
**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)**

4th SESSION

8-9 July 2019

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Monday, 8 July 2019

**Latest Developments in Legal and Institutional Frameworks and
World Consumer Protection Map**

Contribution by Ezequiel N. Mendieta

**Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en el
Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor de Argentina**

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

4th SESSION
8-9 July 2019
Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Monday, 8th July 2019
Morning Session

- . Agenda Item 3 e) Latest developments in legal and institutional frameworks and world consumer protection map

Contribution by
Ezequiel N. Mendieta
Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor en el
Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor de Argentina

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

LAS DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL ANTEPROYECTO DE LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE ARGENTINA

Por Ezequiel N. Mendieta¹

I.- INTRODUCCIÓN

El 12 de junio de 2019 se presentó ante el Honorable Senado de la Nación Argentina² el Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor³ (en adelante, “Anteproyecto”). Este Anteproyecto fue elaborado por una Comisión Reformadora compuesta por doce juristas de renombre especializados en el derecho de los consumidores. Asimismo, dicho documento fue puesto a disposición de toda la comunidad a través de la organización de distintas audiencias públicas y otras convenciones académicas a los fines de que toda la sociedad pueda realizar sus aportes o comentarios.

En este contexto, cabe recordar que en Argentina, la protección de los derechos de los consumidores está expresamente incorporado en el artículo 42 de la Constitución Nacional⁴. A su vez, en 1993 se sancionó la Ley 24240 de Derechos de los Consumidores, la cual fue reformada en diversas oportunidades desde su aprobación. Asimismo, el 1º de agosto de 2015, entró en vigencia el nuevo Código Civil y Comercial de la República Argentina. Allí, se dedicó un apartado especial a los contratos de consumo (artículos 1092 y siguientes), integrándose a la Ley vigente.

Sin embargo, ante los vertiginosos cambios que se han producido en las sociedades modernas —en gran parte como consecuencia de la llamada “Revolución Digital”— resulta imperioso actualizar la normativa vigente para dar respuesta adecuada a las necesidades actuales de los consumidores. Es por ello que el Anteproyecto se gestó con miras a adecuar la normativa protectora a los tiempos actuales, como así también realizar los ajustes necesarios en virtud de las modificaciones incorporadas con la entrada en vigencia del Código Civil y Comercial de la Nación en 2015.

Habida cuenta de ello, la Comisión Reformadora acudió a diversas legislaciones del derecho comparado como fuente para la nueva ley propuesta. Una de las principales fueron las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (en adelante, “Directrices”), pudiéndose notar su fuerte influencia a lo largo de todo el Anteproyecto. En efecto, en su exposición de motivos, se explicitó que una de las

¹ Lawyer in Buenos Aires, Argentina. Specialist in Tort Law by the Faculty of Law of the University of Buenos Aires, Argentina; Master in Consumer Law by Castilla-La Mancha University, Spain; and Postgraduate in Constitutional Law by the Faculty of Law of the University of Buenos Aires. Member of the Research Project of the DeCyT 2018-2020: “Consumers’ protection in the digital age”, Faculty of Law, University of Buenos Aires. Assistant of Civil Law Lecturer at the Faculty of Law of the University of Buenos Aires, Argentina. Member of the International Law Association and of its Committee on International Consumer Protection of Consumers. Member of the Argentinian’s Institute of Consumer Law.

² Ver <https://www.senado.gov.ar/prensa/17592/noticias>.

³ El Anteproyecto se encuentra disponible en https://unctad.org/meetings/en/Contribution/cicplp4_Cont_Argentina.pdf

⁴ “Artículo 42.- 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”.

principales fuentes tenidas en cuenta para su elaboración fueron las mencionadas Directrices⁵.

En virtud de ello, en el presente trabajo se abordarán aquellos temas en los cuales la Comisión Reformadora se inspiró en las Directrices y en el trabajo desarrollado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (en adelante, “UNCTAD”) para dar forma al nuevo texto propuesto, como por ejemplo en materia de comercio electrónico. Asimismo, se mencionarán aquellos puntos que si bien no fueron expresamente invocados por la Comisión Reformadora, puede evidenciarse la influencia de las Directrices, como en el caso de la previsión de los consumidores vulnerables o hipervulnerables.

