

## **LOS PRIMEROS DIEZ AÑOS DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(\*) Patricia Vaca Narvaja

El 22 de setiembre de 1993, el Congreso Nacional dio un paso importante en la historia legislativa de nuestro país al sancionar la Ley 24240 de Defensa del Consumidor. Una nueva etapa en el campo de las relaciones comerciales se inició a partir de su entrada en vigencia, a pesar de su veto parcial por el Poder Ejecutivo en octubre del mismo año, que inscribió a nuestro país entre los respetuosos de la dignidad de los económicamente más vulnerables en sus relaciones con proveedores de bienes y servicios.

Han transcurrido diez años desde esa fecha, con numerosos cambios institucionales, económicos y de hábito en nuestra sociedad, sin que por ello haya perdido vigencia, siendo paulatinamente más reconocida y considerada por los factores de la producción y del consumo.

La incorporación en su texto de nuevos institutos jurídicos, inscriptos en su esencia como nuevos derechos por la Constitución Nacional un año después, permite afirmar que hemos avanzado ostensiblemente en la permanente lucha por la erradicación de las asimetrías existentes en las relaciones de intercambio, hacia el respeto por nuestra dignidad humana y el mayor acceso al conocimiento de nuestras oportunidades como consumidores.

De ninguna manera podría afirmarse por ello que estemos totalmente satisfechos con el reconocimiento de su vigencia y su eventual acatamiento por parte de los operadores económicos. No son muchos los magistrados que a la fecha han tomado en cuenta específicamente sus normas para zanjar las disputas del comercio que involucran consumidores; tampoco puede afirmarse que el conocimiento y demanda de aplicación de sus preceptos se haya masificado en la medida de lo conveniente en la comunidad, ya que es corriente observar la sorpresa con que a menudo nuestros conocidos y vecinos descubren que su calidad de consumidores está protegida por la Constitución y una ley especial.

Lo señalado no resta mérito a una ley que a pesar de ser perfectible, incluye importantes pautas de convivencia para la sociedad, ajustando los comportamientos comerciales a la razonabilidad, regulando conductas en la oferta y la publicidad, evitando la existencia de cláusulas abusivas y permitiendo la participación activa en todos estos procesos a la sociedad civil por medio de las asociaciones de consumidores.

Estos primeros diez años de vigencia de la ley 24240 nos plantean nuevos desafíos: debemos intensificar los canales de educación para el consumo, propiciar la voluntad asociativa entre los consumidores, generar mayores instancias de participación e instalar ámbitos adecuados de acceso a la justicia que se encuentren al alcance de todos. La tarea es conjunta, sin exclusión de sectores y enfocada a lograr una mejor calidad de vida; para ello estamos todos convocados.-

(\*) Subsecretaria de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor

Buenos Aires, 22 de septiembre de 2003