UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE

FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS

Tesis de la Carrera: DOCTORADO EN DERECHO

ADULTOS MAYORES EN LA RELACIÓN DE CONSUMO: EL ESTADO COMO GARANTE AL DERECHO A LA INFORMACIÓN

Esp. Hector Eduardo Escalante

DIRECTOR: DR. RICARDO SEBASTIAN DANUZZO

2025

DEDICATORIA:

A la memoria de mi padre, quien en vida tanto empeño y trabajo ha puesto para verme encaminado en el hábito de estudio y el esfuerzo.

A mi madre que con su constancia y esmero alentó cada una de estas páginas de esta obra.

A mi esposa Mariana Sol, quien con sus conocimientos, acompañamiento y técnica ha marcado el rumbo de esta intensa obra de investigación.

A mis hermanos y sobrinos, e hijo, por la contención y el afecto recibido, encontrando en ellos la calma en momentos complejos para alcanzar la meta del objetivo trazado.

AGRADECIMIENTO:

Al distinguido profesor Dr. Ricardo Sebastián Danuzzo, estudioso del derecho Privado argentino quien ante el primer requerimiento, no ha dudado en aceptar la Dirección de la presente obra, y guiarme en cada capítulo y consulta realizada, y sobre todo por inculcar la constante acción de seguir con el estudio y la curiosidad por generar mejor perspectiva de justicia y verdad.

A la Dirección de Posgrado de la Facultad de Derecho y a la Dirección de la Carrera del Doctorado en Derecho, quienes siempre han respondido a todas las requisitorias formales, con solvencia y atención, y por el acompañamiento de parte de todo el grupo de asesoras abocadas a la carrera.

A todos aquellos docentes de la Carrera del Doctorado, que estuvieron presentes en todas las consultas, y que siempre han escuchado con atención los diversos comentarios que surgían durante la etapa de creación del presente trabajo, efectuando incluso algunos aportes interesantes a la obra, de cada uno de ellos me llevo aprendizajes y una gran estima,.

A ellos muchas gracias.

INDICE.

CONSIDERACIONES PRELIMINARES: BREVE APROXIMACION A LA TEMÁTICA ABORDADA.

RESUMEN

RESUMEN POR CAPITULO

INTRODUCCION

OBJETIVOS GENERALES.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

METODOLOGÍA UTILIZADA.

MARCO TEÓRICO.

HIPÓTESIS.

LA POSICIÓN FILOSÓFICA DE LA TEMÁTICA ABORDADA.

CAPÍTULO I. Los adultos mayores como un colectivo de extrema vulnerabilidad.

CAPÍTULO II. Marco normativo legal con referencia a los adultos mayores en la ley argentina y su adhesión a los tratados internacionales.

CAPITULO III. La ancianidad y el impacto demográfico en los adultos mayores desde las últimas décadas del siglo XX.

CAPITULO IV. El acceso a la justicia y el impacto sociocultural y las limitaciones del adulto mayor.

CAPITULO V. La ancianidad y su contexto moderno. (institucionalización)

CAPÍTULO VI. Las cláusulas abusivas en la relación de consumo y la protección a los adultos mayores como grupos hipervulnerables

CAPÍTULO VII. Las proyecciones y la actividad estatal a desarrollar en materia de protección al adulto mayor en las relaciones de consumo.

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSIDERACIONES PRELIMINARES: BREVE APROXIMACIÓN A LA TEMÁTICA ABORDADA.

El Usuario o consumidor en un actor importante en la construcción social, de toma de decisiones y genera una opinión en masa, en su relación con su contraparte contractual el proveedor y por esto, presentan una vulnerabilidad estructural originada en La disparidad de poder y de fuerzas en esta relación donde una tiene y ejerce mayor poder que la otra parte.

Ello llevó a que los consumidores desarrollasen una herramienta que, basada en la fuerza del número, les permitiese obtener por medio del legislador, una estructura de protección y dirigismo contractual, en pos de tener argumento legal y protección normativa cuyo fin es evitar los abusos en las relación de consumo, que enmarcan a distintos colectivos que tienen una vulnerabilidad superior que otros consumidores, como es el caso de los Adultos Mayores.

En el Derecho del Consumo la presencia de una parte fuerte y una parte débil es significativa, la presencia del mercado en toda su estructura y por otro lado el consumidor y usuario con sus limitaciones y dificultades dan una ventaja desmedida en muchos casos, es por ello que vemos la necesidad de la presencia del estado como garante de la información y como rector en relaciones desproporcionadas, impartiendo una estructura legal de protección con leyes especiales, con el CCCN, con la Constitución Nacional, y todo derecho comparado positivo que sirva para equilibrar las fuerzas en una relación desproporcionada y en la cual, la vulnerabilidad del consumidor queda expuesta, sobre todo de este colectivo que vamos a tratar en este trabajo el adulto mayor en relación de consumo.

Por ello nos proponemos efectuar un aporte novedoso al Derecho del Consumo mediante el estudio y desarrollo de las estructuras legales y el deber de información. Para ello utilizaremos un enfoque metodológico descriptivo, realizando una investigación pura y sucinta desde lo social y legal e instituciones que buscan la protección del vulnerable, para poder tratar en un diálogo de fuentes y un trabajo hermenéutico, esta dicotomía que se genera en una posición de desigualdad, además desde la perspectiva del principio de progresividad y no regresión, vamos a establecer cómo contribuir a un esquema en el cual el adulto mayor

puede estar integrado en un sistema que solo desarrolla técnicas para que los llamados generación "Z" puedan sobrevivir en un mundo cada vez más competitivo desde lo tecnológico y consumista, que es un fenómeno a nivel global, pero que no escapa a la realidad cotidiana de nuestros mayores.

Ello nos permite concluir que la existencia de las leyes y normas legales del Derecho del Consumo es perfectamente practicable, mediante la utilización de los conocimientos generados en el Derecho Positivo y su principio de Progresividad.

RESUMEN

En este trabajo desarrollaremos el reconocimiento, de un colectivo que esta dentro de los consumidores y usuarios y son, los Adultos mayores como un grupo de vulnerabilidad acentuada, y la posición del mismo ante circunstancias que lo exponen en una situación en desventaja frente al poder dominante del proveedor, y del mercado y sus exigencias en un sistema que no reconoce limitaciones, si no la búsqueda de resultados, este modelo que se conoce como modernismo contractual, establece nuevas formas del negocio jurídico o las circunstancias contractuales, el mismo que establece un orden de fuerzas entre proveedor y consumidor, el cual genera una reacción en las bases jurídicas, para que el más débil no esté tan expuesto a prácticas desleales comerciales, que vayan contra el patrimonio o la integridad de los adultos mayores, esta franja etaria que quedo dentro de los grupos con mayor vulnerabilidad, la progresividad en el derecho nos dio la estructura jurídica para avanzar en un marco normativo de protección y cuidado a este sector, sin embargo las constantes situaciones ponen de manifiesto el desequilibrio en la balanza y los reiterados reclamos que están presentes en estrados judiciales, cuyos fallos no solo hacen acentuar la interpretación de los contratos de consumo en favor de los consumidores y usuarios, en una posición de desigualdad y desequilibrio que se plantea en las relaciones dentro de la dinámica comercial y financiera de una región o territorio, por tal motivo es bueno saber qué resultados se alcanzaron desde la visualización y trato de dicha problemática, en suma, es un requerimiento analizar la situación de vulnerabilidad acentuada para establecer el alcance de la misma, de este modo pondremos en práctica el estado del arte de la cuestión, la metodología a seguir, y la dinámica de planificación, sin dejar de lado la mirada de saber en el lugar que estamos hoy frente a una realidad bien acentuada, buscando soluciones y nuevos paradigmas de alcance general y soluciones precisas, eficientes, y dinámicas para alcanzar resultados óptimos.

El artículo 16 de la Constitución Nacional reconoce un principio estructural de nuestro Orden jurídico: La igualdad ante la ley. Pero esta igualdad formal no puede desconocer las profundas diferencias que existen entre cada uno de los integrantes de la sociedad. Las

distintas condiciones de género, edad, ingresos, educación y salud determinan que haya sectores con oportunidades reales muy distintas entre sí.

Como se establece en los en estos tiempos la existencia de una evolución desde una concepción abstracta y general de la persona como sujeto a quien se le reconocen derechos, a una versión más material y positiva, a proteger al ser humano situado, reconociendo categorías que son relevantes a los efectos jurídicos, categorías de Derecho Humano de tercera generación, con base Constitucional (Art., 42) como lo señalamos, es de orden público de protección y una Ley imperativa.

En los últimos años se ha reconocido con fuerza la categoría de sujetos vulnerables como una forma de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas incluidas en grupos sociales especialmente afectados. Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, han reconocido especialmente esta situación. En la Regla - se incluye en el concepto de vulnerables a aquellas personas que, por razón de "Su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico". Una de estas Reglas complementa el concepto y enumera las posibles causas de vulnerabilidad: "Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La edad, la concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico".

Las estructuras legales que garantizan a este colectivo, una protección mayor, con el deber de cumplir con dicho mandato, lo cual no siempre se da, ya que el acceso a la justicia tiene una base en tratados internacionales con jerarquía normativa y es un Derecho Humano de última generación, pero no todos gozan o alcanzan tal posición.

El reconocimiento de los colectivos vulnerables y su presencia en leyes internacionales nos dan una sólida base jurídica, además determinar el impacto sociocultural es sumamente

relevante, las limitaciones que tienen los adultos mayores, sus expectativas, la posibilidad de integrarse a la sociedad activa, las dificultades de que presentan las plataformas digitales, dan un sin número de limitaciones e inconvenientes que es menester analizar para encontrar las posibles soluciones, no negamos que esta franja etaria está expuesta frente a la modernización del mercado de bienes y servicios, los cuales generan en muchos casos consumidores y usuarios con falta de información, o que cuya información no es adecuada, en tal caso debemos trabajar y elevar la propuesta para una adecuada protección en los más expuestos en las relaciones de consumo, la informática y el desarrollo. Los adultos mayores, por su condición etaria, mayor dependencia y fragilidad son un colectivo vulnerable muy significativo. No obstante, además son sujetos de derechos, poseen habilidades y potencialidades en el desarrollo de su vida social en la última etapa de la vida.

En este sentido, la aprobación de la Ley 27.360 de mayo de 2017, que ratifica la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores, fue un paso muy importante para que se visibilizaran en este colectivo, generando un marco normativo que obliga a los Estados firmantes a incorporar legislación e instrumentos tendientes a cumplir y hacer cumplir esos derechos consagrados. Es decir, la sola enumeración no alcanza sino que es necesario propiciar los medios adecuados para lograr su tutela efectiva. Para alcanzar este objetivo se requiere -además del acceso a la justicia- tanto de políticas públicas como de la concientización de la sociedad en general.

En consideración a estos grupos que representan casos de extrema vulnerabilidad social, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado acertadamente en su Informe sobre "El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos", que "El derecho internacional de los derechos humanos ha desarrollado estándares sobre el derecho a contar con recursos judiciales y de otra índole que resulten idóneos y efectivos para reclamar por la vulneración de los derechos fundamentales. En tal sentido, la obligación de los Estados no es sólo negativa --de no impedir el acceso a esos

recursos-- sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos.

Todo esto nos lleva a suponer la existencia de la norma, y que se establece en función de la dinámica legal, lo cual no siempre es así, de tal forma los atropellos y circunstancias negativas con sus efectos nos demuestran, que todavía hay un recorrido por hacer, la concientización es para toda la comunidad civil, para los operadores jurídicos, para los organismos de control, y para los magistrados, en el sentido de proteger al vulnerable, y buscar una mejor justicia, desde las bases, de la Libertad, la igualdad, y la Equidad, frente a un sistema despiadado, que solo reconoce de signos económicos, ignorando al ciudadano, en este caso al colectivo de mayor vulnerabilidad "Los Adultos Mayores".

This investigation tries to research about a group in accentuated vulnerability situation, elderly people, as consumers and users, and their position of disadvantage in front of the dominant power of the supplier, and of the market and its demands in a system that does not recognize limitations, only the search for results. This model that is known as contractual modernism, establishes new forms of the legal business or the contractual circumstances, the same one that establishes an order of forces between supplier and consumer, which generates a reaction in the legal bases, so that the weakest is not so exposed to unfair commercial practices, that go against the patrimony or the integrity of the elderly, this age group that was within the groups with greater vulnerability, the progressiveness in the law gave us the legal structure to advance in a normative framework of protection and care for this sector, however the constant situations reveal the imbalance in the scales and the repeated claims that are present in judicial courts, whose rulings not only accentuate the interpretation of the consumer contracts in favor of consumers and users, in a position of inequality and imbalance that arises in the relationships within the commercial and financial dynamics of a region or territory, for this reason it is good to know what results were achieved from the visualization and treatment of this problem, in short, it is a requirement to analyze the situation of accentuated vulnerability to establish its scope, in this way we will put into practice the state of the art of the issue, the methodology to follow, and the planning dynamics, without leaving aside the look of knowing where we are today facing a well-accentuated reality, looking for solutions and new paradigms of general scope and precise, efficient, and dynamic solutions to achieve optimal results.

Article 16 of the National Constitution recognizes a structural principle of our legal system: equality before the law. However, this formal equality cannot ignore the profound differences that exist between each member of society. The different conditions of gender, age, income, education, and health determine that there are sectors with very different real opportunities.

As established in the Constitution, in these times there is an evolution from an abstract and general conception of the person as a subject to whom rights are recognized, to a more material and positive version, to protect the situated human being, recognizing categories that are relevant for legal purposes, categories of third-generation Human Rights, with a Constitutional basis (Art. 42), as we pointed out, it is a matter of public order of protection and an imperative Law.

In recent years, the category of vulnerable subjects has been strongly recognized as a way to guarantee the full exercise of the rights of people included in particularly affected social groups. The 100 Brasilia Rules on Access to Justice for Persons in Vulnerable Conditions have specifically recognized this situation. The Rule includes the concept of vulnerable persons who, due to "their age, gender, physical or mental state, or social, economic, ethnic, and/or cultural circumstances, encounter special difficulties in fully exercising the rights recognized by the legal system before the justice system." One of these Rules complements the concept and lists the possible causes of vulnerability: "The following may constitute causes of vulnerability, among others: age, disability, belonging to indigenous communities or minorities, victimization, migration and internal displacement, poverty, gender, and deprivation of liberty. The specific definition of persons in vulnerable conditions in each country will depend on its specific characteristics, or even its level of social and economic development." The legal structures that guarantee this group greater protection require the obligation to comply with this mandate, which is not always the case, since access to justice is based on international treaties with normative hierarchy and is a cutting-edge Human Right, but not all enjoy or achieve this status.

The recognition of vulnerable groups and their presence in international laws provide us with a solid legal basis. Furthermore, determining their sociocultural impact is extremely relevant. The limitations faced by older adults, their expectations, the possibility of integrating into active society, and the difficulties posed by digital platforms present countless limitations and drawbacks that must be analyzed to find possible solutions. We do not deny that this age group is exposed to the modernization of the market for goods and services, which in many cases generates consumers and users with a lack of information, or whose information is inadequate. In such cases, we must work and raise the proposal for adequate protection for those most at risk in consumer relations, information technology,

and development. Older adults, due to their age, greater dependency, and fragility, are a highly vulnerable group. However, they are also subjects of rights, possessing skills and potential to develop their social lives in the later stages of life.

In this sense, the approval of Law 27,360 in May 2017, which ratifies the Inter-American Convention on the Protection of the Human Rights of Older Adults, was a very important step in raising awareness among this group, creating a regulatory framework that requires signatory states to incorporate legislation and instruments aimed at fulfilling and enforcing these enshrined rights. In other words, simply listing them is not enough; it is necessary to provide appropriate means to achieve their effective protection. Achieving this goal requires—in addition to access to justice—both public policies and awareness-raising among society at large.

Considering these groups, who represent cases of extreme social vulnerability, the Inter-American Commission on Human Rights has rightly noted in its Report on "Access to Justice as a Guarantee of Economic, Social, and Cultural Rights. A Study of the Standards Set by the Inter-American Human Rights System," that "International human rights law has developed standards on the right to access judicial and other remedies that are appropriate and effective for claiming violations of fundamental rights. In this sense, the obligation of States is not only negative—not to impede access to these remedies—but fundamentally positive, to organize the institutional apparatus so that all individuals can access them.

All of this leads us to assume the existence of the norm, and that it is established based on legal dynamics, which is not always the case. Thus, the abuses and negative circumstances with their effects show us that there is still a long way to go. Awareness is needed for the entire civil community, for legal practitioners, for oversight bodies, and for the judges, in the sense of protecting the vulnerable, and seeking better justice, from the bases, of Liberty, equality, and Equity, in the face of a ruthless system, which only recognizes economic signs, ignoring the citizen, in this case the most vulnerable group "The Elderly"

RESUMEN POR CAPITULO

CAPÍTULO I: LOS ADULTOS MAYORES COMO UN COLECTIVO DE EXTREMA VULNERABILIDAD:

En este capítulo desarrollaremos el reconocimiento del Adulto mayor como un grupo de vulnerabilidad acentuada, y la posición del mismo ante circunstancias que lo exponen en una situación negativa por el poder del mercado y sus exigencias en un sistema que no reconoce limitaciones, si no la búsqueda de resultados, este modelo que se conoce como modernismo contractual, establece nuevas formas del negocio jurídico o las circunstancias contractuales, el mismo que establece un orden de fuerzas entre proveedor y consumidor, el cual genera una reacción en las bases jurídicas, para que el más débil no esté tan expuesto a prácticas desleales comerciales, que vayan contra el patrimonio o la integridad de los adultos mayores, esta franja etaria que quedo dentro de los grupos con mayor vulnerabilidad, la progresividad en el derecho nos dio la estructura jurídica para avanzar en un marco normativo de protección y cuidado a este sector, sin embargo las constantes situaciones ponen de manifiesto el desequilibrio en la balanza y los reiterados reclamos que están presentes en estrados judiciales, cuyos fallos no solo hacen acentuar la interpretación de los contratos de consumo en favor de los consumidores y usuarios, en una posición de desigualdad y desequilibrio que se plantea en las relaciones dentro de la dinámica comercial y financiera de una región o territorio, por tal motivo es bueno saber qué resultados se alcanzaron desde la visualización y trato de dicha problemática, en suma, es un requerimiento analizar la situación de vulnerabilidad acentuada para establecer el alcance de la misma, de este modo pondremos en práctica el estado del arte de la cuestión, la metodología a seguir, y la dinámica de planificación, sin dejar de lado la mirada de saber en el lugar que estamos hoy frente a una realidad bien acentuada, buscando soluciones y nuevos paradigmas de alcance general y soluciones precisas, eficientes, y dinámicas para alcanzar resultados óptimos.

El artículo 16 de la Constitución Nacional reconoce un principio estructural de nuestro

Orden jurídico: La igualdad ante la ley. Pero esta igualdad formal no puede desconocer las profundas diferencias que existen entre cada uno de los integrantes de la sociedad. Las distintas condiciones de género, edad, ingresos, educación y salud determinan que haya sectores con oportunidades reales muy distintas entre sí.

