas, que adquieren o utilizan en forma gratuita u onerosa, bienes y servicios como destinatarias finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. La población abarcada por esta definición de la ley 24.240 es amplia y el carácter de tal se da en función del destino del bien o servicio que se adquiere. Como ejemplo, los consumidores son aquellas personas que adquieren útiles escolares para sus hijos e inclusive estas últimas personas los son independientemente que no adquieran esos bienes. Respecto a los usuarios de servicios, tomemos como ejemplo cuando contratamos el servicio de telefonía móvil: es posible que adquiramos

.....

5 Se puede acceder al portal a través del siguiente enlace: <https://mev.scba.gov.ar/loguin.asp>

un aparato y al mismo tiempo contratemos el uso de la red; aquí se es consumidor e usuaries al mismo tiempo.

Ahora bien, ¿quiénes son los proveedores? La ley 24.240 nos dice que son aquellas personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada, que desarrollan de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, comercialización de bienes y servicios⁶. Es decir que desde las personas que intervienen en la producción, pasando por transportistas, mayoristas y minoristas, toda esta cadena de entidades tiene tal calidad. El último integrante de esta relación es el Estado.

No puedo dejar de expresar que en cada oportunidad que se busca un concepto del mismo entre mis colegas, no solo del derecho sino también del Trabajo Social, la sociología y la historia, no llegamos a un acuerdo absoluto.

Sin embargo, para el tema tratado puedo decir que es un agente no imparcial, quien está -por definición de la ley nacional 24.240, la ley provincial 13.987 y los artículos 42 y 75 inc. 22 de la Constitución de la Nación Argentina- obligado a *nivelar* la relación entre proveedores y consumidores; es decir, que va a dar equidad y, al mismo tiempo, utilizará su poder punitivo. Este poder no es entendido como la persecución penal, sino como coerción sancionadora de los abusos de los proveedores que, en esta relación consumeril, generalmente imponen sus condiciones para la adquisición de bienes y servicios. Esta coerción faculta a la clausura de establecimientos, multas, prohibición de habilitación de sucursales, contratación de servicios bancarios y, por último, el ingreso al registro de infractores de la ley de defensa del consumidor de les perones sancionadas. Vemos que la visibilización del Estado no se da en función de la adquisición o producción sino como ente regulador de una relación jurídica/social, como agente de aplicación de una política estatal que busca resguardar los recursos de las personas.

.....

6 Es recomendable la lectura de los artículos 1° y 2° de la ley de defensa del consumidor 24.240 donde se determina quien es consumidor y quien es proveedor, donde el carácter de uno y de otro está determinado por el destino que se le da a los bienes y servicios.

La relación de consumo. Dominantes, dominados, la debilidad de los consumidores.

Habiendo determinado quienes son las personas que intervienen en la relación de consumo tenemos que establecer cómo se desarrolla esta y cuál es el rol estatal.

Los consumidores y proveedores, según Lorenzetti, se ubican en “una situación de desigualdad económica-social en virtud de la cual no hay discusión, negociación, sino una mera adhesión” (2009:27) a las condiciones impuestas por los primeros. Esto produce una falla estructural del mercado que el Estado corrige. En este punto, interesa la situación de poder de uno sobre otro y las acciones para asegurar la igualdad entre ellos siendo esta garantía de orden público; es, en fin, la protección de los débiles.

Lo dicho antes se nutre de la sociología para ser llevado al mundo jurídico. La debilidad de los consumidores es reflejada por Bourdieu (1979) al determinar el *hábitus*, entendido como ese ámbito en el que desarrollamos nuestra vida y las propiedades de nuestros grupos sociales, que aquí las podemos conceptualizar como aquellas características de desenvolvimiento, como costumbres, actividades e inclusive consumos comunes que los llevamos adelante con un capital global que se compone de uno social integrado por nuestras relaciones sociales, uno económico y uno académico compuesto por las titulaciones. Además el *habitus* de clase se integra por quienes son dominantes y otros que son dominados por los primeros. Entonces, podemos decir que la debilidad jurídica de los consumidores frente a los proveedores se asimila a la relación dominante/dominado, de acuerdo a la calidad de capitales con los que se cuenta. Podemos reproducir o acrecentar capitales para desplazarnos en nuestro *habitus*, y a esto se lo llama trayectoria, sea para mantenernos en nuestro grupo social o intentar mejorar nuestra posición. Es Bourdieu quien introduce al “crédito” como una variable modificadora de la trayectoria para ascender y aumentar en este caso el capital económico.

