

**Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection  
Law and Policy, First Session**

**Geneva, 17-18 October 2016**

**Contribution  
by  
*Argentina***



# Primera Reunión Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor

*Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y  
Desarrollo - UNCTAD*

Dr. José Luís Laquidara  
Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (ARG)  
Ginebra, Octubre 2016

## **Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**

*«La adopción hoy por la Asamblea General de las Naciones Unidas de las Directrices ampliadas para la Protección de los Consumidores es un hito en la protección y promoción de los derechos de los consumidores en todo el mundo. Felicito a los gobiernos y a las organizaciones de la sociedad civil que se han sumado a estos esfuerzos. Los consumidores más globalizados requieren el fortalecimiento de la cooperación internacional y la UNCTAD, con este mandato renovado, está dispuesta a apoyar a los países en desarrollo y a sus consumidores en la búsqueda de un mundo más sostenible e inclusivo».*

Mukhisa Kituyi  
Secretario General UNCTAD  
15 de diciembre de 2015

## **Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**

Las directrices son un conjunto valioso de principios para establecer las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces, y para ayudar a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus propias circunstancias económicas, sociales y ambientales, así como para promover la cooperación internacional entre los Estados Miembros en el ámbito de la aplicación y alentar a que se compartan las experiencias en materia de protección de los consumidores.

## **Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**

La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina realizó en lo que va de este año dos Encuentros de Debate sobre "*Buenas prácticas comerciales entre proveedores y consumidores derivadas de las nuevas directrices aprobadas por las Naciones Unidas*". El objetivo fue acordar puntos básicos indispensables para incorporar en los procesos de redacción o reforma de los *Manuales de Buenas Prácticas* del sector empresarial. Los encuentros constituyeron una gran oportunidad para que las empresas, la sociedad civil y el gobierno acuerden en un marco constructivo.

## **Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**

Argentina es el primer país de América Latina que realiza este tipo de encuentro, para compartir y reflexionar sobre como adoptar las nuevas directrices de consumo.

Al respecto, el Director Nacional de Defensa del Consumidor, Fernando Blanco Muiño, expresó: *“Este fue un primer paso para dar a conocer las nuevas directrices, ponerlas en contexto y comenzar a dialogar sobre cómo implementarlas en Argentina. Por eso se convocó a actores tan diversos: cámaras, poder legislativo, sindicatos, asociaciones de consumidores. Destacamos que la iniciativa de hoy privilegia el diálogo, el trabajo en equipo y la puesta en común para seguir logrando avances concretos en la protección de los derechos de los consumidores”*.

## **Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**


Como resultado de las jornadas de debate, surgió además de ser necesaria la incorporación de las Directrices a la legislación nacional, la propuesta de crear un instrumento *autorregulatorio* de la actividad industrial-comercial que contemple las pautas incorporadas por las Directrices, para ser aceptado voluntariamente por los sectores involucrados en la provisión de bienes y servicios que tengan como destino el consumo final.

**Participación de las partes interesadas en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: medidas para no dejar atrás a ningún consumidor**

## Código de Buenas Prácticas

Debe incluir principios rectores, que encaucen las conductas de los operadores comerciales como buenas prácticas y signifiquen para los consumidores un mayor nivel de confianza y reconocimiento de sus derechos como tales.





**Lineamientos a  
incorporar por  
los Códigos de  
Buenas  
Prácticas**

- 1) Controlar que los productos ofrecidos no contengan publicidad engañosa y que la información de la misma sea clara, precisa y completa.
- 2) Que las empresas publiquen de manera permanente en sus respectivos portales web y por otros medios, el listado de los productos y servicios que ofrecen con sus características y precios finales, a fin de que el consumidor esté informado y pueda elegir libremente y confiado.
- 3) Que las empresas obren con lealtad, compromiso ético, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con sus proveedores y consumidores.
- 4) Que los proveedores otorguen igual trato comercial sin discriminación alguna (a competidores y consumidores) y no establezcan restricciones de acceso a los mercados.

**Lineamientos a  
incorporar por  
los Códigos de  
Buenas  
Prácticas**

- 5) Que las empresas informen y pongan a disposición para su compulsión pública, el cumplimiento efectivo de medidas regulatorias, normativas específicas de la actividad u otras decisiones públicas referentes a la publicidad, requerimientos de calidad y demás aspectos que influyan directa o indirectamente en los consumidores.
- 6) Que las empresas se abstengan de realizar cobros ni emisiones de notas de débito unilaterales por productos que no se encuentren pactados en el contrato, o apliquen penalidades por procedimientos ajenos a la realidad de la relación comercial con los consumidores.
- 7) Que las relaciones comerciales no sean interrumpidas o finalizadas abruptamente con los consumidores, sin haber mediado una notificación previa y escrita con plazos adecuados de anticipación.
- 8) Que se realice capacitación específica y permanente a las organizaciones de proveedores, empresas y consumidores sobre los lineamientos impuestos por las Directrices y se fomente el intercambio de información con las dependencias del Estado y las propias empresas.

**Lineamientos a  
incorporar por  
los Códigos de  
Buenas  
Prácticas**

- 9) Que se utilicen espacios disponibles en medios de comunicación propios de cada sector, para difundir información enfocada a la educación del consumidor.
- 10) Que se promueva la utilización de mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la Justicia, con sistemas de acceso irrestricto, ágiles y efectivos.
- 11) Que se generen mecanismos de resolución interna de reclamos por parte de las empresas, que garanticen la efectiva satisfacción de los clientes, cuando proceda.
- 12) Que se explicita claramente en los contratos de consumo la utilización que se brindará a los datos personales de los consumidores por parte de las empresas.
- 13) Que la celebración de los contratos de consumo apunte a ser más amistosa respecto a sus términos y condiciones, evitando cláusulas abusivas y generando mayor confianza y seguridad jurídica para los consumidores.

## **Conclusión**

Es un desafío de la comunidad internacional en su conjunto generar un entorno seguro y de confianza para el desarrollo de la producción, el trabajo y el consumo, fomentando y facilitando la participación de las empresas en la protección a los consumidores, así como de la sociedad civil y los trabajadores.

**Muchas Gracias.**

DIRECCIÓN NACIONAL DE  
**DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR**

**Secretaría de Comercio**



**Ministerio de Producción  
Presidencia de la Nación**