Como se establece en los en estos tiempos la existencia de una evolución desde una concepción abstracta y general de la persona como sujeto a quien se le reconocen derechos, a una versión más material y positiva, a proteger al ser humano situado, reconociendo categorías que son relevantes a los efectos jurídicos, categorías de Derecho Humano de tercera generación, con base Constitucional como lo establecimos en el inicio del párrafo.

En los últimos años se ha reconocido con fuerza la categoría de sujetos vulnerables como una forma de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas incluidas en grupos sociales especialmente afectados. Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, han reconocido especialmente esta situación. En la Regla - se incluye en el concepto de vulnerables a aquellas personas que, por razón de "Su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico". Una de estas Reglas complementa el concepto y enumera las posibles causas de vulnerabilidad: "Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La edad, la concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico".

CAPÍTULO II- MARCO NORMATIVO LEGAL CON REFERENCIA A LOS ADULTOS MAYORES EN LA LEY ARGENTINA Y SU ADHESIÓN A LOS TRATADOS INTERNACIONALES.

La Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores protege los derechos humanos y libertades de la persona mayor.

Esta Convención tiene jerarquía constitucional, es decir forma parte de la Constitución Nacional.

Para la Convención una persona mayor es la que tiene 60 años o más, salvo que la ley de cada país determine una edad diferente. La Convención establece que la edad base a partir de la cual una persona debe ser considerada mayor no puede ser mayor a los 65 años.

Los principios de la Convención son:

- La promoción y defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor.
- La valorización de la persona mayor, su papel en la sociedad y contribución al desarrollo.
- La dignidad, independencia, protagonismo y autonomía de la persona mayor.
- La igualdad y no discriminación.
- La participación, integración e inclusión en la sociedad.
- El bienestar y cuidado.
- La seguridad física, económica y social.
- La autorrealización.
- La equidad e igualdad de género.
- La solidaridad y fortalecimiento de la protección familiar y comunitaria.
- El buen trato y la atención preferencial.
- El respeto y valorización de la diversidad cultural.
- La protección judicial efectiva.

- La responsabilidad del Estado y participación de la familia y de la comunidad en la integración de la persona mayor, así como en su cuidado y atención, de acuerdo con su legislación inter**ior.**

Deberes del Estado

Los Estados Parte deben proteger los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor. Para cumplir con ese deber, los Estados deben:

- Tomar medidas para prevenir, sancionar y eliminar las prácticas de aislamiento, abandono, sujeciones físicas, hacinamiento, expulsiones de la comunidad, negación de nutrición, infantilización, tratamientos médicos inadecuados o desproporcionados y todos los malos tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes a la persona mayor .
- No tomar medidas legislativas que sean incompatibles con la Convención.
- Adoptar medidas para dar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos.
- Adoptar medidas para lograr la plena efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales de la persona mayor.
- Promover instituciones públicas especializadas en la protección y promoción de los derechos de la persona mayor y su desarrollo integral.
- Promover la participación de la sociedad civil en la elaboración, aplicación y control de políticas públicas y legislación dirigidas a la aplicación de la Convención.
- Promover la recopilación de información adecuada para dar efecto a la Convención.

Derechos de las personas mayores

Los derechos de las personas mayores que protege esta Convención son:

- Igualdad y no discriminación por razones de edad. Queda prohibida la discriminación por edad en la vejez.
- Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez.
- Derecho a la independencia y a la autonomía: se reconoce el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a desarrollar una vida autónoma e independiente, a elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir.
- Derecho a la participación e integración comunitaria.
- Derecho a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia.
- Derecho a no ser sometido a tortura ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal.

Salud

- Derecho a la salud
- Derecho a dar consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud. Las instituciones y los profesionales de la salud no pueden realizar ningún tratamiento, intervención o investigación de carácter médico o quirúrgico sin el consentimiento de la persona mayor.
- Derecho a recibir servicios de cuidado a largo plazo.

Libertad

- Derecho a la libertad personal.
- Derecho a la libertad de expresión y de opinión y al acceso a la información.
- Derecho a la nacionalidad y a la libertad de circulación.
- Derecho a la privacidad y a la intimidad.

Trabajo y seguridad social

- Derecho a la seguridad social. Toda persona mayor tiene derecho a la seguridad social para llevar una vida digna.
- Derecho al trabajo. La persona mayor tiene derecho al trabajo digno y decente y a la igualdad de oportunidades y de trato con los otros trabajadores, sea cual fuera su edad.

Educación y cultura

- Derecho a la educación. La persona mayor tiene derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación.
- Derecho a la cultura. La persona mayor tiene derecho a su identidad cultural, a participar en la vida cultural y artística de la comunidad y a compartir sus conocimientos y experiencias.
- Derecho a la recreación, al esparcimiento y al deporte.

Derecho a la propiedad

- Derecho a la propiedad. Ninguna persona mayor puede ser privada de sus bienes, excepto mediante el pago de indemnización justa, por razones de utilidad pública o de interés social y en los casos y según las formas establecidas por la ley.
- Derecho a la vivienda.

Medio ambiente

- Derecho a un medio ambiente sano

Derechos políticos

- Derechos políticos. La persona mayor tiene derecho a la participación en la vida política y pública en igualdad de condiciones con los demás y a no ser discriminada por motivo de edad.
- Derecho de reunión y de asociación.

Situaciones de riesgo

- Se debe proteger a las personas mayores de edad en situaciones de riesgo, como conflictos armados, emergencias humanitarias y desastres.

Acceso a la justicia

- Acceso a la justicia. La persona mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial.
- Igual reconocimiento como persona ante la ley. La persona mayor tiene capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.
- La actuación de los jueces debe ser rápida si se encuentra en riesgo la salud o la vida de la persona mayor.

CAPITULO III. LA ANCIANIDAD Y EL IMPACTO DEMOGRÁFICO EN LOS ADULTOS MAYORES DESDE LAS ÚLTIMAS DÉCADAS DEL SIGLO XX.

En este capítulo voy a desarrollar la importancia de la longevidad y la calidad de vida en este grupo, la progresividad y la longevidad y en la proyección de vida en las personas es de un índice superior al de las últimas décadas.

La OMS enfatizó que la perspectiva es mayor en cuanto a la ancianidad pero con menor calidad de vida en los adultos, esto significa mayor demanda en cuanto a la asistencia médica y los efectos sociales, demográficamente está demostrado que el número de habitantes después de los 65 años fue incrementándose, pero el costo de conservar un estándar de vida es insuficiente, en función de generar una concientización en la comunidad, y con políticas que generen un reconocimiento de la existencia de sectores que están con una mayor vulnerabilidad, dado los grupos y sectores, franja etaria, situación sociocultural, económica, familiar, emocional, en el cual están sumergidos. Es por esto que el estado en su posición de llevar adelante el Orden Público de Protección debe estar presente, con las prerrogativas que el legislador estableció, y con la puesta en práctica de los argumentos legales existentes, y el análisis que demanda el avance del derecho en estos últimos 30 años, el principio de Progresividad y no regresión establecidos en las proyecciones legales, la defensa de los Derechos Humanos y la protección de los más vulnerables.

En Argentina, el Envejecimiento Poblacional se vuelve visible desde 1970, cuando la población mayor de 65 años supera el 7 por ciento de la población. Entre 1991 a 2010 el porcentaje asciende a 12,9 y 14,3 por ciento respectivamente. Siguiendo esta tendencia, la población de mayores de 75 años pasa del 3,3 por ciento de la población en 1991 al 4,5 por ciento en el año 2010. A lo largo de todo el período analizado se observa una jurisdicción de muy avanzado envejecimiento, la Ciudad de Buenos Aires, seguida por un grupo de jurisdicciones de población envejecida que aglutina a Santa Fe, Córdoba, Provincia de Buenos Aires, La Pampa, Mendoza y Entre Ríos. En este grupo de jurisdicciones el porcentaje de población mayor de 75 años, supera al nivel nacional en el año 2010 (4,5 por ciento). En la Ciudad de Buenos Aires este porcentaje asciende al 8,3 por ciento, en Santa Fe al 5,3 por ciento, en Córdoba y La Pampa al 4,8 por ciento, seguido de Buenos Aires con el 4,7 por ciento. Mendoza y Entre Ríos (4,3 por ciento cada una), se encuentran levemente por debajo del nivel nacional. 2, en el noreste provincias como Corrientes, Chaco, Misiones marcan una tendencia a un crecimiento en la franja etaria de los 65 años, pero que todavía no llega a equiparar los índices de Santa Fe y Entre Ríos, las demás provincias del Norte Grande ven una disminución en la franja de edad que va de 70 años a 85 años, en este análisis corresponde destacar que los factores económicos, sociales, culturales, influyen de una forma negativa, teniendo en consideración que el acceso a la salud, a la vivienda y a las satisfacciones básicas no alcanzan a cubrir una demanda existente en un contexto real que sufren estas provincias de nuestro país.

CAPITULO IV. EL ACCESO A LA JUSTICIA Y EL IMPACTO SOCIOCULTURAL Y LAS LIMITACIONES DEL ADULTO MAYOR.

El capítulo tercero es de una importancia jurídica normativa determinante, ya que el acceso a la justicia tiene una base en tratados internacionales con jerarquía normativa y es un Derecho Humano de última generación, el reconocimiento de los colectivos vulnerables y su presencia en leyes internacionales nos dan una sólida base jurídica, además determinar el impacto sociocultural es sumamente relevante, las limitaciones que tienen los adultos mayores, sus expectativas, la posibilidad de integrarse a la sociedad activa, las dificultades

de que presentan las plataformas digitales, dan un sin número de limitaciones e inconvenientes que es menester analizar para encontrar las posibles soluciones, no negamos que esta franja etaria está expuesta frente a la modernización del mercado de bienes y servicios, los cuales generan en muchos casos consumidores y usuarios con falta de información, o que cuya información no es adecuada, en tal caso debemos trabajar y elevar la propuesta para una adecuada protección en los más expuestos en las relaciones de consumo, la informática y el desarrollo. Los adultos mayores, por su condición etaria, mayor dependencia y fragilidad son un colectivo vulnerable muy significativo. No obstante, además son sujetos de derechos, poseen habilidades y potencialidades en el desarrollo de su vida social en la última etapa de la vida.

Dado el conocimiento de casos que se han judicializado, y que vieron la luz, en cuanto a situaciones de abuso, maltrato y violencia social, familiar e institucional, tienen su sustento en una situación de inferioridad de este colectivo, basada fundamentalmente en el desconocimiento de sus derechos, que junto con prejuicios sociales que hoy en día aún existen limitan la defensa de aquellos. Aquí, resulta oportuno destacar uno de los principios formulados por las Naciones Unidas a favor de las personas de edad en cuanto a la necesidad de "permanecer integrados en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y pericias con las generaciones más jóvenes".

En este sentido, la aprobación de la Ley 27.360 de mayo de 2017, que ratifica la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores, fue un paso muy importante para que se visibilizaran en este colectivo, generando un marco normativo que obliga a los Estados firmantes a incorporar legislación e instrumentos tendientes a cumplir y hacer cumplir esos derechos consagrados. Es decir, la sola enumeración no alcanza sino que es necesario propiciar los medios adecuados para lograr su tutela efectiva. Para alcanzar este objetivo se requiere -además del acceso a la justicia- tanto de políticas públicas como de la concientización de la sociedad en general.

En consideración a estos grupos que representan casos de extrema vulnerabilidad social, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado acertadamente en su Informe sobre "El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos", que "El derecho internacional de los derechos humanos ha desarrollado estándares sobre el derecho a contar con recursos judiciales y de otra índole que resulten idóneos y efectivos para reclamar por la vulneración de los derechos fundamentales. En tal sentido, la obligación de los Estados no es sólo negativa --de no impedir el acceso a esos recursos-- sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos. A tal efecto, los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia." Destacando asimismo la importancia de "…reforzar los dispositivos comunitarios al efecto, a fin de facilitar a estos grupos el acceso a instancias judiciales de protección y a una mayor difusión de información sobre los recursos dentro del sistema de justicia y sobre sus derechos".

Desde una concepción amplia, el acceso a la justicia es ofrecer a todas las personas por igual, las posibilidades de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, esto a través de servicios de justicia pronta, expedita y ágil, de acuerdo a sus necesidades, incluyendo por supuesto a los grupos vulnerables. Este derecho fundamental representa para las personas la puerta de entrada a los distintos cauces institucionales provistos por los Estados para la resolución de sus controversias, dicha puerta debe garantizarle a todas las personas no solo el acceso, también la protección de sus derechos y una solución a su conflicto. Para garantizarlo, es necesario identificar los factores que configuran obstáculos al acceso a la justicia, que incluso pueden impedirlo, las necesidades actuales y la reglamentación vigente que nos insta a proveer un servicio de justicia eficaz, atenta a las particulares características de este grupo etario, como lo son los adultos mayores.

CAPITULO V. LA ANCIANIDAD Y SU CONTEXTO MODERNO. (INSTITUCIONALIZACIÓN)

El referido capitulo busca encuadrar a la ancianidad en la etapa de adultos y el contexto moderno, la institucionalización de estas personas mayores es una realidad social que está en auge y en pleno proceso de abordaje por parte de los sociólogos y los analistas de la temática, teniendo en cuenta el crecimiento de casas y albergues que se encargan del cuidado y el tratamiento de nuestros mayores en la búsqueda de una mayor contención, que en muchos casos no tienen los resultados esperados, el análisis de la realidad por medio del estudio en el contexto actual, la salud y la protección del patrimonio y la dignidad que debemos proteger en esta franja etaria, que está incluida entre los grupos de mayor vulnerabilidad los que deben tener una protección y cobertura normativa y jurídica con fuerza y articulación para poder llegar a la integración de los acuerdos negóciales, teniendo en consideración que los mismos no pierden su categoría de usuarios y consumidores, y en muchos casos se dan acuerdos por medio de fórmulas predispuestas por parte del quien tendrá al cuidado a este grupo etario, o bien con la resolución judicial de los magistrados, en los casos de ser judicializados y buscar soluciones jurídicas, de esta forma podremos avanzar y generar el principio de Progresividad y no regresión del Derecho que lo avala la misma doctrina que expresa su estudio en el tema que se trata en esta tesis doctoral.

Las sociedades contemporáneas, entre ellas la argentina, experimentan un envejecimiento sostenido de sus poblaciones, en tanto que se viene incrementando el promedio de años de vida de sus habitantes. Ello se debe al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de las personas, en especial por el avance tecnológico y médico. Los adultos mayores, por su condición etaria, mayor dependencia y fragilidad son un colectivo vulnerable muy significativo.

El punto negativo se da desde las estructuras políticas dada una economía tan irregular y sin equilibrio sostenido, los índices de precios al consumidor y usuario fluctúan de manera negativa, ya que desde la posición de seguridad social y beneficios jubilatorios no se ven reflejados, por el simple hecho que los incrementos en precios no van de la mano con las jubilaciones mínimas a las cuales acceden nuestros adultos mayores, y esto repercute en la

salud, el plano emocional, y en la vida cotidiana, generando un desequilibrio negativo en esta franja etaria.

Por tal motivo es primordial establecer la posición de parte de una relación dentro de la esfera del intercambio que se da entre los proveedores y usuarios, en un mercado de bienes y servicios que no tiene límites a la vorágine desatada en un sistema capitalista desequilibrado.

CAPÍTULO VI. LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LA RELACIÓN DE CONSUMO Y LA PROTECCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES COMO GRUPOS HIPERVULNERABLES

El desarrollo de cláusulas abusivas como una forma de deterioro en la relación de consumo y su protección por medio de la Resolución Nº139/2020, estableciendo una mayor protección para estos colectivos con mayor vulnerabilidad, sin dudas las clausulas oscuras o prohibidas van en detrimento de la relación de consumo, es un atropello a la dignidad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, reflejando de este modo el desequilibrio de fuerzas existentes en la relación entre proveedores y consumidores y usuarios, por tal motivo está establecida en la Ley 24.240, en el Código Civil y Comercial, con bases constitucionales en el Art., 42 de la C.N, No deberían existir dichas condiciones ni cláusulas, es un abuso en perjuicio de la parte débil de la relación, la resolución la adecuación siempre que la ley lo permita están permitidas para subsanar dicho sector oscuro en este tipo de situaciones controvertidas para la legislación y sus efectos son nocivos, a tal `punto de afectar la salud física y emocional de los que la padecen, la búsqueda del remedio está en la información que es un deber del oferente, y la posición del estado con sus normas jurídicas que prohíban la presencia de las mismas, estas situaciones se dan en muchos casos en los cuales los familiares de los adultos mayores deciden institucionalizar a sus mayores en lugares establecidos para el cuidado de los mismos, buscando una mejor atención y cuidado, en estos casos, los mayores pasan a ser usuarios del sistema de institucionalización, posicionándose en una categoría que es protegida por la Constitución Nacional, por leyes especiales, por el orden público , y por los tratados internacionales, con este esquema es importante detectar la existencia de cláusulas

abusivas, y en el caso de existir, erradicar por medio de la conversión jurídica y la integración contractual, que será dada por la ley, a instancias de un reclamo, denuncia de la parte más débil de la relación jurídica, por tal motivo el llamado, Principio de progresividad del Derecho, el dialogo de fuentes y la inspiración hermenéutica fueron consolidando las bases de una estructura protectoria y eficaz en cuanto a resoluciones judiciales, evitando tales efectos negativos, en estas relaciones que existen y están muy presentes en nuestra sociedad, si no existe la información veraz y adecuada se corre el riesgo de generar y posibilitar un desequilibrio estructural en favor del proveedor y en contra o en detrimento del Consumidor y usuario, que busca paliar o solucionar una realidad existente, en pos de una mejora en su calidad de vida, que debe ser el objetivo buscado, por tal motivo la estructura jurídica debe estar a la vanguardia de situaciones negativas, y poner el sistema rector desde la norma imperativa y las normas disponibles, manteniendo moral y buenas costumbres en favor de este colectivo que merece la máxima protección legal y jurídica, establecidas en la fuerza legal y toda la estructura normativa, buscando el mayor de los postulados e ideales que merecen nuestros adultos mayores, un colectivo que si bien hoy está en las letras de las leyes, muchas veces no está presente en su espíritu y eso se refleja en las estadísticas negativas en cuanto a la falta de trato digno y necesario para el desarrollo de la ancianidad digna.

CAPÍTULO VII. LAS PROYECCIONES Y LA ACTIVIDAD ESTATAL A DESARROLLAR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR EN LAS RELACIONES DE CONSUMO.