II.- PRINCIPIOS GENERALES

Una de las cuestiones que se tomó especialmente en cuenta para el Anteproyecto fueron los principios mencionados en las Directrices.

De la lectura comparada entre ambos cuerpos normativos, se puede vislumbrar cierto correlato entre los principios propuestos en el artículo 5⁶ del Anteproyecto y los principios enumerados en las directrices 5 y 11.

⁵ En los fundamentos del Anteproyecto, la Comisión Reformadora sostuvo lo siguiente: “Entre los antecedentes y fuentes principales, se destaca como punto de partida a la LDC —con sus diferentes reformas—, a fin de preservar la valiosa tradición jurídica que la misma ha generado en estas dos décadas y media de vigencia. A ella se agregan: - Las “Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”, revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186 del 22 de diciembre de 2015...” (“Edición especial: Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor”, Diario La Ley del 17 de diciembre de 2018, pág. 2).

⁶ “ARTÍCULO 5. **Principios.** Se reconoce la vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado. El sistema de protección del consumidor se integra con las normas internacionales, nacionales, provinciales y municipales y tiene el objetivo de tutelar al consumidor, rigiéndose por los siguientes principios:

1. Principios de progresividad y no regresión. El Estado adopta medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena

efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor;

2. Principio de orden público de protección. El sistema de protección del consumidor es de orden público. No es válida la renuncia anticipada de los derechos del consumidor, cualquiera sea su modalidad;

3. Principio de acceso al consumo. El sistema de protección del consumidor garantiza el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad;

4. Principio de transparencia de los mercados. El sistema de protección del consumidor provee todo lo conducente al logro de la transparencia de los mercados. El Estado controla las distorsiones que afectan la distribución, condiciones de venta, calidad y precios de bienes y servicios;

5. Principio de consumo sustentable.

El sistema de protección del consumidor, de conformidad con el Derecho Internacional Ambiental y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, impulsa la protección ambiental y en particular el consumo y la producción sustentables, en función de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. Para ello, entre otras medidas, favorece la minimización del uso de materias primas y energías no renovables, así como la generación de la menor cantidad de residuos y el aumento del uso de energías o materias primas renovables o pro- ducto de reciclaje;

6. Principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad. El sistema de protección del consumidor protege especialmente a colectivos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada, derivada de circunstancias especiales, en particular, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, enfermas o con discapacidad, entre otras;

7. Principio de respeto de la dignidad de la persona humana. Los proveedores, en su actuación en el mercado, deben reconocer y respetar la dignidad de la persona humana conforme a los criterios generales que surgen de las Declaraciones y Tratados de Derechos Humanos. Asimismo, en el diseño e implementación de políticas públicas, el Estado debe observar el mismo principio;

8. Principio de prevención de riesgos.

De este modo, se puede identificar la siguiente correlación entre los principios perfilados en el Anteproyecto y las Directrices:

Argentinian's Consumer Law Draft	UN Guidelines
Principio de acceso al consumo (art. 5.3)	5 a)
Principio de transparencia de los mercados (art. 5.4)	11 c)
Principio de consumo sustentable (art. 5.5)	5 f), i) and 6
Principio de protección especial para situaciones de hipervulnerabilidad (art. 5.6)	5 b)
Principio de respeto de la dignidad de la persona humana (art. 5.7)	11 a)
Principio de prevención de riesgos (art. 5.8)	5 c)
Principio antidiscriminatorio (art. 5.10)	11 b)

En algunos casos, la Comisión Reformadora tuvo presente como antecedente específicamente las Directrices. Este es el caso del acceso al consumo, el principio de consumo sustentable y la prevención de riesgos⁷.

La incorporación de los principios en la ley cumplirían una serie de funciones destinadas a potenciar la protección de los consumidores. Principalmente, los principios del artículo 5 del Anteproyecto servirían como pauta para la integración de las distintas normas del ordenamiento jurídico con las específicas del marco protectorio del consumidor⁸.

Estas funciones se condicen con el objetivo de los principios y necesidades legítimas establecidas en las Directrices, inclusive las destinadas a las buenas prácticas comerciales. Lo interesante de las necesidades legítimas contempladas en la directriz 5 es que, a diferencia de lo establecido en la directriz 1, está dirigido no solo a los Estados sino también a todos los sectores que componen el mercado⁹.

