

La Plata, 10 de abril de 2012

**VISTO** lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y por la Ley N° 13834, dictada en su consecuencia; y

**CONSIDERANDO**

Que resulta un hecho público y notorio la tormenta que ocurrió el miércoles 4 de abril del corriente, que produjo importantes destrozos materiales en distintos distritos del oeste y sur del conurbano bonaerense, como así también en la capital provincial y sus adyacencias.

Que debido a ello, un importante número de habitantes de dichas localidades se encuentran actualmente sin el suministro de electricidad y agua potable, y con serios daños en sus viviendas.

Que en esta Defensoría hemos recibido numerosas denuncias sobre el incremento injustificado del precio de las velas, como también la imposibilidad de acceder a dicho producto ya que no hay disponibilidad del mismo en las góndolas, que ante la situación descrita se torna en un artículo de primera necesidad.

Que diversas publicaciones periodísticas informan que el precio de venta de las velas se ha incrementado en forma desmedida, y es muy difícil conseguirlas.

Que personal de este Organismo ha realizado relevamientos en diferentes locales comerciales, y ha constatado la veracidad de las afirmaciones realizadas por los ciudadanos respecto a la falta y aumento desproporcionado del precio de las velas.

Que esta conducta asumida por parte de algunos comerciantes, no hace más que mostrar el desequilibrio de fuerza negocial que tienen los consumidores frente a ellos, dejándolos en una posición de vulnerabilidad absoluta y teniendo que aceptar sus condiciones.

Que dichas conductas buscan un rédito económico basado únicamente en la necesidad y la desesperación de los ciudadanos afectados ante fenómenos climáticos como el aquí descrito, vulnerándose de este modo, la autonomía de la voluntad de los consumidores y usuarios, quienes se encuentran en una situación de desventaja y desequilibrio a la hora de decidir con quién entablar o no la relación de consumo.

Que en las políticas que debe adoptar el Estado para defender a los consumidores se debe poner especial énfasis en impedir, que en la relación de consumo, el más fuerte (oferente) se aproveche del más débil (consumidor), fulminando cualquier condición inequitativa e indigna formulada unilateralmente por el oferente.

Que todos estos derechos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional hace referencia al derecho “a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo”.

Que dicha manda constitucional fue receptada en el artículo 8 bis de la ley 24.240 que establece: **“Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”**.

Que tener que aceptar estos aumentos desmedidos y caprichosos por parte de algunos comerciantes, pone a los usuarios en una situación de vulnerabilidad que se contrapone a lo establecido en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional que consagra el “derecho al acceso al consumo”.

Que un extendido sector de la doctrina, considera al Consumo como Derecho Humano, al afirmar que: “...Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo...sino que vista desde su faceta de derecho humano involucra los siguientes aspectos:

1) El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.

2) Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura,

medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población. En esta inteligencia, “si un habitante no tiene acceso al consumo en lo que hace a sus necesidades básicas se esta incumpliendo con uno de los requisitos del desarrollo sustentable: *la sustentabilidad social.*”

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: “*el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...*”.

Que el accionar de estos vendedores, tratando de sacar provecho de esta situación desafortunada, no se condice con las condiciones de trato digno y equitativo que deben recibir los consumidores, que fuera consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional, en ocasión de la reforma de 1994, y que debe ser el principio rector en esta materia.

Que tampoco se condice dicho accionar poco solidario, con las acciones que están realizando, tanto el Estado Nacional, Provincial y Municipal, para paliar las consecuencias de dicho desastre natural, que no sólo dejó devastada económicamente la zona afectada sino que también ha provocado la triste consecuencia de llevarse consigo pérdidas humanas.

Que por lo motivos expuestos, se estima ajustado a derecho, dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13834.

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** a la Secretaria de Comercio Interior de la Nación, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descrita en los considerandos de la presente.

**ARTICULO 2: RECOMENDAR** a la Dirección de Comercio del Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descrita en los considerandos de la presente.

**ARTICULO 3:** Notifíquese, regístrese, publíquese y oportunamente, archívese.