Los derechos humanos del colectivo de adultos mayores importan una temática en permanente evolución y presentan una serie de desafíos para la Nación dada la evidente distancia que se hace presente entre el ser y el deber ser definido y delimitado en el derecho positivo y con miras hacia la plena integración de quienes componen esa cada vez más numerosa franja etaria. Desde este posicionamiento, nuestra estructura jurídica incorpora este plexo de derechos desde la sanción misma de la Carta Magna en el año 1853, aun cuando no se los denominase de esa manera. Es por ello, que podemos encontrarlos en el cuerpo de la Constitución Nacional e incluso reconocerlos como la base sobre la cual se asientan otros

derechos que van adunándose sobre aquellos. Sin embargo, las políticas públicas basadas en la concreción de los derechos humanos y la preocupación internacional por éstos se potencian luego de la finalización de la Segunda Guerra Mundial. A partir de ese hito histórico, las naciones concentraron esfuerzos locales e internacionales tendientes a proteger la dignidad humana, y especialmente a los colectivos humanos que por diversas circunstancias se encuentran colocados en desigualdad y vulnerabilidad respecto del resto. En la Argentina, las políticas de Estado en materia de vejez tienen antecedentes en la década de 1940, cuando se establecieron los "derechos de la ancianidad". Por iniciativa de la Fundación de Ayuda Social, el 26 de agosto de 1948, se proclamaron los derechos de la ancianidad, como una especie de recompensa hacia ese colectivo, por haber dado su esfuerzo en bien de la comunidad. Ello tuvo su reflejo en la reforma constitucional de 1949 y fue propuesto por nuestro país como un tema de interés a la Asamblea General de la ONU desde 19481. Sin embargo, recién en 1994, con la explicitación de la Igualdad Real de Oportunidades en nuestra norma suprema, encontramos fortalecida la tutela de los derechos fundamentales de nuestros adultos mayores. En el artículo 75 inc. 23 se menciona específicamente al colectivo en cuestión como un grupo vulnerable que merece una protección especial por parte del estado, y se faculta al Congreso Nacional a legislar fomentando políticas públicas que supongan incluso la discriminación inversa,

El 31 de mayo del año 2017, se publicó en el Boletín Oficial la ley 27.360, que torna vigente en el territorio nacional, la Convención Interamericana Sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esto implicó un avance y el espaldarazo necesario para traicionar hacia la concreción de los derechos de este colectivo. El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

Los adultos mayores son sujetos de derecho con capacidad y eso implica que tienen la facultad de dirigir sus actos, tomando las decisiones que crean convenientes respecto de su

persona y patrimonio. Esto significa que a menos que el adulto mayor sea declarado incapaz y se le nombre un curador, goza de la capacidad explicitada anteriormente. Este punto es realmente importante, pues refiere a la autonomía y a la libertad de pensamiento y de acción. Las pautas sociales colisionan con las previsiones jurídicas y describen una realidad que coloca a este sujeto en un rol pasivo, desnaturalizado de su autonomía y conminado a ceder su privacidad por razones de salud, económicas o familiares. Pareciera que los adultos mayores deben aceptar que otros determinen qué hacer con sus bienes, con su cuidado personal y con el estilo de vida que llevarán. Esa reducción del espacio de decisión controvierte el derecho a seguir un proyecto de vida propio y ajustado a sus deseos.

La incorporación del Nuevo Proyecto de Código de Consumidores y Usuarios que tiene estado parlamentario, y en el cual no se escapa la vulnerabilidad extrema como un punto de afectación a la temática que estudiamos e investigamos, teniendo en consideración que desde el año 2020, MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR : Resolución 139/2020, la misma establece taxativamente:

Que a través del Artículo 42 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL, se garantiza a las y los consumidores, en el marco de las relaciones de consumo, la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, el derecho a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, debiendo las Autoridades proveer a la protección de esos derechos y establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

Que, dicha previsión constitucional reconoce en las y los consumidores su vulnerabilidad estructural en el mercado de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas provean a la protección de sus derechos.

Que, no obstante, la vulnerabilidad estructural de todos los consumidores en el mercado, algunos de ellos pueden encontrar agravada su situación en razón de su edad, género, condición psicofísica, nacionalidad, entre otras, lo que obliga a la adopción de medidas de tutela diferenciada sobre estos sujetos.

Que mediante el inciso 23 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL impone la necesidad de promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la citada Constitución y por los Tratados Internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños y las niñas, las mujeres, los adultos mayores y las personas con discapacidad.

Que, los grupos especialmente desaventajados mencionados anteriormente, también se encuentran alcanzados por la protección de la "Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer", la "Convención sobre los Derechos del Niño", la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", los cuales gozan de jerarquía constitucional en los términos del inciso 22 del Artículo 75 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Que, a su vez, en relación a los adultos mayores, se encuentran alcanzados por las previsiones de la "Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores".

Que la existencia de condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran ciertos grupos de personas, requiere la intervención de los Tres Poderes de la REPÚBLICA ARGENTINA en aras a mitigar las desigualdades mencionadas en los considerandos inmediatos anteriores.

Que, así también, el reconocimiento de estos grupos desaventajados obliga al resto del aparato de la Administración Pública a intervenir en las situaciones de desigualdad y privación de derechos, especialmente cuando se trata de sujetos en situación de vulnerabilidad.

Que, este deber se ve acentuado cuando la parte afectada es la consumidora o el consumidor que ostenta una situación de hipervulnerabilidad, doble vulnerabilidad o vulnerabilidad agravada.

Que, en este contexto, es importante destacar que la Ley Nº 24.240 y sus modificatorias, ofrece el marco normativo protector que enumera derechos reconocidos a las y los consumidores, englobando a su vez las obligaciones de los proveedores.

Que, a través del Artículo 59 de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, se estableció que la Autoridad de Aplicación propiciará la organización de Tribunales Arbitrales para actuar como amigables componedores o árbitros de derecho común, según el caso, para resolver las controversias que se susciten en virtud de lo previsto en la citada ley.

Que, asimismo, en el Artículo 43 de la Ley Nº 24.240 y sus modificatorias, se otorgó a la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, en su carácter de Autoridad de Aplicación, la potestad de elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente y a intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes, a su vez enmarca la posición no solamente de la protección a este grupo, sino también a la exigencia de mantener informados, como un derecho de primer requisito; Que el mencionado sistema habilita la presentación de reclamos de las y los consumidores de manera electrónica, formalizándolo mediante el formulario correspondiente, el cual requiere datos de identificación del consumidor y del proveedor, así como especificaciones sobre el conflicto denunciado.

Que, asimismo, cabe mencionar que el Artículo 9° de la Ley N° 26.993 establece que la Autoridad de Aplicación dispondrá de un Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito destinado a la asistencia de los consumidores o usuarios que lo soliciten y cumplan con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

Derecho al acceso a la información: En este punto resulta relevante llamar la atención sobre los medios y las redes a través de los cuales la información circula y se torna pública. Debido a la irrupción de la digitalización de datos y a la multiplicidad de medios y fuentes de acceso, es central reconocer la posible distancia de acceso, comprensión y operación por parte de este colectivo especial, que en general encuentra dificultad a la hora de apropiarse de la tecnología

necesaria para efectivizar este derecho. Es allí donde el Estado encuentra un nicho de acción fértil en materia de capacitación para adultos mayores en áreas vinculadas a la informática y a la tecnología en general, fundada en el aumento de demanda de su uso y frente a la falta de alternativa que suele imperar, ya que la preespecialidad y la tramitación tradicional tiende a desaparecer. Internet resulta erigirse en una vía indisolublemente atada a la posibilidad de acceso a informaciones indispensables para establecer comunicaciones relacionadas a actos de consumo y también para vehiculizar los consumos mismos. Desde esa perspectiva, los adultos mayores no son nativos digitales y por ello el grado de complejidad de su uso y aprovechamiento dependerá de la experiencia y capacitación individual que cada persona haya tenido. En este sentido, el Consejo de Derechos Humanos de la ONU durante el 48º período de sesiones dictó una resolución que reconoce que este colectivo enfrenta problemas para disfrutar de muchos de sus derechos humanos, mencionando el derecho a la alimentación, a la igualdad y no discriminación, al acceso a las nuevas tecnologías, a la educación y capacitación, al aprendizaje permanente, a la participación y a la accesibilidad. Asimismo reconoce que la ancianidad agrava otras formas de discriminación y afecta negativamente a la participación de las personas de edad adulta, en todos los aspectos de la sociedad. Esta invitación a seguir al Estado parte a que se adopte las medidas necesarias para atender a esta situación, y de esta forma encontrar soluciones ejemplares sin la posibilidad de generar conflictos que atañen la salud de los justiciables.

En el presente trabajo se dan avances que establecen los estándares que marcan la problemática a tratar y su tratamiento desde la esfera jurídica y normativa que muestran un avance, sumamos el Derecho Internacional desde los cambios Socioculturales, y el principio de progresividad y no regresión del Derecho, que es un avance en los términos jurídicos normativos en la protección de estos colectivos muy expuestos, la presencia del Estado por medio del legislador y el orden público, estableciendo un equilibrio en la balanza, y una mayor protección a los más vulnerables, esta protección se va a dar por medio de la articulación de los requisitos que establecen nuestra Constitución Nacional, y las leyes especiales como la Ley. 24.240, recordemos que el 28 de mayo de 2020 se publicó en el

boletín oficial la resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio interior, que trae una nueva definición del consumidor, agrega la categoría de" consumidor Híper-vulnerable, El avance del Derecho comparado en materia de relación de consumo entre proveedores y adultos mayores, y la exigencia de la protección de este colectivo, esta categoría incluye personas humanas que se encuentren en situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer plenamente sus derechos como consumidores; así como a las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan como objeto alguno de los grupos sociales que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad y abre la posibilidad de poder ser considerados tales personas jurídicas sin fines de lucro que tenga como objeto alguno de los grupos sociales que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

El avance del Derecho y las exigencias legales, por medio de la educación y la información, para tener un mayor nivel de consumidores, los mismos deben conocer sus derechos y generar conciencia en la sociedad para una cultura de consumo responsable, que marquen el derrotero de una conducta adecuada en relación de consumo, incluyendo a proveedores y toda la cadena de producción, distribución y venta que se involucren en esta dinámica de mercado de intercambio de bienes y servicios, solo de esta manera tendremos una mayor responsabilidad, consciencia y madures para no solamente proteger a los usuarios y consumidores, respetando principios y garantías constitucionales.

INTRODUCCIÓN

El análisis de las nuevas perspectivas normativas, en los últimos años, y luego de los proyectos de reformas a los cuerpos normativos y la reforma de la Constitución Nacional, los cambios sociales, culturales, la globalización, los estereotipos, el mundo digital, las crecientes demandas del hombre y el índice de consumo en crecimiento, donde la oferta y la demanda han superado a la necesidad de satisfacción, nos marca los nuevos paradigmas legales, en todos los ámbitos del derecho; y así vemos, nuevos paradigmas contractuales, la presencia del Estado por medio de leyes de orden público como la Ley 24.240, (orden Público de Protección) y la tutela en las Relaciones de Consumo en sus funciones administrativas, nuevos estándares de consumidores y usuarios (hipervulnerables), nuevos paradigmas en las relaciones de familia, en el derecho ambiental, la visión sobre los DD HH.

Vulnerabilidad: Origen del concepto y su dimensión social Para poder comenzar el estudio de la vulnerabilidad resulta necesario analizar su origen etimológico. Se trata de una palabra que puede desagregarse en las siguientes expresiones del latín: vulnus (que significa "herida"); abilis, ("poder de"); y "dad" (que significa "cualidad"). Es decir, puede entenderse la vulnerabilidad como la cualidad de alguien para resultar herido (Araujo González, 2015). Existen distintas definiciones del término vulnerabilidad. Villa (2001) caracteriza a las personas vulnerables como aquellas que, por distintos motivos, no tienen desarrollada la capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto y, por lo tanto, se encuentran en situación de riesgo. Según lo señalado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), la vulnerabilidad surge debido a la exposición a riesgos junto con la incapacidad.

Existen distintas definiciones del término vulnerabilidad. Villa (2001) caracteriza a las personas vulnerables como aquellas que, por distintos motivos, no tienen desarrollada la capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto y, por lo tanto, se encuentran en situación de riesgo. Según lo señalado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), la vulnerabilidad surge debido a la exposición a riesgos junto con la incapacidad para enfrentarlos y la inhabilidad para adaptarse activamente a sus consecuencias (CEPAL-

ECLAC, 2002). Perona et al, (2001) entienden a la vulnerabilidad como la variedad de situaciones intermedias por las cuales se está en riesgo de ingresar al espacio de exclusión. Lafuente Lechuga y Faura Martínez, (2012) definen a la vulnerabilidad como la incapacidad de adaptarse activamente en caso de materialización efectiva de la exclusión. En este sentido, la vulnerabilidad comprende la capacidad de cada unidad de referencia (persona, hogar, comunidad, región, país, etc.) para enfrentarse a la exclusión, dando cuenta de los procesos históricos y la posibilidad de sufrir carencias en el futuro. De esta forma un concepto que se desprende de la vulnerabilidad y que debe ser correctamente diferenciado, es el de exclusión. Hernández Pedreño (2010) considera que esta última debe ser entendida como un proceso dinámico, cuya explicación es por la existencia de varias causas, manifestándose en diversas dimensiones (salud, educación, ingresos, entre otras), lo cual conlleva a que el mismo sea heterogéneo y de carácter estructural. El concepto de vulnerabilidad es también multidimensional y dinámico, y debe entenderse como una zona intermedia entre la integración y la exclusión social (Ramasco-Gutiérrez et al, 2017). No obstante, debe señalarse que tanto los individuos vulnerables como aquellos excluidos se exponen a una condición social de riesgo, de dificultad, que inhabilita e invalida tanto en el presente como en el futuro la satisfacción de su bienestar, de su subsistencia y calidad de vida (Perona et al, 2001). Lis (2010) señala que la presencia de vulnerabilidad responde a transformaciones económicas que actúan sobre la estructura social, determinándola y modificándola. Esta situación de privación se traduce en ausencia de posibilidades para poder alimentarse bien, habitar una vivienda y usar vestimenta adecuada, acceder a la educación y a servicios de salud, ejercitar la participación política y, acceder a un empleo digno.

La población adulta mayor enfrenta una serie de factores de riesgo que potencian su situación de vulnerabilidad dentro del contexto social sobre el cual se posicionan. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (1995) los ubica entre los más desprotegidos a nivel global.

El primer factor es su edad, desde el punto de vista fisiológico, los individuos con la edad acumulan situaciones que los van haciendo gradualmente dependientes; por ejemplo, la

disminución de la fuerza física y de algunas capacidades como la visual, auditiva, cognitiva que le impiden tener una vida independiente. Desde el punto de vista económico, la disminución o pérdida de un ingreso tiene como consecuencia la pérdida de la capacidad de respuesta a cualquier contingencia, hasta la más básica como lo es comer y vestir, o más grave como pagar medicamentos en caso de enfermedad. Desde el punto de vista antropológico, el ser anciano en las sociedades modernas es casi sinónimo de pérdida. La sociedad reconoce y valora lo joven, la estética, lo material; el adulto mayor tiene, por tanto, un lugar misericordioso, despierta sentimientos de pena e incluso de culpabilidad.

La edad también está asociada con la vulnerabilidad. Los adultos mayores, por ejemplo, tienen necesidades de atención médica únicas debido no solo a la mayor incidencia de enfermedades y discapacidades, sino también a las interacciones múltiples y complejas de las consecuencias físicas y sociales del envejecimiento (OMS, 2004).

La pérdida de autonomía por la cual el individuo se encuentra impedido y/o imposibilitado de tomar decisiones por sí mismo. La precariedad social, en la que se distinguen dos aspectos fundamentales: el aislamiento social y la pobreza. El primero de ellos alude a la ausencia de relaciones entra e intergeneracionales que puedan brindarles cuidados o atenciones. En cuanto a la pobreza, la misma puede ser comprendida como la imposibilidad de contar recursos necesarios para acceder a una vida digna (Monod y Sautebin, 2009; Perona et al 2001). De esta manera en el caso del adulto mayor la situación de pobreza repercutiría en dificultades en el acceso a la salud y las posibilidades de poseer un flujo de ingreso necesario para una adecuada subsistencia. Las barreras en el acceso a los cuidados médicos sanitarios, es también otro aspecto que puede profundizar la situación de vulnerabilidad en salud para el adulto mayor. Que una persona longeva requiera cuidados, no asegura de ninguna forma que el mismo sea efectivamente brindado ya sea de manera formal o informal.

Por todo esta nueva tendencia que abarca la gran estructura del marco normativo, la reforma de la Constitución de 1.994, trajo consigo la necesidad de adecuar todo lo referente a la estructura jurídica y normativa, en función de los nuevos derechos, lo cual nos lleva a

replantear una reforma a las administraciones públicas de los distintos niveles de gobierno, la presencia del Estado desde el orden Público poniendo frenos y control a los abusos y excesos que sufren los consumidores en la relaciones de consumo, que justifica nuestra adhesión a la reforma de nuestra Constitución que vino en un momento justo a traer luz en circunstancias actuales exigentes.

Los adultos mayores experimentan múltiples cambios orgánicos respecto al resto de los individuos. En relación a lo estrictamente biológico sufren alteraciones a escala celular y molecular, en órganos y tejidos. También están expuestos a cambios bioquímicos que afectan las capacidades de adaptación, recuperación y defensa del organismo. Como consecuencia padecen problemas de salud física tales como mayor frecuencia de enfermedades crónicas, mayor tendencia a la disfunción y la discapacidad; presencia frecuente de más de una patología. El envejecimiento también se refleja sobre las distintas funciones psicológicas; dentro de estas se incluyen las formas en que estos individuos perciben la realidad, las relaciones con sí mismos y con los demás, entre otras. En este punto resulta necesario enfatizar que la ausencia de relaciones sociales por parte de los adultos mayores, tendrá como contrapartida consecuencias psicológicas vinculadas a la depresión, soledad y ansiedad (Eva, et al, 2015; Monod y Sautebin, 2009; Van Eeuwijk, 2006). En el orden intelectual comienzan a deteriorarse la atención y la concentración, se inician fallos en la memoria, y se dificulta o atenúa la velocidad de reacción (Espinoza, 2005). Este deterioro gradual de las condiciones de salud física y mental conduce, a una temprana posición de deterioro en su salud, y en muchos casos la muerte misma.

La vulnerabilidad en salud del adulto mayor surge tanto a partir de la falta de protección de este grupo ante los problemas de salud típicos de la edad como de las desventajas que enfrentan para resolverlos, en comparación con otros grupos etarios (Juárez-Ramírez, 2014). Las causas de este problema de salud pública son muchas y de diversa índole. Así los adultos mayores a menudo no logran acceder a la atención de la salud por cuestiones de transporte ya sea por falta de recursos monetarios o por la imposibilidad de acceder a un medio de transporte adecuado. Asimismo, en caso de lograr trasladarse a los centros de atención deben

hacer fila y esperar para poder ser atendidos por un especialista. Pueden tener dificultades para completar los formularios requeridos por el personal administrativo. Luego de la espera, puede que los atienda solo unos minutos un profesional clínico que, muchas veces no posee el entrenamiento geriátrico necesario para llegar al diagnóstico correcto o recetar el tratamiento adecuado. No siempre pueden hacerle frente al costo de los medicamentos prescritos ni entender su acción terapéutica, dosificación, efectos secundarios a notificar, etc.