El Estado y los proveedores actúan preventivamente cuando exista probabilidad razonable de una amenaza derivada de bienes o servicios que afecten la salud o la seguridad de los consumidores;

9. Principio de precaución. El Estado y los proveedores deben actuar precautoriamente en las situaciones de controversia científica probada, y en general, frente a la incertidumbre científica fundada respecto de la existencia de una amenaza derivada de un bien o servicio, adoptando las medidas eficaces para evitar el daño a los consumidores.

10. Principio antidiscriminatorio. El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes con el objetivo que en el mercado no existan actos, omisiones o situaciones discriminatorias. Se consideran especialmente comprendidas en esta prohibición las fundadas en razones de identidad, género, raza, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, nacionalidad, edad, condición social o caracteres físicos de la persona humana”. Lo destacado pertenece al original.

⁷ STIGLITZ, Gabriel A. - BLANCO MUIÑO, Fernando - D'ARCHIVIO, María Eugenia - HERNÁNDEZ, Carlos A. - JAPAZE, María Belén - LEPÍSCOPO, Leonardo - OSSOLA, Federico A. - PICASSO, Sebastián - SOZZO, Cósimo Gonzalo - TAMBUSI, Carlos E. - VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto A. - WAJNTRAUB, Javier H, “Sup. Especial Comentarios al Anteproyecto de LDC”, Ed. La Ley, 27/03/2019, p. 1.

⁸ STIGLITZ, Gabriel A. - BLANCO MUIÑO, Fernando - D'ARCHIVIO, María Eugenia - HERNÁNDEZ, Carlos A. - JAPAZE, María Belén - LEPÍSCOPO, Leonardo - OSSOLA, Federico A. - PICASSO, Sebastián - SOZZO, Cósimo Gonzalo - TAMBUSI, Carlos E. - VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto A. - WAJNTRAUB, Javier H, “Sup. Especial Comentarios...”, op. cit.

⁹ UNCTAD, *Manual on Consumer Protection*, 2017, p. 12.

Por lo tanto, es notoria la voluntad de la Comisión Redactora de dar operatividad a los principios de las Directrices, las cuales buscan asistir a los Estados para que lleven adelante y fortalezcan políticas para la protección de los consumidores. Sin lugar a dudas, estas medidas contribuirán a fortalecer el sistema protectorio del consumidor argentino.

III.- E-COMMERCE

El derecho del consumidor enfrenta los nuevos desafíos que conlleva el siglo XXI y, en consecuencia, queda compelido a adaptarse a las nuevas circunstancias que dichos desafíos implican.

En este contexto, cabe destacar el crecimiento exponencial del comercio electrónico experimentado en los últimos veinte años, lo cual continúa creciendo año a año. Este fenómeno permite que los consumidores puedan adquirir bienes y servicios a lo largo y ancho del globo. De este modo, se producen relaciones de consumo transfronterizas, cuyas características se complejizan debido a las particularidades del comercio electrónico. Esta clase de contrataciones ofrecen oportunidades a los consumidores, quienes ven incrementada la oferta de bienes y servicios atravesando las fronteras formales de las naciones. Sin embargo, este avance también conlleva riesgos para el consumidor tales como robo de datos sobre los medios de pago utilizados o la falta de respuestas adecuadas para formular los reclamos que pueden implicar verdaderos escollos para acceder a un mecanismo de solución de conflictos.

Con respecto a las Directrices, se puede señalar que se han previsto como necesidades legítimas de los consumidores la protección de los consumidores vulnerables o hipervulnerables (directriz 5, inciso b¹⁰) y la protección de aquellos consumidores que recurran al comercio electrónico para que aquellas no sea inferior a la que se brinda en otras formas de comercio (directriz 5, inciso j¹¹).

A continuación, en la directriz 44, inciso g)¹² se recomendó a los Estados miembros que incorporasen dentro de sus programas de educación y de información del consumidor, debían comprender las cuestiones relacionadas con el comercio electrónico, poniendo en relieve la importancia que guarda dicho fenómeno con la vida cotidiana del consumidor.