Ahora bien, las prácticas de reproducción de capitales en la trayectoria que las personas desean llevar adelante para mejorar su posición en el *habitus* utilizando el crédito pueden empujar al desclasamiento

o arrojarle a sectores marginales de su grupo social al ingresar en el sobreendeudamiento.

El sobreendeudamiento, debilidad y vulnerabilidad.

En la reproducción de capitales, en especial el económico, al utilizar el crédito como herramienta puede darse este fenómeno que, en palabras de Javier H. Wajntraub, se presenta cuando “la persona física se ve imposibilitada de pagar, con sus ingresos mensuales, todas sus deudas (actuales y futuras) sin comprometer la satisfacción de sus necesidades básicas o las de su grupo familiar o social” (2017: 202-205), situación que también se presenta por la imposición de condiciones abusivas por parte de los proveedores al momento de ofrecer bienes y servicios aprovechando la debilidad de los adquirentes. Esto es solo uno de los elementos de la vulnerabilidad, ya que debemos sumar otros. ¿Por qué? La respuesta es sencilla. Una persona que vive en un barrio acomodado, que tiene bienes o cosas⁷, no tiene una liquidez inmediata, pero los puede enajenar para saldar las deudas producto de sus obligaciones, y sufriría solamente este aspecto del fenómeno. De manera contraria, cuando un consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad por no tener trabajo registrado o encontrarse sub ocupado, por no poseer título secundario o formaciones en oficios producto de la imposibilidad de acceso a la educación pública y gratuita, por no acceder a los servicios básicos como luz, agua o gas, o por habitar junto a su familia en un hogar que físicamente tiene una constitución precaria, esa vulnerabilidad es mucho más profunda y ni siquiera puede ser, en muchas ocasiones, superada en el mediano y corto plazo con el auxilio de distintos dispositivos establecidos por las políticas públicas del régimen social. Entonces, es necesaria una intervención multidisciplinaria.

Lorenzetti (2009) establece otros elementos que componen la debilidad y vulnerabilidad que los asimila a una desigualdad específica,

.....

7 Código Civil y Comercial de la Nación. Artículo 16.- Bienes y cosas. Los derechos referidos en el primer párrafo del artículo 15 pueden recaer sobre bienes susceptibles de valor económico. Los bienes materiales se llaman cosas. Las disposiciones referentes a las cosas son aplicables a la energía y a las fuerzas naturales susceptibles de ser puestas al servicio del hombre.

real, independientemente que se consagre la igualdad ante la ley de las personas. Nos habla de una debilidad económica y social, pre-existente entre las partes en las relaciones de consumo, y una cognoscitiva, relacionada al momento de adquirir bienes y servicios por falta de información por parte de los vendedores en relación al producto y la financiación.

Otro elemento de vulnerabilidad específico lo padecen las mujeres. La constante privatización de la actividad económica, como la acumulación de capital propio del sistema liberal, las convierte en personas aún más vulnerables respecto a un mercado laboral que aún tiene grandes componentes patriarcales: diferencias salariales y remunerativas hombres y mujeres, sumado a un sistema financiero capitalista que impone sus condiciones a las mujeres que realizan actividades económicas no remuneradas. Giron y Correa (2017) desarrollan la vulnerabilidad de la mujer en el consumo relacionándolo con la implementación de políticas de austeridad desde organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo. Estos instan al retiro del Estado en lo referente a la regulación de las relaciones jurídicas, lo que produce que la mujer acceda a trabajos pauperizados en sus condiciones no solo remunerativas sino físicas, impactando directamente en la economía familiar. En este marco, la mujer debe recurrir, a los fines de la reproducción de su capital social, a los microcréditos, es decir, a la financiarización, la cual es extremadamente cara con intereses elevados que bordean la usura en sistemas de largo plazo. De esta manera, la cuestión de género se presenta como un componente más que alimenta la vulnerabilidad fomentada por el sistema liberal en lo que hace al consumo.

Ante esta realidad social es posible que los consumidores vulnerables sean empujados a zonas marginales de su hábitus de clase o, inclusive, sean desclasados por no poder reproducir las propiedades de estas por su posición de debilidad y vulnerabilidad frente a los proveedores. Y entonces ¿qué herramientas tenemos para evitar este fenómeno y la posterior judicialización de este conflicto? La ley es la respuesta y una política pública de protección, en donde no solamente intervendrán los abogados, sino, y en especial, los profesionales del

Trabajo Social quienes son los primeros que detectaran los abusos y vulnerabilidades de las personas al momento de actuar en los distintos dispositivos implementados por el régimen social.

La protección de los consumidores. Componente normativo Nacimiento y constitucionalización de los derechos de los consumidores.