Al respecto y sobre el momento de la misma, nos ilustra Cassagne- desarrollando y citando al Derecho Civil y a la Servidumbre y restricciones, sobre el derecho de propiedad como derecho absoluto, y esto se despliega en el Derecho Público manteniendo nuevas miradas en los temas, que se alimenta de las bases doctrinarias, y el tan mentado dialogo de fuentes que nos lleva a esta nueva realidad, "Los principios Generales sobre las normas" , el mundo moderno del Derecho, el nuevo positivismo, los conversos, los nuevos doctrinarios, la mirada de los autores modernos, Hart, John Finnis un aporte en el campo de la realidad, llevan la antigua filosofía al Derecho Moderno, el nuevo constitucionalismo.

Lo expuesto nos lleva a replantearnos y tener una nueva visión sobre las funciones administrativas por parte del Estado para mantener el equilibrio en las relaciones entre los administrados, y aportar una visión a los magistrados en una constante interacción de principios y literatura jurídica.

En el caso particular que exponemos nos lleva a poner la lupa en las proyecciones de tutela que debe ejercer el Estado desde su esfera del orden público y la protección por medio de sus autoridades como bien lo expresa el Art., 42 de la Constitución Nacional, el cual focaliza la protección estatal a los consumidores, categoría comprendida como DD HH de tercera Generación, en la relación de consumo integrada por una parte fuerte que es el proveedor y la parte débil que es el consumidor y usuario de bienes y servicios.

Este artículo sin dudas junto con el Art., 43 marcan una perspectiva novedosa, necesaria, importante en la regulación normativa en las relaciones de consumo y en las proyecciones protectorias que debe tener el ciudadano, para poder desarrollarse de una forma completa y

eficaz aspirando a una calidad y jerarquía para el desarrollo del ciudadano de una manera óptima.

Por este motivo la presencia del Estado en su responsabilidad para ejercer la tutela de los consumidores y usuarios resulta fundamental, especialmente teniendo en cuenta que muchas veces los consumidores y usuarios se encuentran en una situación de vulnerabilidad que genera un desequilibrio en la relación de consumo, atribuible a una vorágine de la mercadotecnia en creciente desarrollo, dado los nuevos paradigmas de intercambio de bienes y servicios como evolución comercial y social; donde la parte fuerte en su dinámica de secuencias devora las falencias del más débil (consumidor).

En la antigüedad los ancianos eran grupos de sabios, ricos en experiencia, guardianes de las tradiciones y portadores del saber. Semidioses que tenían el conocimiento y la experiencia, en la Roma de la República los Senadores fueron tratados con todo el respeto y los honores que su rango legislativo expresaba, sabiendo que eran los más experimentados basados en su edad y experiencia, los ancianos contaban con un atributo especial porque la ancianidad demostraba sabiduría y conocimiento, ya que se llegaba a esta etapa adulta o longeva tras experimentar guerras, batallas, luchas y conquistas que el contexto histórico demandaba. Para Platón la ancianidad era una etapa donde el ser humano alcanzaba óptimamente virtudes morales, como la prudencia, la discreción, y el buen juicio, el anciano también está influido por el afán de los placeres, pero guarda prudencia y razonamiento sobre los mismos. Los primeros vestigios se empiezan a demostrar en la Segunda Revolución Industrial (1870), donde los viejos ya no eran tenidos en cuenta para realizar trabajos que se requería fuerza y contracción eran separados de los más jóvenes y realizaban tareas de menor cuantía.

El derecho a la ancianidad o a la etapa adulta y a la vejez es una resultante de la historia reciente, fines del siglo XX, las circunstancias más relevantes de su comienzo se relacionan con los cambios demográficos, socioeconómicos y políticos que se han producido desde mediados del siglo pasado, las proyecciones y expectativa de vida han crecido como nunca en la historia de la humanidad, en este presente y con todos los cambios que se dan en una

constante dinámica, muchas personas se sienten con actitud positiva a los setenta años. Las sociedades modernas muestran altos índices de población adulta mayor, denominado este fenómeno envejecimiento poblacional. Como vemos, los progresos de la medicina y el bienestar han logrado mejoras sensibles en la salud y las condiciones de vida de las personas de edad avanzada. El promedio de vida se ha elevado con la ayuda de la ciencia, la tecnología y la mejora en la calidad de vida. el análisis de las nuevas perspectivas normativas, en los últimos años, y luego de los proyectos de reformas a los cuerpos normativos y la reforma de la Constitución Nacional, los cambios sociales, culturales, la globalización, los estereotipos, el mundo digital, las crecientes demandas y el índice de consumo en crecimiento, donde la oferta y la demanda han superado a la necesidad de satisfacción, en las relaciones de consumo, la búsqueda de tratar una de las problemáticas más acuciantes con las que se encuentra el Derecho actualmente, la condición jurídica de los distintos colectivos y la presencia de los adultos mayores que están en muchos casos expuestos y vulnerables, esto nos determina una nueva visión y la constitucionalizarían desde la figura de los Consumidores en el Art., 42 C.N, 75 Inc., 22, de nuestra Carta Magna.

La presencia del Estado su responsabilidad en sus funciones de proveer a la educación para él consumo, al derecho a la información, a la protección a la salud, por estos nuevos paradigmas, la posición jurídica sobre el respeto a los DD HH, la reforma de la Constitución de 1.994, trajo consigo la necesidad de adecuar todo lo referente a la estructura jurídica y normativa, en función de los nuevos derechos, y esto nos lleva a replantear una revisión en lo doctrinario y en lo empírico en función de un mejor estándar de calidad de vida para este grupo que la sociedad lo simplifica en el término coloquial y gramatical de definirlo como “viejos” y a la especial marginación a la que se ven relegada y estigmatizadas como sujetos débiles, de minorías cualitativas dominadas por los intereses de los grupos dominantes, la presencia del Estado desde el orden Público poniendo frenos y control a los abusos y excesos que sufren los consumidores y sus distintos colectivos.

La modernización, la globalización, las acciones positivas, que han generado una concientización de tratar jurídicamente al tema no obstante es frecuente en muchos casos que

los adultos mayores se conviertan en sujetos frágiles de la sociedad por su frecuencia vital agotada las cuales son exigidas por un mercado de bienes y servicios que discrimina al envejecimiento de sus ciudadanos, por este motivo la presencia del Estado en su responsabilidad para ejercer la tutela de los consumidores y usuarios muchas veces en situación de vulnerabilidad que marcan un desequilibrio en la sociedad de consumo, atribuible a una vorágine de la mercadotecnia en creciente desarrollo dado las nuevas conductas sociales y culturales en el intercambio de bienes y servicios como evolución comercial y social donde la parte fuerte en su dinámica de secuencias devora las falencias del más débil y vulnerable.

El avance normativo y jurisprudencial operado en las últimas décadas como producto de los cambios sociales y culturales, la globalización y el mundo digital, genera la necesidad de dotar al derecho público de las herramientas necesarias para garantizar los derechos de los ciudadanos de a pie frente a las potencias existentes en el mercado donde se produce el intercambio de bienes y servicios. Esto impone una fuerte necesidad de presencia del Estado y su responsabilidad en sus funciones administrativas. Asimismo, los novedosos estándares de consumidores y usuarios (hipervulnerables), informados por la visión sobre los DD HH, alcanza incluso las relaciones de familia y el derecho ambiental, es importante tener en cuenta la protección de los consumidores y usuarios en la relación de consumo y detectar la existencia de cláusulas abusivas y la desafectación de las mismas con base normativa y la novedosa Resolución /139/2020.

En primer término diremos que si bien se ha titulado a la presente obra de investigación como **"**ADULTOS MAYORES EN LA RELACIÓN DE CONSUMO: EL ESTADO COMO GARANTE AL DERECHO A LA INFORMACIÓN **",** durante el desarrollo de la misma, hemos considerado el subtítulo colocando en primera persona al Estado en la función de aspecto protectorio desde el Orden Público de Protección, dado que en la relación de consumo, la posición del proveedor es más fuerte, ya que sostiene una fuerza desequilibrante en el poderío económico del cual esgrime un posición dominante, frente a los consumidores y usuarios, que en muchos casos se subestructura en colectivos con mayor vulnerabilidad,

que es donde vamos a focalizar este trabajo, uno de esos colectivos de extrema vulnerabilidad es el grupo de los "Adultos mayores", este grupo en muchos casos queda expuesto con una acentuada vulnerabilidad que queda a merced de las fuerzas de la relación de consumo, y de los efectos que conlleva todo el proceso de formación y responsabilidad contractual, es por ello que la relación de consumo debe ser fundada en los principios básicos de la buena fe objetiva, la autonomía de la voluntad y la libre posición de las partes, suprimiendo toda cláusula abusiva u oscura que desnaturalice dicha relación, si esto no sucediera de esta manera es la presencia del Estado la que debe interceder en forma imperativa, con sus normas disponibles y celebradas tanto en la Carta Magna como en el Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

En primer lugar, debemos referir que los derechos del menor de las personas adultas mayores se encuentran insertas en el concierto de los derechos fundamentales de raigambre supraconstitucional y constitucional, de conformidad a el art. 4° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos consagra que "Toda persona tiene derecho a que se respete su vida. Este derecho estará protegido por la ley y, en general, a partir del momento de la concepción. Nadie puede ser privado de la vida arbitrariamente". La Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre consagran el derecho a la vida en sus arts. 3° y 1°, respectivamente. A su vez, se encuentra consagrado en el art. 12 citado del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Al respecto la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha dicho que "el derecho fundamental a la vida comprende, no sólo el derecho de todo ser humano de no ser privado de la vida arbitrariamente, sino también el derecho a que no se le impida el acceso a las condiciones que le garanticen una existencia digna. Los Estados tienen la obligación de garantizar la creación de las condiciones que se requieran para que no se produzcan violaciones de ese derecho básico" (Corte IDH, 19/XI/1999, Caso de los 'Niños de la Calle' [Villagrán Morales y otros], Serie C N° 63, párr. 144); la Corte Suprema de Justicia de la Nación además no sólo compartió la interpretación que asigna tal alcance al derecho a la vida digna, sino que agregó que "al reglamentar derechos de este tipo, el llamado a hacerlo no

puede obrar con otra finalidad que no sea la de darles toda la plenitud que le reconoce la Constitución Nacional, o sea, el texto supremo que los enunció y que manda a asegurarlos ” (CSJN, 4/IX/2007, “R. A., D. c/Estado Nacional s/sumarísmo”, Fallos: 330:3853). Además la Argentina depositó el instrumento de ratificación de la Convención Americana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada mediante ley 27.360 (publicada en el B.O. 33635 del 31/05/2017), cuyo art. 1° enuncia su objeto de “ promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad”. A su vez, en su art. 6° reconoce que “Los Estados Parte adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar a la persona mayor el goce efectivo del derecho a la vida y el derecho a vivir con dignidad en la vejez hasta el fin de sus días, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población”.

No tenemos dudas que la relación que se gesta entre un instituto privado de internación destinado a adultos mayores y éstos (o sus familiares), es de consumo en contexto de hipervulnerabilidad conforme la Resolución N°139/2020 de la Secretaria de Comercio de la Nación. En su consecuencia los derechos derivados de la relación de consumo del sujeto hipevulnerable persona adulta mayor, entre otros son: a) a decidir su ingreso o egreso de la institución y a circular libremente dentro y fuera de la institución, salvo orden judicial o médica expresa. La decisión expresa de la persona mayor debe ser suficiente para autorizar su ingreso, no siendo óbice para ello el no contar con el consentimiento de otro responsable; b) a que se le requiera su con sentimiento informado al momento de ingresar a la institución o en caso de ser trasladada o egresada del mismo. Dicho consentimiento deberá ser requerido de forma clara, precisa y dé fácil comprensión; c) a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, a no ser sometida a tortura ni a pena ni a tratos crueles, inhumanos o degradantes; d) a no permanecer aislada en el establecimiento, salvo orden judicial o médica expresa que deberá ser excepcional, por el menor tiempo posible y debidamente informada a la persona mayor y a quien prestare su consentimiento para su ingreso al establecimiento, o

en su defecto a alguna de las personas que tienen deber de asistirlo convenientemente; e) a recibir in formación cierta, clara y detallada acerca de sus derechos y responsabilidades, y servicios que brinda el establecimiento. Idéntica información deberá estar exhibida en algún sector accesible del mismo; f) a la continuidad de las prestaciones de los servicios en las condiciones establecidas al consentir su ingreso al establecimiento; g) la intimidad y a la no divulgación de sus datos personales, salvo a requerimiento de los organismos competentes de la presente ley; h) a que el personal que la asista sea suficiente, idóneo y capacitado adecuadamente; i) a la educación, cultura, nuevas tecnologías, a la recreación, al esparcimiento y al deporte; j) a no ser discriminadas por razones de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición social; k) a ser escuchadas en la presentación de reclamos ante los titulares de los Establecimientos y ante las autoridades públicas, respecto de quejas o reclamos vinculados a la prestación del servicio; l) a recibir en el establecimiento a las visitas que ella autorice con el fin de mantener vínculos afectivos, familiares y sociales y; m) tener y disponer plenamente de sus derechos patrimoniales. Además se deberá tener especialmente lo que estable la Resolución N°139/2020 ya mencionada, que dice expresamente en el art. 3.- Encomiéndese a la **SUBSECRETARÍA DE ACCIONES PARA LA DEFENSA DE LAS Y LOS CON SUMIDORES de la SECRETARÍA DE COMERCIO INTERIOR del MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO**, a fin que arbitre las medidas que crea necesarias para la implementación de la presente resolución. La mencionada Subsecretaría, deberá tener en consideración los siguientes objetivos y funciones: a) Promover acciones en pos de favorecer procedimientos eficaces y expeditos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables; b) Implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables; c) Orientar, asesorar, brindar asistencia y acompañar a las y los consumido res hipervulnerables en la interposición de reclamos en el marco de las relaciones de consumo; d) Identificar oficiosa mente los reclamos de las y los consumidores hipervulnerables presentados en la Ventanilla Única Federal de Defensa del

Consumidor, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC); e) Facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos; f) Articular la intervención del Servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito creado por Resolución N° 50 de fecha 30 de marzo de 2015 de la ex Secretaría de Comercio del ex Ministerio de Economía y Finanzas; g) Realizar gestiones oficiosas ante los proveedores identificados en los reclamos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables; h) Proponer el dictado de medidas preventivas, en los términos del párrafo 8 del Artículo 45 de la Ley N° 24.240; i) Proponer acciones de educación, divulgación, información y protección diferenciada a las y los consumidores de extrema vulnerabilidad a través de la Escuela Argentina de Educación para el Consumo; j) Articular acciones con el Consejo Federal de Consumo (COFEDEC), asociaciones de consumidores, entidades empresarias, organizaciones no gubernamentales, universidades, colegios y asociaciones de abogadas y abogados y otros organismos públicos o privados a los fines de promover estrategias para garantizar una protección reforzada a las y los consumidores hipervulnerables; k) Relevar la información necesaria para evaluar, analizar, diseñar y desarrollar herramientas de relevamiento y análisis de información que identifiquen las barreras de acceso de las y los consumidores hipervulnerables; l) Promover en los proveedores de bienes y servicios buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de las y los consumidores hipervulnerables; m) Colaborar en la implementación en los sistemas estadísticos y de control de gestión de indicadores relativos a las y los consumidores hipervulnerables; y dice el art. 4°.- Disponerse que todos los procedimientos administrativos en los que esté involucrado un consumidor o consumidora hipervulnerable, se deberán observar los siguientes principios procedimentales rectores, sin perjuicio de otros establecidos la legislación vigente: a) Lenguaje accesible: toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables; b) Deber reforzado de colaboración: los pro veedores deberán desplegar un comportamiento tendiente

a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible;

En relación a la modificatoria que produce el decreto 70/23 del Ejecutivo Nacional, y la nueva redacción del Art., 958, donde excluye al orden público y a las leyes imperativas del sistema estatal, entendemos que se refiere a la estructura paritaria dentro de la trilogía contractual la cual nos señala tres tipos de contratos, ellos son los paritarios que estaban celebrados en el derogado Código de Vélez, y que hoy se reflejan en el art., 958 C.C.C.N, el contrato de consumo y a la relación de consumo, Art., 1092,1093 y sig., y el contrato por adhesión a cláusulas generales predispuestas Art., 984 del C.C.C.N, teniendo en cuenta que en estas dos últimas si son contratos de consumo y se manifiesta el aspecto calificativo de la relación, el cual es agotar el bien en el círculo íntimo o familiar, se da la presencia del proveedor empoderado, superior y que sostiene la fuerza del mercado, frente a un consumidor o usuario en situación de vulnerabilidad acentuada, tal es el caso de los productos bancarios y la relación de los adultos mayores o personas longevas que se ven limitadas por el uso de la tecnología y plataformas virtuales para realizar operatorias financieras o tan solo poder acreditar su jubilación, pensión extracción dineraria, o cualquier transacción financiera, que lo ubica en una relación de consumo con entidades bancarias como usuario de los productos financieros, como también la relación con los prestadores de salud, y otras tantas situaciones análogas en la cual el adulto mayor esta como actor importante de la relación, es un motivo de estudio y análisis para el desarrollo de este trabajo.

En ese afán, diremos que el fenómeno de los abusos al cual están expuestos nuestros adultos mayores , debido a la inequidad provocada por el sistema normativo regulador nacional, se presenta en detrimento de los intereses del consumidor y usuario, El entorno fáctico sobre el cual girará la presente investigación, estará constituido básicamente por el estudio y análisis de la normativa nacional y estatal del esquema legal de protección dirigida a combatir las relación es de consumo distorsionadas alcanzando no solo la comprendida dentro de los conocidos “pague y después reclame”, sino toda aquella que haya sido considerada útil a ese fin y la observación de algunos indicadores del trato desleal y distorsionado que genera el

atropello a los derechos establecidos y celebrados ..Pero el ámbito de conocimiento de nuestro estudio no concluye allí, hemos acudido también al estudio de otras disposiciones de naturaleza objetiva y que, si bien se encuentran reguladas en dichas normas , se ha entendido que tienen las mismas intenciones de combatir el abuso del derecho en relaciones de consumo, y analizando la falta o escasa judicialización de casos en los que se expone una situación negativa incurriendo, no solo en cuestiones procesales, sino también dentro de la órbita de los derechos humanos de tercera generación, el consumidor y usuario son sujetos que, en su relación con su contraparte contractual -consumidor y proveedor-, presentan una vulnerabilidad estructural originada en la disparidad de poder que las partes detentan, y que el mercado permite un muchos casos, sin llegar a soluciones precisas y practicables desde el ámbito del derecho civil.