Siguiendo en la línea del comercio electrónico, en las directrices se dedicó un apartado específico para ello, comprendido por las directrices 63, 64 y 65. En la primera de ellas, se destacó la importancia de que los Estados se esforzasen para fomentar la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, estableciendo algunos mecanismos que podrían implementarse a tal fin¹³. Esto demuestra la especial preocupación que existe en torno a la seguridad de las transacciones electrónicas, la cual debe ser cementada por la confianza que dichos medios deben generar a los fines de lograr que el consumidor acceda a adquirir bienes y servicios por esta vía. Dicha confianza resulta ser un elemento clave en materia de comercio electrónico, ya que sin ella sería difícil que el comercio electrónico avanzase.

¹⁰ “5. The legitimate needs which the guidelines are intended to meet are the following (...) (b) The protection of vulnerable and disadvantaged consumers...”.

¹¹ “5. The legitimate needs which the guidelines are intended to meet are the following (...) (j) A level of protection for consumers using electronic commerce that is not less than that afforded in other forms of commerce...”.

¹² “44. Consumer education and information programmes should cover such important aspects of consumer protection as the following (...) (g) Electronic commerce...”.

¹³ “63. Member States should work towards enhancing consumer confidence in electronic commerce by the continued development of transparent and effective consumer protection policies, ensuring a level of protection that is not less than that afforded in other forms of commerce”.

En este contexto, en el marco del segundo período de sesiones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (en adelante, IGE), se ha reconocido que el comercio electrónico debilita la relación entre proveedores y consumidores, aumentando la vulnerabilidad de estos últimos. En virtud de ello, el comercio electrónico se vuelve un campo propicio para las prácticas desleales. Es por ello que se planteó que el principal desafío para el desarrollo del comercio electrónico era fomentar de los consumidores en el mercado digital¹⁴.

En la directriz 64¹⁵ encomienda a los Estados a que en sus políticas de protección al consumidor tengan en cuenta las particularidades del comercio electrónico y garanticen que los consumidores estén informados sobre los derechos y obligaciones en el mercado digital. En este punto, se refuerza la idea de la provisión de información al consumidor, principalmente sobre las características especiales que el comercio electrónico posee.

En la directriz 65¹⁶ se sugirió a los Estados miembros la revisión de las diversas directrices y recomendaciones que hay en materia de comercio electrónico, mencionando específicamente las elaboradas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante, “OECD”).

Ahora bien, en los fundamentos del Anteproyecto, se ha mencionado que se tuvo en cuenta como antecedente lo dispuesto en la directriz 63 en relación a la “equiparación de los derechos” e “información acentuada del consumidor”.

Al respecto, en el capítulo 9 del Anteproyecto se propone una nueva regulación para la contratación a distancia, en donde se actualizarían las reglas vigentes para adaptarlas al contexto global actual. De este modo, en relación a la influencia de las Directrices, puede citarse lo que se dispondría en el artículo 71 del Anteproyecto: **“Equiparación de derechos.** En el ámbito de la contratación electrónica se reconoce y garantiza un grado de protección que nunca será inferior al otorgado en otras modalidades de comercialización propuestas por un proveedor respecto de un consumidor”. Esta regla se condice directamente con las directriz 5 j) —como una necesidad legítima del consumidor— y 63 —previsto específicamente para e-commerce—.

Esta previsión estaría destinada a evitar las eventuales diferencias que el proveedor podría realizar con respecto a un mismo producto en virtud del canal de comercialización. Una práctica que podría evitarse a partir de la futura aplicación del artículo 71 del Anteproyecto es el geo-blocking¹⁷.

¹⁴ UNCTAD, “Consumer protection in electronic commerce” (note by the secretariat TD/B/C.I.CPLP/7), para 16.

¹⁵ “64. Member States should, where appropriate, review existing consumer protection policies to accommodate the special features of electronic commerce and ensure that consumers and businesses are informed and aware of their rights and obligations in the digital marketplace”.

¹⁶ “65. Member States may wish to consider the relevant international guidelines and standards on electronic commerce and the revisions thereof, and, where appropriate, adapt those guidelines and standards to their economic, social and environmental circumstances so that they can adhere to them, as well as collaborate with other Member States in their implementation across borders. In so doing, Member States may wish to study the Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce of the Organization for Economic Cooperation and Development”.