La temática, jurídicamente, comienza a ser tratada por los doctrinarios desde la década de los 70 con gran intensidad en la región.

Durante la imposición del neoliberalismo no se aplicaron políticas públicas de protección en esta materia, en especial durante las dictaduras cívico militares que asolaron a América latina en esa época. Es con el advenimiento de la democracia que esta rama del derecho se comienza a desprender del derecho comercial para transformarse en autónoma proponiendo la interrelación de este fenómeno con el resto de las ciencias sociales. Lo que se plantea es que el consumo y el derecho deben ser estudiados, creados y aplicados en conjunto con conceptos de sociología, psicología y Trabajo Social.

En Argentina, las primeras normas significativas surgen a fines de la década de los 80 y tienen su primer hito con la constitucionalización de los derechos de los consumidores y usuarios al incorporarse en el artículo 42 de la Constitución Nacional (en adelante, CN)⁸. Allí se abarca la protección propiamente y la implementación de esta política respetando la autonomía de las provincias y la delegación de aplicación en los municipios. Para el caso específico de la Provincia de Buenos Aires, se establece como órganos a las Oficinas de Defensa del

.....

8 El artículo 42 de la Constitución de la Nación Argentina establece: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”.

Consumidor. Esta última delegación se perfecciona posteriormente a la reforma constitucional de 1994 con la ley federal 27.266 y el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación que incorpora al contrato de consumo y el concepto de relación de consumo⁹ en su articulado.

En este marco, no debemos dejar de lado que tanto el artículo 42 de la CN como las leyes enumeradas deben aplicarse e interpretarse en armonía con lo establecido en el artículo 75 inciso 22 de la misma¹⁰. Es decir, la asimilación por parte del derecho internacional de los derechos humanos sobre el consumo, ya que los diferentes tratados internacionales establecen como obligación de los estados brindar una serie de derechos económicos y sociales que hacen al desarrollo de una vida digna de sus habitantes.

Por último diremos que el sistema de protección consumeril se encuentra incluido en el Bloque Federal de Constitucionalidad¹¹, conformado por la propia Constitución, las leyes que reglamentan el ejercicio y las garantías para hacer efectivos los derechos en ella enunciados y los tratados internacionales sobre derechos humanos. Esta es la política pública consumeril establecida desde la propia constitución.

.....

9 Es recomendable la lectura de los artículos 1092 al 1122 donde la relación de consumo es definida, la forma de interpretación de los contratos de consumo es establecida consagrando el principio protectorio, determinando las cláusulas abusivas por parte de los proveedores y el deber de información de los vendedores. Esta incorporación complementa a la ley nacional 24.240 y sus modificatorias.

10 El artículo 75 de la Constitución de la Nación Argentina establece: “Corresponde al Congreso: (...) 22. Aprobar o desechar tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales y los concordatos con la Santa Sede. Los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes. La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes; la Convención sobre los Derechos del Niño; en las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos. Sólo podrán ser denunciados, en su caso, por el Poder Ejecutivo Nacional, previa aprobación de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara. Los demás tratados y convenciones sobre derechos humanos, luego de ser aprobados por el Congreso, requerirán del voto de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara para gozar de la jerarquía constitucional”.

11 Para un mayor entendimiento del funcionamiento del Bloque de Constitucionalidad federal se recomienda ver Ekmejian (2016).

La ley y la política pública en el territorio

La ley establece que son los municipios quienes aplican las acciones estatales de protección para evitar abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores. El sistema es sencillo: le consumidor realiza la denuncia y la oficina municipal fija una audiencia de conciliación donde la intermediación, es decir, el contacto entre el Estado y las partes, busca llegar a un acuerdo que contenga las correcciones a los abusos y una compensación, sea monetaria o en especies. En el caso de no arribar a un acuerdo el organismo municipal, que no es imparcial ya que protege al más débil, dictará un auto de imputación donde verificará las infracciones cometidas y aplicará las sanciones, pudiendo iniciarse una acción judicial por daños y perjuicios.

En otras ocasiones, en especial cuando los consumidores padecen sobreendeudamiento, es posible un juicio en su contra donde los proveedores busquen coercitivamente el cobro de créditos no abonados. Es aquí donde se deberá dar equidad al reclamo determinando los rubros permitidos para su cobro, conforme al artículo 1094, 1117, 1118, 1122¹² y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación como de la Ley Nacional 24.240 que son, en síntesis, la aplicación del principio protectorio de los consumidores: le magistrade protegerá al más débil en la relación cuando sean verificadas infracciones a la ley. Es así que se buscará una solución justa que implica la satisfacción del crédito reclamado en este último caso y la corrección de las distorsiones impuestas por los proveedores con equidad y evitando el desclasamiento de las personas.