Estas desprolijidades que exponemos hacen que el adulto mayor sea visualizado como un colectivo sujeto a una protección adecuada y formal desde lo legal y técnico, para elevar la calidad de vida, proteger su ámbito y establecer pautas que estimulen el buen trato y respeto en relaciones en las cuales el estado debe estar presente, por medio de la dinámica y articulación, favoreciendo todo tipo de información por y para la protección de este grupo en función de un bienestar general.

Ley de Protección Integral de los Derechos de las Personas Mayores: Esta ley, sancionada en 2006, establece un marco legal que garantiza los derechos de los adultos mayores, promoviendo su bienestar y dignidad. Se enfoca en la no discriminación, el acceso a los distintos bienes y servicios y la participación activa en la sociedad.

Derechos en la Relación de Consumo: La Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) también se aplica a los adultos mayores, reconociendo su vulnerabilidad en el ámbito del consumo. Esto incluye el derecho a recibir información clara y veraz sobre productos y servicios, así como a ser protegidos contra prácticas comerciales abusivas. Acceso a Servicios: Se han implementado políticas para asegurar que los adultos mayores

tengan acceso a servicios esenciales, como salud, vivienda y transporte, en condiciones equitativas. Esto incluye descuentos y beneficios en servicios públicos y comercios.

Educación y Concientización: Se han llevado a cabo campañas para educar a los adultos mayores sobre sus derechos como consumidores, así como para sensibilizar a los proveedores sobre la importancia de tratar a este grupo con respeto y consideración.

Mecanismos de Reclamo: Se han establecido canales específicos para que los adultos mayores puedan presentar reclamos y denuncias en caso de ser víctimas de abusos en el ámbito del consumo, facilitando así la protección de sus derechos, el Art.Nº42 de la Constitución así lo establece.

Programas de Asesoramiento: Existen programas y organizaciones que brindan asesoramiento a adultos mayores sobre sus derechos en el consumo, ayudándoles a tomar decisiones que tengan y cuenten con la información, precisa, adecuada, completa, en idioma nacional.

Estos avances reflejan un compromiso por parte del Estado argentino para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y proteger sus derechos en el contexto de la relación de consumo, en una sociedad donde la fuerza del mercado de bienes y servicios tiene una dinámica que en muchos casos excede con su fuerza y genera un desequilibrio entre las partes, es el sistema imperativo, quien debe estar presente y garantizar por medio de lo expedido por el legislador esa integración que debe darse en situaciones de conductas contrarias a lo que indica el orden Público de protección, para lo cual vamos a ir viendo en este trabajo, como esquematizar en función de la posición del más débil de la relación, en cuanto a las leyes especiales, que se presentan siempre que exista la desigualdad, o cuando se presenta un desequilibrio y se visualiza el monopolio en desmedro de la patrimonialidad del sector y grupo que merece la mayor protección.

Un estado garante siempre que haya desequilibrio debe estar presente cuidando el esquema de protección, ya sea por medio de tribunales administrativos o por medio de organismos públicos encargados de dicha tarea, como bien establece la Constitución Nacional, **Art. 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.

Sin dudas la estructura normativa jurídica es importante en el marco de las relaciones jurídicas que se desarrollan el en ámbito del consumo, esto demuestra que la legislación fue avanzando, y poco a poco se admitió la protección a grupos etarios o bien a colectivos que necesitan una mayor seguridad y adecuación en lo protectorio, la presencia de la norma imperativa es de suma importancia, con ella el control y la protección debe estar asegurado, y también abre la posibilidad de judicialización en tribunales o en oficinas administrativas y de control, el marco regulatorio es la columna vertebral de esta situación, para no exponer a los adultos mayores a abusos y maltratos, siendo víctimas de aquellos que llevan la situación dominante en la relación de consumo.

Es importante determinar, entonces, que la vulnerabilidad es un “presupuesto” que el Derecho reconoce como merecedor de la tutela y la protección del mismo, sin atender a ninguna situación particular a la hora de su configuración. A su vez, cuando en concreto exista alguna situación distinta y eso marca una vulnerabilidad extrema, que es donde ponemos el foco de análisis en este trabajo, y por el cual debemos remarcar la situación que nos atañe, y que merezca esta visualización en los estándares de la posición de inferioridad del consumidor.

De esta manera, en toda relación de consumo tendremos una parte “fuerte” (proveedor) y una parte débil (consumidor). Esta vulnerabilidad de los consumidores se vislumbra en diferentes facetas, Es técnica, Es jurídica o científica, Es socioeconómica, material o fáctica, Es psicológica, Es informativa, Es ambiental, Es política ya que los proveedores tienen mejor poder de organización, Es en acceso a la justicia, ya que la falta de información y educación respecto a sus derechos y el modo de ejercitarlos.

OBJETIVOS

Objetivo general:

• Identificar la especificidad de la Relación de consumo, que tengan cómo actor o parte vulnerable al adulto mayor y a proveedores que estén dentro de la fuerza del mercado de bienes y servicio, donde la tecnología, la fuerza de la oferta, el monopolio, lleven a un desequilibrio estructural y sistémico que impida el buen desarrollo del colectivo de los adultos mayores a fin de comprender sus particularidades y desafíos, con referencia de la concreción del acceso al consumo, por esto debemos saber que la presencia del orden público de Protección debe estar incluido y la herramienta significativa es la información, con esto se podrá equilibrar las relaciones, y proteger al más débil de la relación.

Objetivos específicos:

• Comprender el complejo entramado de normas referidas al consumo y sus principios rectores, y los que fortalecen el vínculo,

• Conocer las debilidades que posee este colectivo, dentro de una relación de consumo en todos sus aspectos, generando responsabilidad de protección a los hipervulnerables.

• Analizar los resultados de este sector, en la búsqueda de los parámetros más significativos en la posición débil y volcar toda la información en los mismos, para una mayor protección. . Delinear una zona de coherencia interpretativa en función del principio Pro Consumidor entre la normativa positiva de distinta jerarquía enfocada en el colectivo de los adultos mayores, siempre con la óptica del Principio de Progresividad del Derecho.

• Proponer la incorporación de normas, como lo es el Proyecto de Código de Consumidores que marcan un sistema protectorio para este colectivo, y que lo empodere para que normativa y jurídicamente tenga una presencia y una fuerza de protección, en materia de Consumo, la presencia de la Norma imperativa, y su observancia desde la información es muy importante.

METODOLOGÍA

Por el tema que trato en cuanto a los reclamos y acciones judiciales llevadas adelante en los últimos tiempos, y entendiendo un problema cuyo trato es de suma urgencia su abordaje , y las metas trazadas el método debe tener una visión de análisis cualitativo, con una mirada en el estudio desde los primeros acontecimientos percibidos, hasta la masificación del mercado de bienes y consumos generando índices negativos en los consumidores, y dado las cuestiones, socioculturales, culturales, económicas, demográficas un importante número de ellos (consumidores) quedaron en situación de hipervulnerables, sumando a esto los desequilibrios sociales, económicos, financieros, llevan a índices estadísticos alarmantes, el método deberá buscar un análisis descriptivo, explicativo, y tendrá que explorar las circunstancias que nos llevan a encontrar un grupo de mayor exposición y marginalidad dentro de la categoría a saber.

a) La Recolección de fuentes bibliográficas, libros, revistas especializadas, Jurisprudencias, Anteproyectos del Código Civil (1.998-2012), estadísticas.

b) Análisis de la visión doctrinaria mayoritaria que trata el tema.

c) Analizar el marco Normativo vigente en la pirámide estructural legal que desarrolla la temática.

d) Comparar la visión y postura legislativa del Derecho Comparado.

e) Las conclusiones que se publicaron en los últimos tres (3) Congresos Nacionales de Derecho Civil, donde se desarrolló la temática y las conclusiones con referencia a la temática abordada.

f) Las opiniones y posturas de los Consumidores que establecen una posición determinante y homogénea.

g) Entrevistas a los referentes de los sectores que nuclean estos grupos y la recolección de los datos e informes de asociaciones que elevan de manera bimestral.

La Doctrina mayoritaria que se encarga del estudio el tema del Derecho del Consumidor está involucrada y eleva una opinión unificada considerando que la categoría del consumidor Hipervulnerable debe tener una tutela especial desde la estructura normativa legal y dimensionando y considerando los nuevos paradigmas contractuales en la relación de consumo, este cuerpo de doctrinarios investigadores y especialistas en el tema donde encontramos a Gabriel Stiglitz, Javier Wajntraub, Sergio Sebastián Barocelli, Carlos Hernández, Carlos Tambussi, Ricardo Lorenzetti, Sandra Frustagli, Lidia Garrido Cordobera, estos doctrinarios referentes de la Escuela de Rosario, de la Universidad del Litoral y de La Universidad Nacional de Buenos Aires, que tienen una perspectiva innovadora, dado las relaciones modernas en el mercado de consumo, la opinión coincidentes y unificadas, de entender que los efectos de la "Sociedad de Consumo" ya que ubican al consumidor en una posición de vulnerabilidad estructural, en la interacción entre los proveedores de bienes y servicios con los consumidores y usuarios por esta masificación negocial que tienen los sesgos de un derecho limitado en cuanto a la protección que necesita este grupo relegado y que deben gozar de un sistema con normas vigentes de orden Público, con fuente Constitucional, con perspectiva de Derechos Humanos de tercera generación, con un objetivo primordial que es la protección a los consumidores y usuarios.

Las fuentes en cuanto a la doctrina más sobresalientes y actualizadas nos llevan a la revisión bibliográfica, y debo citar las obras que marcan la tendencia, algunas de ellas formaron parte del Marco Teórico, estas últimas publicaciones obedecen a los trabajos realizados en los últimos años de investigación y producción doctrinaria: Una de las Fuentes son las citas Bibliográfica de Libros y obras de mayor actualidad las mismas que dieron un volumen interesante a la gran producción doctrinaria en los últimos años y con la reforma del Código Civil y Comercial se logró estatuir la figura del Consumidor y usuario en un cuerpo de fondo lo cual no existía hasta el momento, Ar.1092, 1093, 1094 y subsiguientes.

En cuanto a la legislación que establece el tema de Defensa del Consumidores y Usuarios debemos ir a la Ley 24.240 de Octubre de 1993. Ley Especial. Luego celebramos la Reforma

un año después de celebrar la ley especial, y las proyecciones del Derecho internacional, junto con el Derecho comparado.

La Constitución de 1994 tras la Reforma estableció en los nuevos Derechos que incluyen el Derecho al Consumidor en el artículo 42,43, que establecen los Derechos Humanos de tercera Generación estas bases constitucionales dan un derrotero al devenir de leyes de referencia.

Ley 26.361 de 12/03/2008 – establece cambios en la estructura de Defensa del consumidor ampliando los derechos en cuanto a productos bancarios y en establecimientos comerciales.

Ley 26.993 del 17/9/2014-que establece modificaciones en la ley 24.240 en cuanto a daños y daño directo en el consumidor y usuario. D.L 1285/58.

La Resolución Nacional 139/2020 octubre del 2020, establece la Categoría de Consumidores Hipervulnerables.

Los fallos y Sentencias de los tribunales establecen la Jurisprudencia que marcan los antecedentes a seguir ante los desequilibrios que se dan en la relación desproporcional de la Relación de Consumo.

CCCom de Rosario sala II 29-7-2010 Rueda Daniela c/Claro AMX Argentina S.A, DCCyE de 2010 (noviembre) en este caso se sentenció que una empresa proveedora del Servicio de telefonía celular domiciliaria que ante el cambio de domicilio denunciado por un usuario de la tercera edad, demoró más de dos años en trasladar su línea y continuó cobrando el servicio durante ese lapso de tiempo, la acción interpuesta por daño punitivo y la indiferencia ante los reclamos dio lugar a esta acción, el tribunal fallo que es procedente tal reclamo, teniendo en cuenta la negligencia y la situación de hipervulnerabilidad del damnificado.

En cuanto al Derecho Comparado, algunas legislaciones no solo se referencian a alguna condición de extrema vulnerabilidad, Como la legislación del Salvador, respecto a las personas con discapacidad o la de Colombia, respecto a los niños y niñas y adolescentes, no teniendo una estructura integral de todos los sectores que sufren una vulnerabilidad específica.

Las estadísticas oficiales muestran un informe que demuestran los desequilibrios y constantes abusos en la relación de consumo donde el poder que ejercen los proveedores muchas veces vulneran los derechos de los consumidores, en los últimos dos (2) años las acciones de reclamos en las oficinas administrativas que recaban las denuncias de los consumidores se elevó en un cuarenta (40%) con respecto a los últimos cuatro (4) anteriores años, en las mismas los adultos mayores encabezan los reclamos, seguido por las personas con discapacidad, y las mujeres mayores de cuarenta y cinco (45) años.

La Observación que encuentro en el tema seleccionado es una mayor desigualdad en las relaciones de consumo en un mercado cada vez más desigual, donde estos sectores se encuentran sin la protección legal específica y sin políticas Públicas con funcionarios que se involucren en la temática, las carencias de programas para una mejor educación e información para el consumo está sin las respuestas que el consumidor hipervulnerable necesita.

Con el desarrollo de la temática en el espacio temporal y geográfico lo ubico en la región de NEA, en los últimos años, teniendo en cuenta la pandemia Covid 19, que atravesamos y que han modificado los índices y las variables de actualización de datos sociales, económicos, culturales en una posición negativa para este colectivo, de tal modo es importante determinar la exactitud con la información a saber, para poder determinar la realidad con la cual estoy trabajando, para tener con mayor precisión las variantes que se van descubriendo que nos demuestran una realidad más profunda de lo que se estima, la sectorización entre consumidores y los consumidores hipervulnerables es una figura que está establecida en el proyecto de código de los Consumidores ya presentado en el Congreso de la Nación Argentina, la presencia del Estado en este grave y complejo desequilibrio es de vital importancia, sosteniendo desde las leyes de orden público la existencia de control y equilibrio entre las partes una fuerte el sistema, el mercado, los proveedores y la parte débil de la relación que es el consumidor, este desequilibrio se ve acentuado en las provincias del nordeste de nuestro país es por esto que la presencia del Estado con programas de Políticas Públicas ayudarían a llevar una mayor posibilidad de cobertura para no exponer a estos

grupos a una total desigualdad en la búsqueda del equilibrio que ayude a sostener una sociedad con mayor oportunidades para todos.

MARCO TEÓRICO

Con el desarrollo del trabajo de investigación y de los autores señalados en el punto anterior (Stiglitz-Barocelli-Hernández Díaz-otros) mi adhesión a los estudios realizados por estos, y la demostrada postura positivista determinan una aprobación y adherencia de mi parte, dado que por medio del sistema normativo y con la regulación de normas con eficaz alcance podremos bajar los estándares de un importante número de grupos estructurados como consumidores hipervulnerables, en la marginación y el destrato debido a una relación de consumo donde la parte fuerte el proveedor que tiene la fuerza de controlar las fuerzas que imponen una forma muchas veces violenta por medio de contratos predispuestos sin la posibilidad que la parte débil el consumidor y usuario establezca o propongan la posición de una parte del acuerdo, y en casos reiterados la imposición de cláusulas abusivas están interpuestas en estas fórmulas predispuestas dado el crecimiento del mercado de consumo.

En nuestro Derecho no hay una especificación que se refiera a una diferenciación de sectores de consumidores, recordemos que estaba estipulado en la reforma de la ley 24.240 (LDC) Y que se refería en el Art., 8 bis, al trato digno, referenciándose a las personas discapacitadas, ancianos, mujeres embarazadas, pero que la cámara alta descartó, y la reforma arrojo la reforma legal con la ley N°26.361 sin especificar esta categoría ni su consideración sobre las formas de educar, informar y generar una protección para los grupos que están en una marcada desigualdad, esta novedad en las categorías , haciendo una revisión detenida y con un análisis de referencia tangencial a la cuestión, que viene del art. 60 de la LDC, dedicada a los planes de educación al consumidor. Dicha norma establece: “deberá garantizarse la implementación de programas destinados a aquellos consumidores y usuarios que se encuentren en situación desventajosa, tanto en zonas rurales como urbanas”.

Es importante aclarar que un sector de la doctrina considera que la figura del Consumidor y usuario, es una sola, sin establecer las distintas subcategorías porque se llevará a la realidad de establecer el mayor estatus de consumidor a unos y más que otros, por su parte la doctrina mayoritaria que estudia e investiga el tema, establece la necesidad de marcar esa distinción por el grado de posibilidades que tiene un sector dentro de los consumidores, no podemos

ignorar los consumidores que menos posibilidades tienen, los olvidados, los marginales, los adultos mayores, los niños, que no tienen recursos, ni educación, ni información, privados de una asistencia y cobertura en la salud, educación, tecnología, limitaciones demográficas etc. El legislador prescindió en un principio de establecer este marco de subsistema dentro de la figura misma del consumidor y usuario, es una visión que fue cambiando con el devenir de los acontecimientos, y la realidad de los datos estadísticos que aportan los hechos y reclamos que están en los estrados judiciales.

Las posición que adopto tras el desarrollo de este trabajo es muy cercana al Iuspositivismo jurídico (metodológico o conceptual) defendido por (H.L.A Hart) en su obra The Concept of Law y por Carlos Santiago Nino en su Introducción al análisis del Derecho, o en su libro "Un País al margen de la Ley", está posición y la tesis mencionada se encuentra diferenciada de la moral, por lo que puede ser identificados y sin referenciar a valores humanos, toda ley positiva es verdadera ley, se debe tener en cuenta que puede haber leyes justas e injustas, por eso pensamos en el legislador en un primer momento como no focalizando en las necesidades que nacen de los desequilibrios de una dinámica para negociar y de una relación de consumo en total desequilibrio.

HIPÓTESIS

La Relación de Consumo que tiene como principal actor al adulto mayor y a proveedores que tienen la fuerza del mercado de Bienes y Servicios, está en constante desequilibrio, por tal motivo la presencia de la norma imperativa y la constitucionalización de la figura de consumidores y usuarios deben tener una información verdadera para disminuir los desequilibrios y el acceso al consumo para los adultos mayores en Argentina.

El Estado según la Carta Magna tiene la responsabilidad de garantizar a los consumidores y usuarios de bienes y servicios a la educación para el consumo a una información adecuada a la defensa de la competencia contra toda distorsión de los mercados.

Los consumidores tienen subcategorías y una de ellas está constituida por los hipervulnerables, y las leyes deberían generar un sistema de protección especial dentro del Derecho del Consumidor.

La estructura normativa Constitución Nacional, leyes especiales, y códigos de fondo marcan la categoría de consumidores, estas deberían determinar esta categoría de importancia.

La aplicación de Políticas Públicas, y de un marco jurídico específico, y normas procesales, que asistan a estos sectores de una manera eficiente y eficaz para paliar el flagelo de la marginalidad de estos sectores.

