

- 1) *El derecho a una educación para un consumo responsable está garantizado en la Ley de Defensa del Consumidor 24.240¹, y es uno de los deberes que el Constituyente previó para el Estado en el párrafo segundo del artículo 42.*

El consumo responsable de bienes y servicios requiere que los usuarios dispongan de la información necesaria para hacer las evaluaciones correspondientes, tomando en cuenta precio, calidad y durabilidad, entre otros factores –además de su necesidad-.

El desafío educativo es de largo plazo porque conforme su resultado se configurará cómo seremos como consumidores y como ciudadanos, si somos defensores de nuestros derechos o simples actores pasivos de su regulación y su cumplimiento. Sólo esta herramienta puede llevar a que tome verdadera fuerza social el movimiento de consumidores, demostrando su importancia en hechos concretos como la no adquisición de productos que no cumplen con algún aspecto de la regulación del consumidor, optando por aquellos que respetan la ley.

La articulación de todos estos resortes educativos contribuye a la creación de la conciencia de consumidor - ciudadano que se basa en la construcción cultural de una interrelación sostenible entre población - ambiente - consumo, centrada en la persona humana, y sus condiciones de vida dignas. A su vez, es un instrumento que en los países en desarrollo contribuye a la erradicación de la extrema pobreza, generada especialmente por el deterioro económico y el continuo crecimiento poblacional.

La educación es clave para lograr el crecimiento económico, la formación de la capacidad institucional y un mejor grado de distribución de los ingresos. Es la base de la lucha de los pueblos pobres para fortalecer sus posiciones, luchar por la democracia y tener influencia sobre los procesos sociales y políticos. En otras palabras, la educación juega un papel vital para romper el círculo de la pobreza y aumentar las oportunidades de los pobres en un mundo globalizado.

En los países industrializados, la educación juega un papel fundamental para garantizar la formación de patrones de consumo que fomenten el desarrollo sustentable. Esto incluye la integración de dimensiones de desarrollo sustentable en la educación formal en todos los niveles (desde las escuelas primarias hasta las universidades) y en la educación informal. De esta manera, la educación funciona como un agente para el cambio en los países ricos y pobres².

2) La normativa nacional y de la CABA:

La Ley Nacional 24.240 en la reforma del 2008 (Ley 26.361) estableció la necesidad de incluir educación para el consumo en todos los niveles, y promover el funcionamiento de las asociaciones de consumidores (art. 60). El artículo 61 estableció los contenidos y objetivos de esa educación, con el propósito general de facilitar la comprensión y utilización de la información sobre temas inherentes al consumidor, orientarlo a prevenir los riesgos que puedan

¹ La ley contiene normas como su artículo 60 que establece el deber del Estado de formular planes generales de educación para el consumidor y su difusión pública, tratando de incentivar la formación plena del consumidor en el núcleo social (artículo 61), “pudiendo” el Estado disponer de fondos para desarrollar y llevar adelante los planes mencionados (de lege ferenda tendría que decir debiendo, según se señala “Defensa de los Consumidores y Usuarios en el Derecho Nacional”, por Marcelo Alejandro David en el Suplemento de Derechos de Consumidor de “El Dial”).

² Boletín ECO (España) Mayo de 2002. Eco-Equity es una publicación del Grupo Danés 92, World Wide Fund for Nature, Greenpeace International, Friends of the Earth International, International Institute For Environment and Development, Northern Alliance for Sustainability, Consumers International, Pelangi, Fundación Natura.

derivarse del consumo de productos o de la utilización de los servicios, determinando también los contenidos particulares (art. 61)³.

La misma reforma, determinó el destino específico que tareas y planes de educación al consumidor de los montos de las multas impuestas por la autoridad de aplicación (art. 47). Por él, “el 50 (cincuenta) por ciento del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación conforme el presente artículo será asignado a un fondo especial destinado a cumplir con los fines del Capítulo XVI -EDUCACION AL CONSUMIDOR- de ley y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de consumo, conforme lo previsto en el artículo 43, inciso a) de la misma. El fondo será administrado por la autoridad nacional de aplicación.

En nuestra Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley 757 (reforma por Ley 3959 en 2012) determinó en su artículo 20 bis que “(...) el importe de las multas debe ser depositado en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires, a la orden de la Autoridad Local de Aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial N° 22.802 y normas emanadas de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, cuyos montos serán asignados a un fondo especial cuya finalidad debe ser la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. A tal fin, y sin perjuicio de lo que se disponga en la respectiva reglamentación deberá destinarse como mínimo un 30 % de dicho fondo a actividades de educación en el consumo, con lo que si bien tenemos coincidencia de objetivos, se aprecia una proporción menor, aunque presentada como pauta mínima. La reglamentación no ha innovado respecto del porcentaje (Dec. 714/2010).

El año pasado, por Ley 5191, y en consonancia con el art. 46 de la Constitución local, se dictó una norma especial de educación para el consumo, imponiéndose en su art. 2 la obligación para la Secretaría de Gestión Comunal y Acción Ciudadana de desarrollar actividades educativas tales como talleres, charlas, debates y similares, destinadas a brindar soporte especializado a los docentes en el dictado de las asignaturas relativas al tema, con los mismos objetivos generales que la norma nacional (art. 3), a lo que se agrega la necesaria difusión masiva por los medios del gobierno de toda aquella información relacionada con los derechos de consumidores y usuarios⁴, articulando con el Ministerio de Educación ese desarrollo a nivel primario y medio. El objetivo de propiciar la creación y funcionamiento de Asociaciones de Consumidores está encomendado a las comunas conforme el art. 21 inciso f. de la Ley 757, en el ámbito vecinal.

De esta forma, la educación del consumidor, vislumbrada como una necesidad y un derecho, se enmarca en la necesidad última de intervenir en condiciones de igualdad con los proveedores de bienes y servicios, no solo en las decisiones sobre la producción, como en la construcción de las significaciones y valores que los representan a fin de controlar el proceso que determina la transformación de los bienes, en los llamados "bienes de consumo". Una exposición del “deber ser”, para empezar a conocer y a exigir hacer valer.

³ Son objetivos particulares conforme art. 61 Ley 24.240: a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos. b) Los peligros y el rotulado de los productos, c) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y los organismos de protección al consumidor. d) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad y disponibilidad de los artículos de primera necesidad. e) Protección del medio ambiente y utilización eficiente de materiales.

⁴ En este caso los objetivos son: Difundir la legislación vigente en materia de consumidores y usuarios, informar a los ciudadanos sobre los lugares de atención para realizar denuncias, Centros de Atención al Consumidor, direcciones, horarios de atención y teléfonos de contacto; Requisitos necesarios para interponer denuncias derivadas de infracciones a la normativa vigente, en el marco de la relación de consumo (art. 4)