.....

12 El Código Civil y Comercial de la Nación establece: “(...) Artículo 1094.- Interpretación y prelación normativa. Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable (...) Artículo 1117.- Normas aplicables. Se aplican en este Capítulo lo dispuesto por las leyes especiales y los artículos 985, 986, 987 y 988, existan o no cláusulas generales predisuestas por una de las partes. Artículo 1118.- Control de incorporación. Las cláusulas incorporadas a un contrato de consumo pueden ser declaradas abusivas aun cuando sean negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor (...) Artículo 1122.- Control judicial. El control judicial de las cláusulas abusivas se rige, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley especial, por las siguientes reglas: a) la aprobación administrativa de los contratos o de sus cláusulas no obsta al control; b) las cláusulas abusivas se tienen por no convenientes; c) si el juez declara la nulidad parcial del contrato, simultáneamente lo debe integrar, si no puede subsistir sin comprometer su finalidad; d) cuando se prueba una situación jurídica abusiva derivada de contratos conexos, el juez debe aplicar lo dispuesto en el artículo 1075”.

Universalidad, autonomía y carácter infraestructural de la política pública

Como se ha destacado, esta política es una clara intervención del Estado como un ente punitivo, al aplicar sanciones a los proveedores por abusos en su posición dominante al brindar bienes y servicios a personas tanto físicas como de existencia ideal a crédito.

Al mismo tiempo, el Estado está obligado a promover la educación de los consumidores a los fines de llevar adelante un consumo racional ligado a la preservación de los recursos existentes. El fin de esta conducta estatal es la equidad entre las partes, el acceso al consumo justo y sustentable.

Esta política está dirigida a la población en general, como lo es la legislación en la mayoría de los países de la región. Tomando como ejemplo Brasil que posee un código específico¹³, y ante el carácter de amplia intervención, podemos decir que la política aplicada es de carácter infraestructural, que en el saber de M. Mann (2006) es intensa la participación estatal en las relaciones en la vida civil.

Esto último es algo muy singular ya que la profundización de esta política en la Argentina y en la región se cristaliza en la década de los años 90 cuando el ideario neoliberal campeaba en el diseño y aplicaciones de políticas socio económicas que estaban focalizadas a segmentos o grupos sociales específicos, sumado al retiro del Estado de la regulación de las relaciones jurídicas. Sin embargo, aquí observamos un fenómeno estatizante, como explica Del valle (2010, citado en Andersen, 2003), donde no se deja en manos de los individuos la resolución del conflicto gracias a la creación de secretarías y oficinas de protección de los consumidores con actividades eficaces.

Contrariamente a la ola desreguladora y neoliberal, en esta política pública el Estado actúa contrario a lo que expresa Mann (2006), ya que encontramos un Estado poderoso y autónomo que se termina

13 Se refiere al Código de defensa del consumidor del Brasil. Ley n.º 8078, del 11 de septiembre de 1990.

imponiendo a los intereses de conglomerados de empresas de venta minorista y financiera no bancaria.

Idea de un nuevo tipo de intervención, el rol del Trabajo Social en el consumo.

Al momento de llevar adelante las actividades propias del Trabajo Social en el territorio es posible que en la tarea de implementación de los dispositivos establecidos por el Estado se encuentren con grupos sociales o familiares que sufren el fenómeno del sobreendeudamiento.

En este sentido, no se pretende que los trabajadores sociales hagan las veces de abogados, pero sí que tomen este sistema normativo como una herramienta para garantizar el goce de los derechos humanos de las personas donde se lleva adelante la intervención. La detección de abusos, sobreendeudamiento y el acompañamiento en los primeros pasos hacia una solución de la problemática es posible de implementar por el Trabajo Social.

Este acompañamiento inicial puede hacerse ante la autoridad administrativa con la cual se puede implementar un dispositivo de atención primario en el territorio que podría evitar el traslado a las dependencias, la confección de denuncias en formularios estandarizados, el reconocimiento de los elementos de prueba como tiquets de compra o la detección de documentos de crédito que violen el artículo 36 de la ley 24.240. Una actividad proactiva resguardaría los ingresos registrados, no registrados o transferencias monetarias que se pudieran recibir por la aplicación del régimen social vigente.