LA POSICIÓN FILOSÓFICA DE LA TEMÁTICA ABORDADA

Por esto es importante observar el principio de la Constitución como norma Suprema, Norma y Realidad, norma y realidad su diferencia, "Los Principios Generales del Derecho" , El Consejo de Estado, el rol de la Jurisprudencia, el paradigma del juez y la ponderación y la razonabilidad práctica, el juez es un intérprete activo del derecho, Kelsen y su visión de acto del juez es un acto de voluntad, la ponderación en la Teoría de la Argumentación Jurídica, la ponderación y la relación -Costo- beneficio, ventajas y desventajas, la mirada de Bunge "El Enfoque Sistémico" esto se refiere a todos los aspectos de una visión integral y general sobre ese sistema en particular, las personas importan más que las ideas. Ronald Dworkin "Los Principios Modernos" Mandato Vinculante, el Derecho a la vivienda, La Responsabilidad del Estado, el derecho comparado, fijando un carácter objetivo, a través de la falta de servicio, imputando el carácter objetivo , imputación objetiva, la teoría de la culpa y el alcance de la indemnización y la justicia conmutativa, todo esto desde el nuevo Constitucionalismo.

La Responsabilidad del Estado en sus funciones Administrativas y Su Proyección en el Ámbito de Consumo, en la cual desarrollo una posición determinada en cuanto a los nuevos paradigmas conceptuales y legales que en el código de Vélez no estaba estipulado, sin embargo la figura del Consumidor y Usuario si lo vemos en la última parte de la década de los 80´, en posiciones doctrinarias con gran sustento en el derecho comparado, esto se materializa formalmente en la en el año 1.993. con trato legislativo del bloque encargado del tema, el senado de la Nación, cuya comisión estaba a cargo del Dr., Luis León, con aprobación de la mayoría y luego de largos debates, aparece la ley 24.240 y en la reforma constitucional del año 1.994 en su Art. N°42, donde los constituyentes adhirieron a nuevas premisas establecidas por los nuevos paradigmas de los nuevos derechos, el mismo artículo, que en su segundo párrafo establece, "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 del monopolio naturales y legales, al de la calidad y eficacia 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 nacionales, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control". Esto marca todo un nuevo sistema, de relación entre la faz pública y en favor del administrado, es un artículo constitucional que establece el derecho del Poder Público para la libertad solidaria de los ciudadanos, es un derecho de consenso, de acuerdos, esto marca el nuevo derecho desde lo administrativo, vemos la relación entre el Derecho Administrativo y la defensa colectiva, la búsqueda de la protección de los consumidores y usuarios como referentes del gozo de la categoría de Derechos Humanos de tercera generación, y que tienen jerarquía normativa, en la Constitución, en los tratados internacionales, en el CCCN, en sus Art., 1092 y 1093 y Sig.,, Esto hace una estrecha relación entre la relación de consumo y el Derecho Público, en beneficio del administrado, la construcción y reconstrucción del aparato estatal como parte de su rol en función de cubrir esas nuevas demandas, con la necesidad de recibir en esta regulación del artículo citado los caracteres de calidad, eficacia, y excelencia, para esto es importante desarrollar esquemas sistémicos, para tener organizada las nuevas modificaciones normativas, esto nos da la seguridad de saber que, los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, y todo el contenido de llevar adelante una acción, exponer alegatos, producir pruebas, y obtener una resolución fundada en derecho, la existencia de las relaciones de consumo es una realidad y que necesita de la atención del Estado, el Derecho Administrativo en su rol de protección y asistencia, donde están involucrados todos, la administración, la sociedad, y la dirigencia política (Casese) brindando un pensamiento integrador transformando la realidad en favor del ciudadano, también debemos destacar la "Participación Ciudadana" y cuando esto lleva a la gestión pública de hecho el Art., 42 lo establece, en la organización de asociaciones, para el logro de fines y metas estatales, y la satisfacción de demandas y necesidades colectivas, esta facilitación del derecho a participar es un gran logro que vemos gracias a estos nuevos paradigmas, y las soluciones en los conflictos vendrán por la decisión de los magistrados, en

base al dialogo de fuentes que proveerán los cuerpos normativos, la constitución, la doctrina, los antecedentes, apoyándonos en la hermenéutica, y la producción doctrinaria, antes el juez solo estaba sujeto a la norma, ahora el juez puede interpretar más allá de la norma, con los sistemas de ponderación, y sistema de razonabilidad práctica, así el juez se vuelve un intérprete más activo del derecho, el acto del juez es un acto de voluntad a través del cual se introduce valores (argumentación jurídica), La responsabilidad del Estado estará marcada por un rol más activo en posición de satisfacer las demandas, estas mismas acciones han logrado un importante debate sobre la pertinencia y/o conveniencia de unificar todos los criterios de responsabilidad sobre la regulación común, en la tesis principalmente sostenida por los civilistas, algunos administrativistas y los autores del proyecto de Código Civil y Comercial de la Nación, y la férrea oposición de una importante porción de administrativistas, que reclamaban mantener la responsabilidad del Estado bajo normas de Derecho Público, se sanciono así la ley 26.944, destinada a regir la responsabilidad del Estado por los daños que su actividad o inactividad les produzca a los bienes o derechos de las personas, por otro lado es destacable reproducir que la protección del Estado, está establecida en la carta magna, así es que cuando la actividad lícita del Estado, aunque inspirada en propósitos de interés colectivo, se constituye en causa eficiente de un principio para los particulares, cuyo derecho se sacrifica por aquel interés general, - cuyos daños deben ser atendidos, sabiendo que la rama legislativa y el ejecutivo gerencia el bien común, se tutelan adecuadamente los derechos de quienes sufren algún perjuicio con motivo de medidas políticas, económicas o de otro tipo ordenadas para cumplir objetivos gubernamentales que integran su zona de reserva, esto que da una diversidad esencial entre la fuente de responsabilidad civil del derecho privado y del derecho Público, da sustento a la posición de quienes abogan por un tratamiento legislativo diversificado, que más allá de su acierto o error, ha terminado por concretarse en la legislación argentina federal a partir de la sanción de la ley 26.944, además es importante destacar que la obligación de indemnizar derivada de la Responsabilidad Civil en general y la del Estado, en particular, ha sido jerarquizada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación al establecer que su fundamento afinca en el Artículo

19 de la Constitución Nacional, (García Pullés), Citando la causa "Aquino" sostuvo la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que en su artículo 19 de la CN, establece el principio general que prohíbe a los hombres perjudicar los derechos de un tercero, "alterum non laedere", que se encuentra entrañablemente vinculado a la idea de reparación, de este modo siguiendo con las opiniones de los magistrados se debe establecer cómo el orden Público desde su esfera de poder y acción debe controlar los excesos que se dan en las relaciones de consumo, la sanción de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Art., 42 de la Constitución Nacional, los artículos 1092, 1093 y siguientes dan una herramienta legal y normativa a esta regulación, para poder establecer los límites que las partes que se involucran en esta relación puedan llevar adelante la relación contractual como establece el Principio de Buena Fe, y la normal realización del negocio jurídico, sabemos por los reclamos en los estrados judiciales que existen un número importante de reclamos en cuanto al avasallamiento que sufren los consumidores en las relaciones que muchas veces el peso del más fuerte (proveedor) generan daños y menoscabo en el más débil (consumidor), es así que lo establecido en el marco Constitucional del Art., 42 con la premisa que obliga al Estado por medio de sus autoridades a proteger los derechos de los consumidores y 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 eficacia de los servicios Públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. Es por ello que la tutela debe ser efectiva sin dejar pasar los hechos de menoscabo y deslealtad legal que vayan en detrimento de los consumidores, sin dudas los nuevos paradigmas legales y el avance en la materia que consiguieron los doctrinarios con el amplio trabajo de hermenéutica junto con el dialogo de fuentes nos llevan a establecer que los jueces tienen una labor jurídica y social de encontrar el equilibrio en este tipo de relaciones de consumo, sin dejar de analizar y comprender la posición de hipervulnerables a la cual se exponen los consumidores y usuarios, dado esto por su franja etaria, su género, la disminución en sus capacidades motrices entre otras, es menester estar atento a todo esto para tutelar cualquier desequilibrio en contra del ciudadano que se encuentra en una posición de desigualdad ante las distorsiones que

plantea y presenta la sociedad de consumo y el devastador planteo de un mercado de intercambio de bienes y consumo con un afecto al capitalismo salvaje de un sistema con menores posibilidades y marcadas dificultades.

DESARROLLO

Capítulo I: Los Adultos Mayores como un colectivo de Extrema Vulnerabilidad:

La Vulnerabilidad extrema de las Personas Mayores en Relación de Consumo, según la Ley Argentina, sus inicios y desarrollo, Principio de Progresividad del Derecho.

El Derecho del Consumidor es la respuesta del campo jurídico a las transformaciones sociales, políticas, económicas, culturales y tecnológicas que atravesaron y atraviesan nuestras sociedades como consecuencia de la consolidación de la llamada "sociedad de consumo".

Fue a partir del siglo XX (después de la segunda guerra mundial) que se produce un gran desarrollo económico, por el avance de la tecnología y la mayor mano de obra disponible en las grandes ciudades. Esto genera un incremento en la producción industrial que torna necesario, para mantener el nivel de ganancias de los empresarios, incorporar a sectores medios y bajos en el mercado antes reservado para las clases sociales privilegiadas.

Es en el año 1962 cuando el presidente de los Estados Unidos John Kennedy pronuncio en su discurso al asumir la presidencia "Todos somos consumidores", donde se comenzó una legislación proteccionista, tanto en EE. UU. como así también en Europa en la década del 70. Para América latina esta fue una época, en términos mayoritarios, de gobiernos autoritarios, con lo cual su legislación comenzó a adaptarse a finales de los años 80.

En 1985 en la asamblea de la ONU se dicta la resolución "Directrices para la protección del consumidor".

En Argentina la sanción de la ley 24.240 de "Defensa del Consumidor" se produce en 1993. Luego la incorporación de este derecho se da a través de la reforma 1994, dentro de los llamados derechos de "Tercera generación", por medio del art 42 de la Constitución nacional.

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.

Además, en el artículo 43, la Constitución Nacional, en el citado artículo no escapa a la protección al derecho del consumidor como uno de los llamados "derechos de incidencia colectiva".

Establece que las personas afectadas, el defensor del Pueblo y las asociaciones de consumidores pueden interponer acciones de amparo para proteger sus derechos frente a situaciones de arbitrariedad o ilegalidad por parte de proveedores, empresas o el Estado, cuando no exista otro medio judicial más idóneo para solucionar el conflicto.

Si bien el consumo está presente desde los albores de la humanidad como medio de satisfacción de las necesidades humanas, se sostiene desde las ciencias sociales que el consumo como práctica social surge con la sociedad moderna, como función principal de proporcionar al individuo formas de distinguirse de otros grupos de distinto nivel social.

En esta etapa de posmodernidad, caracterizada también por Bauman como "sociedad de consumo", se "interpela" a sus miembros fundamentalmente en cuanto a su capacidad como consumidores; la "sociedad" espera ser escuchada, atendida y obedecida y la satisfacción consumista se erige como el principal programa de vida que se manifiesta como una especie de software que se activa, inconsciente, en cada uno de nosotros, y que nos impulsa a la satisfacción inmediata de gustos y necesidades, casi sin distinción.

La "sociedad de consumo" se configura, entonces, a razón de varios elementos que se retroalimentan y potencian :

a) El consumo constituye el medio por el cual las personas satisfacen casi en su totalidad sus necesidades;

b) El consumo se da de manera masificada, globalizada y despersonalizada;

c) Se "genera" y se promueve la necesidad de consumir a través de diferentes prácticas comerciales: la publicidad, la moda, la construcción del "poder de la marca", técnicas de comercialización agresivas y otras estrategias de marketing;

d) El consumo se "facilita" a través de la masificación del crédito;

e) El consumo se torna indispensable a razón de la "obsolescencia de productos".

Los efectos de la "sociedad de consumo", por tanto, colocan a los consumidores en una situación de vulnerabilidad estructural en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios. En respuesta a ello emerge el Derecho del Consumidor, como sistema de normas principio de orden público, fuente constitucional, con perspectiva de Derechos Humanos de tercera generación, transversal, esencialmente protectorio de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo.

El 28 de mayo de 2020 se publicó en el boletín oficial la resolución 139/2020 de la Secretaría de Comercio interior, que trae una nueva definición del consumidor, agrega la categoría de" consumidor Híper- vulnerable" al concepto de consumidor se ha definido en el artículo 1 de la ley 24.240, esta categoría incluye personas humanas que se encuentren en situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer plenamente sus derechos como consumidores; así como a las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan como objeto alguno de los grupos sociales que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad y abre la posibilidad de que puedan ser considerados tales las personas jurídicas sin fines de lucro que tenga como objeto alguno de los grupos sociales que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

La resolución brinde un detalle de integrantes de esta categoría, en forma no taxativa: niños y niñas y adolescentes; personas mayores de 70 años; personas con discapacidad conforme certificado que lo acredite; personas pertenecientes al colectivo LGTB; personas migrantes o turistas; pertenecientes al pueblo originario, ruralidad, residencia en barrios populares, beneficiarios de una pensión no contributiva, de una asignación por embarazo o asignación universal por hijo, el pago del monotributo social, empleados del servicio doméstico

debidamente inscripto, los que perciban seguro de desempleo y los que perciban una pensión por ser veteranos de guerra.

En el Derecho Argentino no hay una mención expresa a esta categoría de consumidores. Sí la contenía el proyecto original de reforma a la ley 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) y la media sanción de la Cámara de Diputados, que refería, en el art. 8 bis, al trato digno, en particular a las personas discapacitadas, ancianos y mujeres embarazadas, pero que en su paso por el Senado fue eliminado del articulado de lo que terminó siendo la ley 26361.67

Por lo que actualmente una de las cuestiones de importancia es determinar cuáles son los sujetos comprendidos y los criterios para la delimitación de la categoría "consumidores hipervulnerables".

Esta "situación de vulnerabilidad" es, por tanto, un aspecto dinámico, relacional y contextual. Este concepto de vulnerabilidad está estrechamente relacionado con las circunstancias, con la situación que se está analizando y el contexto. No se trata de una categoría, un rótulo o una etiqueta que podemos aplicar. La vulnerabilidad no debería ser entendida como una condición permanente y categórica, una etiqueta que es aplicada a alguien en ciertas circunstancias (como la falta de poder o incapacidad) y que persiste durante toda su existencia,

La vulnerabilidad no cumple una finalidad de compasión o construcción de estereotipos o etiquetas, sino que se construye como herramienta evaluativa y operativa. Así, por ejemplo, a la vulnerabilidad de ser consumidor se le puede adicionar la de pertenecer a un grupo minoritario, ser adulto mayor, analfabeto digital y vivir en zonas rurales.

Por consiguiente, resulta necesario perfilar la visibilidad y los alcances de la categoría "consumidores hipervulnerables" como sujetos de especial protección por el Derecho del Consumidor.

Frente a ello se opone el contexto de la "sociedad de consumo" y las "fallas del mercado "en el que se observa un desequilibro de fuerzas o falta de "igualdad de armas" entre consumidores y proveedores.

Dicha desigualdad o desequilibrio obedece a la vulnerabilidad estructural en que se encuentran los consumidores en los contextos referidos, que provoca que las relaciones de consumo sean esencialmente asimétricas, en "subordinación", "debilidad o vulnerabilidad estructural", "debilidad de negociación" o "inferioridad manifiesta" y sean, por consiguiente, merecedores de tutela legal.

Entendemos a la vulnerabilidad como un estado de la persona, un estado inherente de riesgo; una situación permanente o provisoria, individual o colectiva, que fragiliza y debilita a uno de los sujetos de Derecho, desequilibrando la relación.

En el caso de las relaciones de consumo, la vulnerabilidad entre consumidores y proveedores es "estructural", en tanto obedece a circunstancias sociológicas y no individuales, que busca traspasar de la idea de "igualdad formal" a la de "igualdad de trata en igualdad de circunstancias", en miras de grupos sometidos, excluidos o sojuzgados.

Todos los consumidores, por los embates de la sociedad de consumo y las fallas del mercado, son, por tanto, vulnerables en sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios.

Sin embargo, algunos consumidores son más vulnerables que otros y sufren con mayor agudeza los embates de la "sociedad de consumo".

Son aquellos consumidores a los que a la vulnerabilidad estructural de ser consumidores se le suma otra vulnerabilidad, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias. Este es el caso de las personas mayores de edad, quienes en la mira de la sociedad actual quedan, no solos desprotegidos de derecho alguno sobre el consumo de bienes y servicios, si no que son los olvidados para la cadena de desarrollo económico de la oferta y demanda en la circulación de dichos bienes y servicios en un grupo social.

En el marco de la investigación, fueron abordadas diferentes problemáticas que refieren a los consumidores hipervulnerables.

Respecto a ciertos grupos niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y con dependencia a sistemas electrónicos, o quienes deben ser asistidos de forma mecánica, para

tener una protección más segura de su salud, su psicología, su sistema neural y cognitivo, en estos grupos también están incluidos los adultos mayores.

Los colectivos más vulnerables están signados y la Infancia y adolescencia y Adultos mayores son los más expuestos a sufrir atropellos en las relaciones de consumo, como consumidores y usuarios, teniendo en cuenta la voracidad del mercado de Consumo y las manifestaciones que se dan por medio de las ofertas y bombardeo de publicidad, las cuales muchas veces son agresivas y hasta distorsionan la realidad de una sociedad, cuyo principio de solidaridad está con las líneas bajas, dado el individualismo y el segmentario proceder de la fuerza imperante organizada desde la parte fuerte de la relación.

A) Se señala que la infancia y adolescencia son factores internos (la edad) que se suman a la situación de vulnerabilidad en la que natural mente se encuentran todos los consumidores. Por ello, estos sujetos, al acumular capas de vulnerabilidad, son consumidores "hipervulnerables" y postulan políticas estatales para el efectivo ejercicio de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y medidas particulares del derecho del consumidor que garanticen a dichos grupos la efectiva satisfacción de su desarrollo saludable.

B) Personas con discapacidad.

Así deben categorizarse, por cuanto, además de la vulnerabilidad estructural que padecen por ser consumidores, se ven afectados por un grado más de vulnerabilidad ligado a sus condiciones de salud y psicofísicas, que les dificultan o impiden el pleno y libre.

Específicamente la situación particular de los electro dependientes, los cuales como usuarios asumen diferentes niveles de vulnerabilidad en lo que respecta al goce de sus derechos:

Un primer nivel producto de su debilidad jurídica estructural frente a un prestador.

Un segundo nivel se conforma por su condición de usuario cautivo, al carecer de libertad de elección del prestador del servicio público, atento al área de prestación delimitada en cada contrato de concesión, en favor de cada una de las distribuidoras existentes, asignada con exclusividad zonal.

Un tercer nivel nos lleva a asociar lo anteriormente descrito con las demás circunstancias de hecho que rodean la existencia misma dependencia a lo electrónico, su familia y su entorno

social de pertenencia (la necesidad de contar con un servicio ininterrumpido de suministro de energía eléctrica, de acceder al goce de un régimen especial de gratuidad del servicio tarifario, de la entrega por parte de la distribuidora de un grupo electrógeno, de la eximición del pago de los derechos de conexión; entre otros derechos reconocidos especialmente por la reciente ley nacional 27351).

