



Santa Fe, 21 de Marzo de 2021.-

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Artículo 1º: Créase, en el ámbito de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe, el “Programa de Capacitación en Derechos de Consumidores Hiper-vulnerables”.

Artículo 2º: Se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores, como así también a las personas jurídicas sin fines de lucros que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos en este artículo (mujeres, disidencias ,adultos mayores, menores de edad, personas con discapacidad).

Artículo 3º: La implementación del Programa estará a cargo de la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana de la Municipalidad de la ciudad de Santa Fe, o del organismo que en el futuro la reemplace, en coordinación con las áreas correspondientes.

Artículo 4º: Son objetivos del “Programa de Capacitación en Derechos de Consumidores Hiper-vulnerables”:

- a) Brindar capacitación en temas donde estos grupos sean parte en relaciones de consumo;
- b) Desarrollar un curso donde se tratarán aspectos teóricos y prácticos destinados a fomentar el consumo responsable y hábitos de consumo sano, solidarios y que contribuyan a una producción sostenible y en armonía con el ambiente y la naturaleza;
- c) Realizar talleres informativos sobre las consecuencias jurídicas de contratos relacionados con actividades de ocio y turismo y las obligaciones de los prestarios de servicios turísticos, a los fines de promover el derecho al tiempo libre;



- d) Fomentar el conocimiento sobre los derechos que poseen como consumidores en relaciones con suministradores de energía y gas;
- e) Dictar un taller sobre consejos para el consumidores que celebren contratos por medios electrónicos;
- f) Capacitar sobre aquellas prácticas que son contrarias al trato digno y equitativo en los términos de lo establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ordenanza N° 12.196;
- g) Capacitar sobre los derechos contenidos en la Ordenanza N° 11.993;
- h) Instruir sobre la responsabilidad que poseen las entidades financieras y bancarias en la relación comercial con sus clientes;

Artículo 5°: El Departamento Ejecutivo Municipal difundirá, de la forma más conveniente, la importancia del contenido de este programa.

Artículo 6°: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal.

FUNDAMENTOS

Señores concejales y concejales:

El presente Proyecto de Ordenanza tiene por objeto la creación de un Programa específico tendiente a brindar capacitación en derechos del consumidor a los consumidores y usuarios denominados “hiper-vulnerables”, poniendo en foco a estos grupos que, por encontrarse los mismos en una situación diferente y especial en cuanto al rol que desempeñan como consumidores, se torna indispensable redefinir y/o crear espacios de aprendizaje, de información, de diálogo y contención que les permitan su inclusión en la sociedad.

Entendemos que la vulnerabilidad se manifiesta en diferentes aspectos, que pueden darse en un plano jurídico, socioeconómico, técnico, psicológico, biológico y político. Si bien podemos afirmar que todos los consumidores (por su hiposuficiencia natural ante el proveedor profesional) son de por sí vulnerables, algunos de ellos lo



son más.

A la vulnerabilidad de ser consumidor se le adiciona otra vulnerabilidad, por caso ser niño, niña o adolescente, persona con discapacidad o enfermedades, turista, migrante o por cuestiones de género, entre muchas otras. Estos serían los considerados “hiper-vulnerables”.

El derecho a la información es un bien jurídico protegido por nuestra Constitución Nacional, y previsto en el art. 42, el cual reza: “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 usuarios”.

De ahí la trascendencia de la información que poseen los consumidores hipervulnerables, ya que el desconocimiento es una de las principales causas de injusticias y violaciones a sus derechos, debido a la falta de capacitación, y en algunos casos por imposibilidad de acceder a los nuevos medios de comunicación, como ser el uso de Internet, en donde circula la mayor cantidad de información sobre lo que se adquiere. En nuestro ordenamiento jurídico recientemente se ha sancionado una resolución reconoce la necesaria tutela del Estado a estos consumidores hipervulnerables. En efecto, la resolución N° 139/2020 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación estableció lo siguiente: “A los fines de lo previsto en el artículo 1° de la ley 24.240, se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico, circunstancias sociales, económicas, étnicas y/ o culturales, que provoquen especiales dificultades par ejercer con plenitud sus derechos como consumidores”.

Es por lo expresado que creemos que la vulnerabilidad estructural de todos los consumidores en el mercado, algunos de ellos pueden encontrar agravada su situa-



 Valeria Lopez Delzar
 valelopezdelzar
 @valedelzar
 342-5121155

ción en razón de su edad, género, condición psicofísica, nacionalidad, entre otras, lo que obliga a la adopción de medidas de tutela diferenciada sobre estos sujetos.

Por todo, solicito el acompañamiento de mis pares en la aprobación del presente Proyecto de Resolución.