Por ende, es indudable que la acción de los trabajadores sociales en el territorio evitaría que los distintos grupos sociales, donde se implementa un dispositivo, puedan llegar incluso a *sufrir* procesos judiciales que contengan reclamos monetarios que estén compuestos de rubros ilegales ya que la intervención del órgano administrativo equilibrara la relación consumeril primero. En este marco, los trabajadores sociales, por sus saberes y capacidad, son los primeros en visibilizar y actuar preventivamente.

Asimismo, es bueno plantearse la posibilidad de implementar la negociación colectiva de contratos colectivos de consumo con la inter-

vención de los proveedores en forma individual o colectiva y viceversa para el caso de los grupos sociales en el territorio, en especial en esta época de pandemia donde, según Wajntraub:

(...) sin perjuicio de que nuestra legislación ofrece criterios de hermenéutica que posibilitan encontrar soluciones sistémicas para las situaciones que se suscitan, no es menos cierto que la mayor parte de los remedios legales están concebidos para contextos de cierta normalidad, por lo que se hace fundamental explorar respuestas particulares para el tiempo que vivimos. En el marco de las relaciones de consumo, se da la paradoja de que, si fuésemos extremadamente rigurosos para interpretar las normas aplicables al incumplimiento, llegaríamos al extremo de llevar a muchos proveedores a su desaparición, sin poder si quisiera intentar cumplir con la prestación originalmente pactada (Wajntraub, 2020:6).

Esto último dejaría sin acceso a las personas de consumir bienes indispensables para llevar adelante su vida.

Esta intervención propuesta cumple con uno de los objetivos del Trabajo Social que se basa en la práctica de una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales presentes en la Ley del Ejercicio Profesional del Trabajo Social N° 27.072 la cual, podemos afirmar, está íntimamente ligada al sistema de protección de derechos humanos como a la protección de los derechos sociales encumbrados en los artículos 14 bis, 42 y 75 inc. 22 de la CN.

Por todo esto, se afirma que la intervención propuesta enriquecería a una política pública social y haría del diálogo entre los saberes de estas ciencias sociales un sistema de protección social más efectivo al momento de brindar soluciones a las personas.

Referencias bibliográficas

- Álvarez Larrondo, Federico M. (2017). *Manual de Derecho de Consumo, Fundamentos – Constitucionalización*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Errius.
- Bourdieu, Pierre (1979). *La Distinción, criterio y bases sociales del gusto*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Aguilar, Altea, Taurus Alfaguara S.A.
- Bueres, Alberto J. (2014). *Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, introducción y revisión general. del profesor Dr. Alberto J. Buenos Aires*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Hammurabi S.R. L.
- Carballeda, Alfredo Juan Manuel (2002). *La Intervención en lo Social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Paidós.
- Constitución de la Nación Argentina (15 de diciembre de 1994). Paraná, Santa Fe.
- Decreto Ley N° 7425/68 - Código de Procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires (1968) Ciudad de La Plata, Buenos Aires, Argentina
- Del Valle, Alejandro H. (2010). Comparando regímenes de bienestar en América Latina. *European Review of Latin American and Caribbean Studies*, (88), 61-76.
- Ekmejian, Miguel A. (2016). *Tratado de Derecho Constitucional*. Buenos Aires, Argentina, Thomson Reuters.
- Ley N° 9 8078 - Código de defensa del consumidor del Brasil (1990) Brasilia, Brasil.
- Ley N° 13.987 - Obligación de incorporar teléfono de Orientación al consumidor (2009). La Plata, Buenos Aires, Congreso de la Provincia de Buenos Aires.
- Ley N° 17.454 - Código Procesal Civil y Comercial de la Nación Argentina (1981) Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Congreso de la Nación Argentina.
- Ley N° 24.240 - Defensa del Consumidor (1993). Ciudad de Buenos Aires, Argentina, Congreso de la Nación Argentina.
- Lorenzetti, Ricardo Luis (2009). *Consumidores, segunda edición actualizada*. Santa Fe, Argentina, Ed. Rubizal – Culzoni.
- Mann, Michel (1991). El poder autónomo del Estado: sus orígenes, mecanismos y resultados. *Zona Abierta*, (57-58), 55-82.
- Sagot Rodríguez, Montserrat (2017). *Feminismos, pensamiento crítico y propuestas alternativas en América Latina*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Clacso.
- Wajntraub, Javier H. (2017). *Régimen Jurídico del Consumidor, comentado (ley 24.20 comentada)*. Santa Fe, Argentina, Ed. Rubizal - Culzoni.-
- Wajntraub J. H. (2020). La protección jurídica del consumidor y el COVID 19. *Rubizal Culzon - Doctrina Online*, (9). Recuperado de: www.rubizalonline.com.ar

Recibido: 14/01/2021

Aceptado: 08/02/2022