¹⁷ Sobre este tema, es dable destacar que hay oportunidades en las cuales los proveedores de bienes y servicios llevan adelante algunas prácticas que impiden o limitan el acceso a bienes y servicios a los consumidores que desean realizar transacciones transfronterizas. Una de esas prácticas es lo que se conoce como geo-blocking, práctica mediante la cual el proveedor restringe o bloquea el acceso de ciertos consumidores basados en la nacionalidad o locación.

En virtud de ello, recientemente, la Unión Europea ha regulado la cuestión mediante la Regulation (EU) 2018/302 on addressing unjustified geo-blocking and other form of discrimination. Allí, se ha entendido que esta práctica consiste en que el bloqueo o limitación del acceso a sus interfaces en línea a consumidores de

Por otro lado, la influencia de las Directrices también se evidencia en la redacción del artículo 72 del Anteproyecto, cuyo texto establece lo siguiente: “**Información al consumidor.** En las diferentes etapas de la contratación electrónica se exige que el consumidor sea informado con el estándar más elevado que sea posible, a fin de lograr que resulte plenamente consciente de sus derechos y de sus obligaciones. A estos fines, se ponderará el grado de vulnerabilidad del consumidor”.

Este artículo, implementaría la directriz 64, el cual fomenta a que los Estados implementen políticas tendientes a garantizar que los consumidores se encuentren debidamente informados sobre sus derechos y obligaciones en el ámbito digital. Esto resulta determinante si se tiene en cuenta que el consumidor electrónico se encuentra comprendido dentro de la categoría de consumidor hipervulnerable¹⁸, puesto que el sujeto se encuentra inmerso en un medio completamente desconocido, que no conoce ni maneja, el cual presenta mayores desafíos y acentúa la asimetría técnica existente entre el consumidor y el proveedor¹⁹. Por lo tanto, frente a este fenómeno, la protección debe acentuarse a los fines de atenuar la desigualdad que existe entre ambas partes.

IV.- CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES

La protección de los consumidores vulnerables²⁰ fue una de las principales incorporaciones de la actualización de las Directrices en 2015. En efecto, dentro de las necesidades legítimas que se procuran atender se encuentra la protección de los consumidores en situación de vulnerabilidad o desventaja²¹. Asimismo, esta categoría de consumidores se encuentra presente en las distintas partes de las Directrices, a saber:

- a) Al momento de mencionar el trato justo y equitativo como una buena práctica comercial²²;
- b) En la adopción de soluciones de controversias y compensaciones, instando a los estados miembros a adoptar procedimientos que tengan especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores hipervulnerables²³;
- c) En la formulación de programas de educación, indicándose que se debe prestar especial atención a las necesidades de los consumidores vulnerables y desaventajados²⁴;
- d) Idéntica recomendación se formuló acerca de las políticas de acceso a los servicios públicos, indicando que en ellas debe considerarse la situación de aquellos consumidores vulnerables o desaventajados²⁵.

otros Estados que desean realizar compras transfronterizas, como así también la aplicación de condiciones generales de acceso diferentes a sus productos y servicios.

Habida cuenta de ello, dicha norma tiene por finalidad evitar la discriminación en razón de la nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento de los clientes en las transacciones transfronterizas.

¹⁸ BAROCELLI, Sergio S., “Hacia la construcción de la categoría de consumidores hipervulnerables” en BAROCELLI, Sergio S. (Director), *Consumidores Hipervulnerables*, Ed. El Derecho, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2018, p. 9. Es importante señalar que esta obra es la publicación de los resultados del proyecto de investigación “La Problemática de los consumidores hipervulnerables en el Derecho del Consumidor argentino”, dirigido por Sergio S. Barocelli y llevado adelante entre los años 2016-2018 en el Instituto de Investigación Gioja de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

¹⁹ BELTRAMO, Andrés Nicolás y FALIERO, Johana Caterina, “El consumidor electrónico como consumidor hipervulnerable” en BAROCELLI, Sergio S. (Director), *Consumidores Hipervulnerables*, op. cit., p. 212.

²⁰ En este trabajo se utilizarán los términos vulnerable o hipervulnerable de manera indistinta.

²¹ Directriz 5 b).

²² Directriz 11 a).

²³ Directriz 37.

²⁴ Directriz 42.

²⁵ Directriz 77.