Mujeres

Desarrollan hipótesis de publicidades comerciales que denotan desigualdades contra las mujeres: su subordinación mediante la asignación de roles estereotipados a través de los medios de comunicación, que la colocarían como sujeto hipervulnerable por naturalizar roles a los géneros, aceptar violencia, etc.; la mujer como sujeto inútil para la realización de determinadas tareas; estereotipos de género; la mujer como usuaria exclusiva de productos de limpieza; la mujer como objeto sexual o la justificación de la violencia contra las mujeres.

Adultos mayores

las asimetrías propias de las relaciones de consumo, se suman las desigualdades de la relación médico-paciente y las propias respecto a los adultos mayores y la efectiva tutela de la persona humana y el trato digno y equitativo deben imperar como ejes de los derechos del consumidor, de la salud y la vejez. El consentimiento libre e informado, el deber de información, el trato digno y respetuoso, equitativo y no discriminatorio, entre otros tantos derechos que circunscriben al adulto mayor como paciente, no pueden quedar plasmados solo como una bella declaración por el mero cumplimiento prestacional del profesional de la salud, sin ser comprendido y analizado por el adulto mayor.

El Derecho de la Vejez, denominado también Derecho de la Ancianidad, es una nueva especialidad transversal destinada al estudio de la condición y/o protección jurídica de las personas **mayores de 60-65 años** de edad en adelante, en el derecho interno, regional e internacional. Este derecho se propone también el reconocimiento de las situaciones de vulnerabilidad, discriminación, inestabilidad o abusos que puedan padecer estos sujetos, por el hecho de ser “viejos”.

A nivel internacional la situación de los derechos humanos en favor del adulto mayor ha sido objeto de interés y preocupación creciente. Las primeras referencias sobre el tema se encuentran expresadas indirectamente en los distintos documentos que sobre derechos humanos han desarrollado la Organización de las Naciones Unidas y la Organización de Estados Americanos, aunque en la mayoría de ellos, el reconocimiento de sus derechos se limita a consideraciones sobre el bienestar y las políticas de carácter asistencial.

La Republica Argentina ha reconocido como gran parte de la comunidad internacional, a partir de la segunda mitad del siglo XX , la importancia del respeto de los derechos humanos, mediante la adhesión, a su tiempo, de lo que se considera la Carta Internacional de los Derechos Humanos, compuesta por: 1)La Declaración Universal de los Derechos Humanos; 2) El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos; y 3) El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; instrumentos que sirven como fundamento a la obligación de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos allí consagrados dentro y fuera de los Estados.

Las personas mayores como sujetos protegidos por el derecho, necesitados especialmente de amparo jurídico en atención a su evidente vulnerabilidad frente a los demás, lo demás y quizás también frente asimismo, incluye las personas mayores autosuficientes, y dependientes, en relación a su papel en tanto sujeto de derecho de la sociedad en que vive. Frente a esta situación el derecho y el derecho a la vejez en particular está orientado fortalecer la situación de los que más edad como sujeto derecho en sentido pleno. Para ello, procura integrar su tutela, en el Marco de un régimen humanista, a partir del reconocimiento del anciano como agente moral autónomo. En este aspecto, importa entender el envejecimiento como un proceso complejo múltiple, bio-psico-social-biográfico. La especial protección que requiere el grupo de las personas envejecidas, ha de cumplirse con una premisa que emplace al anciano como el otro en tanto persona, y por tanto valiosa e investida de una dignidad intrínseca, en la convivencia, sin la aceptación de otro junto a mí, no hay socialización y sin socialización no hay humanidad.

Este derecho procura por un lado, el reconocimiento de la igualdad formal y material, en tanto exigencia de homogeneidad vital, necesaria para el sostenimiento de un sistema jurídico coherente, más por el otro, la afirmación de la unicidad, en cuanto reclamo de diferenciación valiosa y de respeto por la identidad de la persona.

Siguiendo las enseñanzas de la teoría de la trilogía del mundo jurídico bien pueda afirmarse: la dinámica jurídica social toma vulnerable al viejo, en tanto lo estereotipa y lo constriñe en su ámbito de actuación. El sistema normativo lo debilita por no ofrecerle completamente un Marco de protección jurídica adecuado a su naturaleza. Y también lo debilitan los valores jurídicos imperantes, cada vez que no reconoce suficientemente a la persona anciana como fin en sí.

El hombre envejecido parece transformarse en una carga que el sistema debe soportar incluyéndolo, sólo en cuanto puede ser consumidor y consumido. En tanto en los derechos humanos dependen de la realidad de la influencia humana difusas de la cultura, es la posmodernidad una era atravesada por el monopolio de la economía que preconiza los criterios del mercado.

Las influencias humanas difusas de la economía, marcarán en forma definitiva al desarrollo de los derechos fundamentales de las personas mayores.

El análisis de la dimensión normo lógica, nos revela que el ordenamiento normativo argentino no fijo una edad a partir de la cual se puede considerar a una persona como persona mayor, más allá de la edad jubilatoria. En el modelo de estado neo constitucional, en el cual se inserta al derecho de la vejez como nueva rama, el principio de igualdad y no discriminación articula y da sustento normativo y valorativo a la estructura y desarrollo de la rama. De modo tal que en esa los derechos humanos informan su contenido, abren líneas de interpretación y promueven novedosa figura jurídicas en pos de un reconocimiento dinámico de las particularidades fácticas de este grupo vulnerable.

La vejez es la última etapa del curso de la vida y debería poder transitarse de la forma más autónoma posible, sin discriminación y respetando la dignidad intrínseca de todos los seres humanos. Asimismo, los adultos mayores, desde su importante lugar de experiencia de vida,

deberían ser valorados como miembros activos de la sociedad a la que pertenecen, más aún por el aporte que cada uno de ellos ha hecho a la misma, a lo largo de su vida y dentro de sus posibilidades y circunstancias particulares.

En este sentido, a la hora de enfocar la protección de este colectivo en constante crecimiento, a la luz de la temática del derecho civil, corresponde evaluar y definir cuál va a ser el enfoque con el que se abordará dicha protección, siempre teniendo en cuenta que éste debe contener el presupuesto más importante desde nuestra perspectiva, esto es, la capacidad de los adultos mayores de acceder al sistema judicial para hacer valer sus derechos y tornar efectiva su protección.

La problemática del adulto mayor debe ser una cuestión que necesita ser visibilizada en el contexto de actuación del sistema de justicia.

En suma, tomando en consideración que el envejecimiento poblacional es un fenómeno de alcance global, es necesario avanzar en la implementación de políticas públicas activas y mejorar el servicio de justicia, a fin de preservar la calidad de vida de los adultos mayores mediante el respeto de sus derechos fundamentales. Para lograr una sociedad incluyente de todas las edades, debe ser el objetivo primordial de un estado republicano como lo es la Nación Argentina, que vele no solo por el alcance sino por la protección de cada uno de sus derechos para que los mismos no sean más vulnerados o invisibles a las situaciones de extremos abuso que sufren las personas mayores de edad en el ámbito civil de una sociedad.

La situación de los adultos mayores en Argentina después de la pandemia ha sido un tema de gran preocupación. Durante la pandemia de COVID-19, este grupo etario fue uno de los más afectados, tanto en términos de salud como de bienestar, social.

1. Salud: Muchos adultos mayores enfrentaron un mayor riesgo de complicaciones graves por el virus. Esto llevó a un aumento en la atención médica y a la necesidad de cuidados especiales. Sin embargo, también se observó un incremento en la telemedicina, lo que facilitó el acceso a consultas médicas.

2. Aislamiento social: El confinamiento y las restricciones de movilidad impactaron significativamente en la salud mental de los adultos mayores. El aislamiento social provocó

un aumento en los niveles de soledad y ansiedad, lo que ha llevado a un mayor enfoque en la salud mental y el bienestar emocional.

3. Economía: Muchos adultos mayores dependen de pensiones y ahorros, y la crisis económica exacerbada por la pandemia ha afectado su calidad de vida. Algunos han enfrentado dificultades para acceder a servicios básicos y medicamentos.

4. Programas de apoyo: El gobierno y diversas organizaciones han implementado programas para apoyar a los adultos mayores, incluyendo asistencia alimentaria y servicios de salud mental. Sin embargo, la efectividad y el alcance de estos programas varían.

5. Reintegración social: A medida que las restricciones se han ido levantando, ha habido un esfuerzo por reintegrar a los adultos mayores en actividades sociales y comunitarias, aunque muchos todavía son cautelosos debido al riesgo de contagio.

En resumen, la situación de los adultos mayores en Argentina post-pandemia es compleja, con desafíos significativos en salud, bienestar emocional y economía, pero también con esfuerzos en marcha para mejorar su calidad de vida. Si necesitas más información o detalles específicos,

Es Importante establecer que en la Relación de Consumo existe una parte fuerte y una parte débil teniendo en cuenta la posición de proveedor y consumidor, el primero es quien establece las reglas del mercado, el segundo está expuesto a esa fuerza dominante dado los intereses y la modernización del monopolio que establece las reglas del mercado donde se intercambian bienes y servicios que se superponen a las estructuras y dan una respuesta a la mercadotecnia y sus bases por ello es necesario ir viendo el avance de la estructura jurídica que se logró en las últimas décadas

Sin dudas la reforma de la Constitución como norma Suprema, y la inclusión de la celebración de los nuevos derechos, “Los Principios Generales del Derecho” , El Consejo de Estado, el rol de la Jurisprudencia, el paradigma del juez y la ponderación y la razonabilidad práctica, la ponderación en la Teoría de la Argumentación Jurídica, la visión de los juristas desde el positivismo, la mirada de Bunge “El Enfoque Sistémico” esto se refiere a todos los aspectos de una visión integral y general sobre ese sistema en particular, las personas

importan más que las ideas. Ronald Dworkin "Los Principios Modernos" Mandato Vinculante, el Derecho a la vivienda, La Responsabilidad del Estado, el derecho comparado, fijando un carácter objetivo, a través de la falta de servicio, la imputación objetiva, la teoría de la culpa y el alcance de la indemnización y la justicia conmutativa, todo esto desde el nuevo Constitucionalismo.

La Leyes imperativas y su Proyección en el Ámbito de Consumo en la cual el desarrollo de una posición determinada en cuanto a los nuevos paradigmas sin embargo la figura del Consumidor y Usuario si lo vemos en la última parte de la década de los 80´, en posiciones doctrinarias con gran sustento en el derecho comparado, esto se materializa formalmente en la en el año 1.993. con trato legislativo del bloque encargado del tema, el senado de la Nación, cuya comisión estaba a cargo del Dr., Luis León, con aprobación de la mayoría y luego de largos debates, aparece la ley 24.240 y en la reforma constitucional del año 1.994 en su Art. N°42, donde los constituyentes adhirieron a nuevas premisas establecidas por los nuevos paradigmas de los nuevos derechos, el mismo artículo, que en su segundo párrafo establece, "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 del monopolio naturales y legales, al de la calidad y eficacia 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 nacionales, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios Esto marca todo un nuevo sistema, de relación entre la faz pública y en favor del consumidor, la existencia de los distintos colectivos de situación de vulnerabilidad extrema (hipervulnerables) la búsqueda de la protección de estos grupos, como referentes del gozo de la categoría de Derechos Humanos de tercera generación, y que tienen jerarquía normativa, en la Constitución, en los tratados internacionales, en la CN, Art, 42, 75 inc 22, el CCCN en sus Art., 1092 y 1093 y Sig.,, Esto hace una estrecha relación entre la relación de consumo y el sistema estatal dado el mandato establecido en la Carta Magna, en beneficio del sujeto débil de la relación, la construcción y

reorganización del aparato estatal como parte de su rol en función de cubrir esas nuevas demandas, con la necesidad de recibir en esta regulación del artículo citado (42), La convención Interamericana introducida por ley 27.036 "Derecho de los Adultos Mayores", en nuestra provincia la implementación del Protocolo Único de Actualización para la Justicia de Corrientes en Materia de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad" los caracteres de calidad, eficacia, y excelencia, para esto es importante desarrollar esquemas sistémicos, para tener organizada las nuevas modificaciones normativas, esto nos da la seguridad de saber que, los sujetos en situación de vulnerabilidad extrema deben gozar de todos los derechos y garantías y todo el sistema normativo positivo, la existencia de las relaciones de consumo es una realidad y que necesita de la atención del Estado, el Orden Público en su rol de protección y asistencia, donde están involucrados todos, la presencia del Proyecto del Código de Consumidores en estado Parlamentario es un avance significativo y cualitativo para estos grupos en situación de peligro, recordemos algunos de ellos "Los Adultos Mayores, los pueblos originarios, los migrantes en precariedad laboral, los niños, niñas y adolescentes, las mujeres en situación de abandono, esto es un gran adelanto desde el pensamiento integrador, también debemos destacar la organización de asociaciones, para el logro de fines y metas estatales, y la satisfacción de demandas y necesidades colectivas, esta facilitación del derecho a participar es un gran logro que vemos gracias a estos nuevos retos con base y jerarquía constitucional. y las soluciones en los conflictos vendrán por la decisión de los magistrados, en base al dialogo de fuentes que proveerán los cuerpos normativos, la constitución, la doctrina, los antecedentes, apoyándonos en la hermenéutica, y la producción doctrinaria, antes el juez solo estaba sujeto a la norma, ahora el juez puede interpretar más allá de la norma, con los sistemas de ponderación, y sistema de razonabilidad práctica, así el juez se vuelve un intérprete más activo del derecho, el acto del juez es un acto de voluntad a través del cual se introduce valores (argumentación jurídica), La responsabilidad del Estado estará marcada por un rol más activo en posición de satisfacer las demandas, estas mismas acciones han logrado un importante debate sobre la pertinencia y/o conveniencia de unificar todos los criterios de responsabilidad sobre la regulación común, en la tesis principalmente

sostenida por los civilistas, que reclamaban mantener la responsabilidad del Estado bajo normas de Derecho Público, se sanciono así la ley 26.944, destinada a regir la responsabilidad del Estado en su rol de dirección y coordinación en el orden Público, así es que cuando la actividad lícita del Estado, aunque inspirada en propósitos de interés colectivo, se constituye en causa eficiente de un principio para los particulares, cuyo derecho se sacrifica por aquel interés general, - cuyos daños deben ser atendidos, sabiendo que la rama legislativa y el ejecutivo gerencia el bien común, se tutelan adecuadamente los derechos de quienes sufren algún perjuicio con motivo de medidas políticas, económicas o de otro tipo ordenadas para cumplir objetivos gubernamentales que integran su zona de reserva, esto que da una diversidad esencial entre la fuente de responsabilidad civil del derecho privado y del derecho Público, da sustento a la posición de quienes abogan por un tratamiento legislativo diversificado, que más allá de su acierto o error, ha terminado por concretarse en la legislación argentina federal a partir de la sanción de la ley 26.944, además es importante destacar que la obligación de indemnizar derivada de la Responsabilidad Civil en general y la del Estado, en particular, ha sido jerarquizada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación al establecer que su fundamento afinca en el Artículo 19 de la Constitución Nacional, Citando la causa "Aquino" sostuvo la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que en el artículo de referencia se encuentra entrañablemente vinculado a la idea de reparación, de este modo siguiendo con las opiniones de los magistrados se debe establecer cómo el orden Público desde su esfera de poder y acción debe controlar los excesos que se dan en las relaciones de consumo, la sanción de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, el Art., 42 y 75 inc.,22 de la Constitución Nacional, los artículos 1092, 1093 del Código Civil y Comercial de la Nación y siguientes dan una herramienta legal y normativa a esta regulación, para poder establecer los límites que las partes que se involucran en esta relación puedan llevar adelante la relación contractual como establece el Principio de Buena Fe, y la normal realización del negocio jurídico, sabemos por los reclamos en los estrados judiciales que existen un número importante de reclamos en cuanto al avasallamiento que sufren los consumidores en las relaciones que muchas veces el peso del más fuerte (proveedor) generan daños y menoscabo

en el más débil (consumidor), es así que lo establecido en el marco Constitucional del Art., 42 con la premisa que obliga al Estado por medio de sus autoridades a proteger los derechos de los consumidores y 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 eficacia de los servicios Públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. Es por ello que la tutela debe ser efectiva sin dejar pasar los hechos de discriminación y deslealtad legal que vayan en detrimento de los consumidores, sin dudas los nuevos paradigmas legales y el avance en la materia que consiguieron los doctrinarios con el amplio trabajo de hermenéutica junto con el dialogo de fuentes nos llevan a establecer que los jueces tienen una labor jurídica y social de encontrar el equilibrio en este tipo de relaciones de consumo, sin dejar de analizar y comprender la posición de vulnerabilidad extrema a la cual se exponen los consumidores y usuarios de este colectivo, dado esto por su franja etaria, su género, la disminución en sus capacidades motrices, el agotamiento de su vitalidad, entre otras, es menester estar atento a todo esto para tutelar cualquier desequilibrio que vaya en detrimento de los grupos con mayor vulnerabilidad, el envejecimiento que culturalmente tiene una visión negativa y discriminatoria en muchos casos requiere una protección especial desde el orden público, de esta forma se pone un freno a las prácticas negativas sobre la ancianidad que la ambivalencia y los prejuicios van estableciendo en estos tiempos, muchas veces por la exposición de mostrar a la juventud como sinónimo de éxito, progreso, sustentabilidad, dinámica, sin embargo la juventud tiene un sistema de protección de redes de contención, ya que el tiempo está en favor de estos, no así la franja de los adultos mayores, sabiendo que alguien de 70 años por una cuestión temporal y cronológica ya no cuentan con esa ventaja cuyo factor de la temporalidad es disminuido y reducido, por tal motivo es menester, estudiar, analizar, visualizar y encontrar las soluciones que necesitamos para encontrar soluciones que en estos tiempos requieren los inconvenientes que demandan las dificultades que este sector requiere para el hallazgo de la luz que nos llevará a encontrar los aportes positivos y de esta manera sentar bases y respuesta a los límites de una razonabilidad de entender y comprender el sistema que de una forma u

otra deja en una posición de extrema vulnerabilidad y no siempre los que están en este sector llegan al encuentro de situaciones favorables para llegar a la satisfacción de sus reclamos e inquietudes, que están presentes en el diario de sus actividades y demandas en el intercambio que se produce en el mercado de Bienes y Servicios que sustentan las Relaciones de Consumo.

El maltrato es una situación de extrema violencia, dado esto se celebró La Declaración de Toronto del año 2002 para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores

La Organización Mundial de la Salud ha definido el maltrato de personas mayores como la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona anciana.

Estas acciones u omisiones pueden ser de varios tipos: físico, psicológico/emocional, sexual, financiero o simplemente reflejar un acto de negligencia intencional o por omisión y se pueden dar en distintos ámbitos: intrafamiliar, social, institucional y por supuesto en el marco de los procesos judiciales.