De esta manera, se puede colegir que a lo largo de las Directrices se recomienda a los Estados miembros que, cuando se adopten medidas tendientes a la protección de los consumidores, se preste especial atención a las necesidades de aquellos grupos vulnerables o desaventajados. De esta forma se busca mitigar la desigualdad existente y brindarle especial protección a este grupo que presenta una dificultad agravada para gozar de sus derechos como consumidor.

En el Anteproyecto se receptó la amplificación de la protección del consumidor hipervulnerable y se incorporó en distintos artículos disposiciones tendientes a su protección:

- a) Artículo 3: Acentuación de la protección del consumidor hipervulnerable.
- b) Artículo 5.6: Principio de protección especial de situaciones de hipervulnerabilidad. Cabe recordar que en la directriz 5 b), se estableció como una necesidad legítima la protección de los consumidores en situación de vulnerabilidad.
- c) Artículo 8.2: Obligación del Estado de garantizar condiciones especiales para el acceso a la información de los consumidores hipervulnerables.
- d) Artículo 10.4: Obligación del Estado de prestar especial atención a la situación de los consumidores hipervulnerables en el acceso a la información de los medios de comunicación estatales.
- e) Artículo 13.1: Obligación de los proveedores de proporcionar información de manera adecuada con especial atención a las necesidades de los consumidores hipervulnerables.
- f) Artículo 19: Especial protección de los grupos vulnerables en caso de prácticas abusivas.
- g) Artículo 23: Trato digno en la atención a los consumidores de manera adecuada a la situación de vulnerabilidad. Este artículo guarda relación con la directriz 11 a), en la cual se incentiva a las empresas a que adopten como una buena práctica comercial el trato digno y equitativo al consumidor.
- h) Artículo 37: Acentuación de la protección contractual de los consumidores hipervulnerables.
- i) Artículo 80: Programas especiales para colectivos hipervulnerables en materia de servicios financieros. En la directriz 42, se promueve el accionar del Estado para que cree y estimule la formulación de programas de educación para el consumidor. En esa línea de pensamiento, se estableció que al momento de formular dichos programas, debía atenderse a las necesidades de los consumidores en situación de vulnerabilidad.
- j) Artículo 170: Flexibilización de las reglas procesales en los casos en que una de las partes se trate de un consumidor hipervulnerable. Por su parte, en la directriz 37, se dispuso que los Estados deben crear mecanismos eficaces de solución de controversias y compensación, en los cuales se deberían tener en cuenta las necesidades especiales de los consumidores hipervulnerables.

Lo expuesto, no hace más que poner de resalto la voluntad de implementar las Directrices con el fin de ampliar la tutela de los consumidores hipervulnerables.

V.- CONCLUSIONES

El corto recorrido del Grupo Intergubernamental de Expertos demuestra que esta clase de foros son útiles para la homogeneización de las políticas de protección del consumidor, considerando los desafíos globales que hoy se les presentan.

Las funciones encomendadas son propicias para la constitución de un grupo internacional amplio de debate e intercambio de experiencias para que todos los Estados miembros puedan nutrirse y así poder formular las medidas de protección adecuadas para los consumidores de su territorio. Dichos debates, sumados a los informes y presentaciones realizados por la secretaría de la UNCTAD, enriquecen y fortalecen la aplicación de las Directrices para la Protección del Consumidor.

Asimismo, los trabajos en las sesiones han sido fructíferos, produciendo conclusiones útiles para que luego cada Estado pueda tomar lo necesario para su país en materia de protección del consumidor.

En ese camino se encuentra Argentina, en donde se está trabajando para la implementación de las Directrices. El Anteproyecto fue elaborado por un grupo de eximios jurista que tuvieron en cuenta el trabajo de las Naciones Unidas en materia de derechos de los consumidores.

En este contexto, las Directrices han servido como una valiosa fuente de inspiración para la redacción del mentado Anteproyecto. Eso se debe no solo a la importancia que tienen las Directrices, sino también el trabajo que este Grupo de Expertos viene realizando año a año aquí.

En estos momentos, el Anteproyecto se encuentra comenzando su derrotero legislativo. Mientras tanto, desde la academia, se seguirá trabajando para enriquecer el trabajo hecho y lograr que se convierta en Ley lo más pronto posible para contribuir al fortalecimiento de la protección de los derechos de los consumidores.

EZEQUIEL N. MENDIETA