En este sentido es oportuno destacar que cuando la víctima es un adulto mayor que no presenta ningún padecimiento -en particular de comprensión y/o mental-, la posibilidad de denuncia de violencia no genera mayores inconvenientes, ya que es plenamente capaz y legitimado para denunciar. Sin embargo, cuando la víctima es un adulto mayor, que padece alguna enfermedad mental, el acceso a la justicia encuentra un obstáculo, ya que la manera de poder efectuar su reclamo solo puede realizarse a través de persona interpuesta que reclame en su nombre.

Otro factor que impide el acceso a la justicia por parte del adulto mayor es el referente a denuncias de violencia familiar (o intrafamiliar), dado que en estos casos el adulto mayor tiene miedo de denunciar, porque habitualmente dichas denuncias se dirigen a sus hijos o a sus nietos. Es relevante concientizar la importancia de formular denuncias de hechos de violencia. En el ámbito de la Corte Suprema de Justicia de la Nación se creó la Oficina de

Violencia Doméstica, cuyo objetivo es el de facilitar el acceso a la justicia de las personas que afectadas por hechos de violencia doméstica se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Durante el último lustro, incluimos en esa ventana de tiempo a los efectos de la pandemia y las secuelas del Covid 19- la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) registró un 20 % más de denuncias de personas mayores de 60 años, que recibieron maltrato a su persona, tanto en situaciones domésticas, como en instituciones, en el primero de los casos por nexo con familiares o cuidadores que estaban contratados para dicho fin y en el segundo de los casos por los mismos agentes de servicio de geriatría, además una fracción de este colectivo, realizo presentaciones administrativas en organismos de control que tienen a su cargo el control de la relación de consumidores y usuarios, en el ámbito de la actividad cotidiana de adquisición de bienes y servicios, a esto sumamos la agresividad con la que se llevan adelante las operatorias por medio de plataforma digitales, contratación de productos bancarios, contratación de servicios de internet, adquisición de insumos por plataformas que elevan ofertas, etc.

El lenguaje jurídico

Otro de los obstáculos que pueden impedir el acceso a la justicia, lo constituye el lenguaje jurídico, el cual muchas veces es una limitación y compleja dada la estructura de la misma, por su vocabulario específico y por el papel que desempeña; limita la comprensión efectiva de los mensajes provenientes del Poder Judicial destinados a la ciudadanía. En consecuencia, reviste importancia la necesidad de que la información se transmita de la forma más comprensible y clara posible, en idioma nacional y completo, que es lo que la ley en su expresión y espíritu eleva con la razón de alcanzar los estándares de razón y justicia.

Por lo expresado, resulta imprescindible adoptar aquellas disposiciones legales que tienen la finalidad de implementar los ajustes de procedimiento para brindar una respuesta apropiada a efectos de garantizar su acceso a la justicia, por dicho acceso debe ser los más dinámico

posible y lo más práctico sin mayores obstáculos para alcanzar la misma, de esta manera se hace real y posible la solución**.**

Si algo trajo esta pandemia, y efectos del Covid 19- es que nos interpela en torno al valor de la vida humana en su ciclo completo y, en particular, a nuestras significaciones, y connotaciones de la vejez.

Pensar en los derechos de los adultos mayores nos proyecta, a reflexionar en cuáles son nuestras obligaciones como sociedad, como hijos, como ciudadanos comprometidos, como personas, como docentes y como operadores judiciales, que cuyo ideal de justicia y razón no deben ser escatimados.

Esta visión nos da una finalidad, son varias las normas que establecen reglas de procedimiento. Los postulados de las "100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de vulnerabilidad", elaboradas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, refieren a que deben garantizarse las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, destinadas a los actores del sistema de justicia.

En particular destacamos como primer postulado, aquél que surge del título preliminar y establece que: "Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares".

Concretamente y vinculados a las reglas de procedimiento se destacan los siguientes:

En cuanto a los adultos mayores que sufrieron algún atropello o recibieron actos lesivos contra su dignidad o patrimonio, se buscará la intervención de la norma imperativa, en nuestro país, para sancionar al proveedor y procurar que las sanciones que tengan efecto ejemplificador como lo establece el Art., 52 bis de la ley 24.240**".**

Con base y jerarquía Constitucional en el Articulo Nº42 de la Constitución Nacional, Asimismo, a fin de garantizar el acceso a la justicia, en cuanto a la necesidad de adaptar el modo en que los operadores judiciales se expresan para que los adultos mayores puedan

comprender lo decidido y resuelto judicialmente respecto a sus situaciones y necesidades particulares, toda vez que el derecho a entender la información judicial forma parte de la tutela judicial efectiva de las personas mayores**,**

En particular, destacamos tres postulados: el primero de ellos, inserto en el artículo 51 del Capítulo III, determina que: "Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad**".**

El segundo, en el artículo 55, da cuenta de que: "La información se prestará de acuerdo con las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad, y de manera tal que se garantice que llegue a conocimiento de la persona destinataria". Por último, se apela a la creación o desarrollo de oficinas de información u otras entidades creadas al efecto, pues, como señala en el artículo 58: Toda persona en condición de vulnerabilidad tiene el derecho a entender y ser entendida". En definitiva, entendemos que el operador judicial, debe tener en cuenta la situación particular del receptor de la comunicación judicial y tomar iniciativas en pos de simplificar el discurso y así lograr un lenguaje jurídico más comprensible para aquellos ciudadanos sin formación jurídica específica.

Dado esta realidad, el derecho de la vejez, regulado a través de la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las Personas Mayores, tratado internacional único en su especie y ratificado por la República Argentina mediante Ley 27.360, con jerarquía supra legal, exige establecer mecanismos de protección diferenciados para el colectivo de los adultos mayores, teniendo en cuenta la protección que requiere este colectivo.

Asimismo, establece el compromiso que asumen los Estados de garantizar "la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales" y que la actuación

judicial deberá ser "particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona mayor".

A la vez, se dispone la obligación del estado, de desarrollar y fortalecer políticas públicas y programas. dirigidos a promover "programas alternativos de solución de controversias" y la "capacitación del personal relacionado con la administración de justicia, incluido el personal o el funcionario público que trabaja, sobre la protección de los derechos de la persona mayor en situación vulnerable".

Las personas mayores en Argentina cuentan con proyecciones legales, que provee una relativa protección y que no alcanza a cubrir un todo necesario.

Si bien es cierto que el avance se generó en estos últimos tiempos y la progresividad de la ley está presente, y en línea con el tratado internacional, la Constitución argentina (1853), en su artículo 75, declara que corresponde al Congreso:

"Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad"

La Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores ha desarrollado un esquema jurídico desde los fenómenos sociales y culturales, es por ello que debemos citar la Primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre envejecimiento de América Latina y el Caribe del año 2003 iniciando la tarea de construcción sobre un espacio institucional para debatir la necesidad de elaborar el contenido de una Convención Internacional de Derechos Humanos para las Personas de Edad.

Desde ese momento, los países de la región encabezados por Argentina, Brasil, y Chile se pusieron a trabajar generando vías democráticas y caminos de consenso para el diálogo y la participación, es inevitable pasar por esta etapa de adultez en el proceso normal de la vida y

de la existencia, sin entender la necesidad de generar un espacio y una estructura de protección.

Como manifiesta Mónica Roque "El envejecimiento es un proceso largo que comienza cuando nacemos y finaliza con la muerte. Desde el punto de vista individual, es inexorable, todos envejecemos. La edad física (cronológica) es una variable importante, pero no la única, puesto que no todas las personas envejecen o cambian físicamente al mismo tiempo sino que la historia de vida, su salud, educación, trabajo, nutrición, relaciones familiares, etc., diferencian a las personas en la vejez"

Sin dudas existe un entramado desde lo social y cultural sobre el envejecimiento y la adultez, de tal manera que el contexto jurídico no puede quedar sin respuestas a dicha problemática en franca expansión y requiere de respuestas inmediatas.

Para el Derecho la ancianidad, la vejez es una temática compleja y discordante que está compuesto por partes cuantitativas y cualitativas desde lo estructural, en la Argentina el incremento de la franja etaria de Adultos Mayores ha crecido exponencialmente desde la década de los años 70 del siglo pasado, es por tal motivo la necesidad de institucionalizar la temática desde un marco jurídico y legal que sea auspicioso y novedoso no solo desde lo moderno sino también desde el pragmatismo sociocultural, la protección a la salud, la obligación de brindar información completa y veraz, el desarrollo de programas de políticas públicas para la educación para el consumo que están institucionalizadas con base constitucional pero que no siempre se llevan a la práctica ni se establecen como materia obligatoria en situaciones de protección a este colectivo en situación de necesaria protección de esta forma vemos que el marco normativo que aparece en los tiempos de pandemia son importantes pero que aún no han logrado satisfacer las demandas de este grupo ya que no se han desarrollado de forma completa y sofisticada y solo queda en la letra sin el efecto esperado, el principio de progresividad y no regresión, el Estado busca tomar medidas apropiadas para conseguir progresivamente la plenitud de los Derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de

tutela efectiva ya alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección al Adulto Mayor.

El Principio de orden Público, no es válido renunciar de manera anticipada de los Derechos del consumidor en situación de vulnerabilidad, los logros ya alcanzados, por medio de un trabajo doctrinario, científico, y el trabajo de los jueces en jurisprudencias y resoluciones.

El Principio de Consumo sustentable y acceso al mismo que garantiza el acceso al consumo de bienes y servicios de calidad.

El Principio Antidiscriminatorio de los Adultos Mayores, que desarrolla acciones contundentes, con el objetivo que en la sociedad y en el mercado de bienes y servicios no existan actos, omisiones, o situaciones discriminatorias, está prohibida y deben ser sancionadas deben estar fundadas en cuestiones de raza, género, religión, opiniones políticas, nacionalidad, edad, condición social, o características físicas, si se establecieran estas circunstancias y lleguen a los estrados judiciales, los jueces deberán integrar el Derecho aplicable a dicha situación, desde el dialogo de fuentes, la doctrina y las bases que establecen la Constitución Nacional, los tratados Internacionales, de los que Argentina es parte sobre todo en los tratados Declaraciones y Convenciones de Derechos Humanos.

Esta vulnerabilidad a la que se expone el colectivo de los Adultos Mayores es estructural, esto implica una presunción iure et de iure, no acepta una posición que decline la postura expresada o prueba en contrario, la vulnerabilidad como factor que determina la protección es vista como elemento constitutivo en el Derecho Argentino, de tal modo que la Corte Suprema de Justicia en fallos y sentencias sostuvo que la protección que cubre el Art., 42de la Constitución Nacional, que protege al Consumidor y usuario, y lo constitucionaliza, como un actor importante, que tiene un marco legal y supremacía jurídica, comprende a todos los grupos y colectivos que por Edad, religión, condición social, situación geográfica, opinión política y más están incluidos en este encuadre jurídico normativo.

Es relevante resaltar la importancia y el reconocimiento de este grupo vulnerable en las “100 Reglas de Brasilia” ya que de esta manera se pudo ver la necesidad del acceso a la justicia

como un Derecho Fundamental e instrumental, que abrieron unas de las puertas para desarrollar un sistema de protección desde el trato digno e igualitario, es menester destacar que las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las "Personas en Condiciones de Vulnerabilidad" fueron elaboradas por la Asamblea Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana XIV, de 2008 a la cual adhirió nuestra Corte Suprema de Justicia de la Nación, de acuerdo a acordada establecida, 05/09.

Existen otras instituciones que están previstas para cumplir con funciones de asistencia a los ancianos y personas mayores que están dentro de la esfera estatal estos organismos como el Instituto Nacional de Servicios Sociales para jubilados y Pensionados conocido por la sigla que denomina a su programa prestador PAMI (Programa Asistencial Médico Integral).

La Dirección Nacional de Políticas de Políticas para Adultos Mayores (DINAPAM) que se encuentra en el área del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

La Dirección Nacional de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, en el ámbito de la Secretaria de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia de la Nación.

Programas sobre temáticas de Salud, Discapacidad y Adultos Mayores, creado en el ámbito de la Defensoría General de la Nación del Ministerio Público de la Defensa (Resolución Nº DGN 499/12).

Protocolo Único de Actualización para la Justicia de Corrientes en Materia de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad, aprobado por Acuerdo Nº16/20 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia, produjo una serie de informes previo de esta forma se considera al Adulto mayor en una situación de vulnerabilidad.

LA LEY DE MINISTERIOS N°6.233, (BOLETÍN OFICIAL 21-11-2013) sin dudas establece un orden administrativo que determina competencias organizadas y fundadas en la formalidad del estado provincial, fundando las funciones del Ministerio de justicia y Derechos Humanos, y sobresalen disposiciones y funciones bien establecidas, como el Art. 17 que establece las funciones sin limitar el área de su competencia, como la de asistir al

gobernador en asistir en la relación con el poder judicial como así también planes programas lineamientos, directrices relativas a la promoción y defensa de los derechos humanos, a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación de grupos y colectivos con una mayor vulnerabilidad.

Los asuntos de orden constitucional y en las cuestiones institucionales en que estén en juego, los derechos y garantías de los habitantes de las provincia, del mismo modo establecer un orden en cuanto a la designación de magistrados judiciales, la celebración de contratos constitutivos, sociedades, la autorización de funcionamiento de sociedades y fundaciones, y su respectiva fiscalización, registro y cancelación, conforme a legislación vigente, la organización dirección y fiscalización, de los registros, donde deban inscribirse, y todos los hechos y actos jurídicos que den origen, alteren, o modifiquen, el estado civil, y la capacidad de las personas, conforme a la legislación.

El régimen de las profesiones en lo que no esté, a cargo otro ministerio por razón de afinidad o de otra entidad por atribución legal expresa, y remarcar y entender lo concerniente a los Derechos Humanos, su promoción y consolidación en la sociedad en los poderes públicos, con el estudio y elaboración y propuestas de iniciativas de creación o modificación de normas o programas, que van a buscar preservar y garantizar la plena protección de los Derechos Humanos, participar en la ejecución de políticas de fortalecimiento de las actividades de Organizaciones no gubernamentales cuyo objeto se realice y se relaciona directamente con la promoción y protección de los derechos, las relaciones institucionales, de dialogo y cooperación de acciones a seguir en función operativa, con las autoridades judiciales, con competencia electoral, tanto en jurisdicción provincial como nacional.

En el desarrollo de la legislación citada tenemos que observar la formas de competencia y articulado como el Art., 4) Los ministerios ejecutan la política general, que se determine por el gobernador, controlando, dirigiendo su realización, a través de los organismos pertinentes en el cumplimiento del plan trazado y el funcionamiento de las entidades autárquicas conformando las actividades planes, obras, y servicios, a la decisión que sobre planeamiento

integral de la provincia que adopte el gobernador, además también coordinar las iniciativas, y que elaboren planes, y establecer sus respectivas prioridades, mediante el análisis pertinente de la situación y medios, y las elevan para su consideración y decisión que determine el ejecutivo Provincial.

2) En el caso de Coordinar las actividades de los organismos de su dependencia para el mejor logro de los objetivos generales y particulares, proyectando y hacer cumplir la legislación de su respectiva área y cumplir su forma en materia de administración presupuestaria y contable, proyectando la elaboración del presupuesto y contable, proyectando la elaboración del presupuesto anual correspondiente, del sector elevando al gobernador, cumplir y hacer cumplir las funciones que el gobernador establece para los distintos ministerios, que expide el gobernador en sus atribuciones, teniendo que resolver por todo asunto administrativo interno, que no requiere resolución del gobernador a cuyo efecto pueden dictar medidas de carácter disciplinario- excepto la imposición de sanciones de carácter expulsivo o económico, como también dar instrucciones para lograr la mejor ejecución de las leyes, decretos, y resoluciones, ejercer la dirección y contralor y superintendencias de todas las reparticiones, oficinas y personal de su área, representar al gobernador en la celebración de los contratos cuando este lo autorice, elevar al gobernador una memoria anual de las actividades cumplidas en sus ministerios, establecer las competencias específicas, que cada ministerios tiene establecido en cada espacio, determinando que la justicia tenga el rol de establecer la forma de coordinar si existen una superposición de roles.

La sanción y promulgación de la ley 6233 del 2013, que establece como principal función asistir al gobernador, en lo referente a la promoción, elaboración, y ejecución de políticas pública, ya se enmarquen en lo referente a turismo, contratos de recreación y esparcimientos que los proveedores a cargo de las prestaciones puedan desarrollar con los grupos que sugieran una mayor contención, en este aspecto los ministerios tienen la competencia para establecer sus respectivas prioridades mediante el análisis pertinentes de la situación y medios para elevar para la consideración y decisión final del gobernador, siempre yu cuando se ajusten al sistema administrativo que establece la ley, la forma de establecer cada cartera

ministerial, asistir al gobernador, en la materia de su competencia, coordinar las actividades de los organismos de su dependencia para el mejor logro de los objetivos generales y particulares y su relación con otros ministerios, proyectar y hacer cumplir la legislación de su respectiva área, cumplir y hacer cumplir las decisiones y órdenes que expide el ejecutivo provincial, en uso de sus atribuciones.

Teniendo esto como principal relación de formas, que lo establecido en la legislación referida se puede ver un determinado alcance de concordancia en cuanto a lo administrativo y similitud en cuanto a cumplir la gestión y el control de las actividades que los ministerios deberán seguir como establece la mencionada ley y sobresaliendo el rol de la justicia como eje de resoluciones de conflictos y estableciendo así una supremacía de competencia, que va a ser parte de una estructura de gestión y control, que también tendrá a la esfera política como una forma de proceder en el cumplimiento de la gestión y el organigrama de cada ministerio que tendrán la demostración de su accionar para el bienestar del administrado como objetivo final.

Los organismos de Defensa del Consumidor de las distintas provincias y Municipios, y las Asociaciones Civiles que tienen la función de la temática**.**

Las irregularidades más notorias de los últimos tiempos tienen una marcada y llamativa determinación en el avasallamiento en el Principio de igualdad y dignidad de los Adultos Mayores como un material descartable de lo social, laboral y cultural de esta forma es imperioso el trabajo que determine la protección y la defensa de sus derechos fundamentales, la protección a la salud como expresa el Art.42° de la Constitución Nacional y los tratados internacionales con referencia al tema y a su alcance, las afectaciones de índoles neurocognitivas y el tratamiento en instituciones geriátricas que en algunos casos se relacionan con el olvido y abandono de los mismos, en algunos casos estas personas mayores no brindan un consentimiento pleno para llevar ese proceso de encierro y aislamiento al cual se exponen. La existencia del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación con remisión al dictamen de la Procuradora Fiscal (CSJN, 11/12/14 “S/Insania “Sentencia 698/2011).

El proceso de ancianidad lleva consigo el deterioro de las facultades psicofísicas y eso afecta la dignidad y libertad por tal efecto se mantiene la visión de la extrema situación de sujetos en extrema vulnerabilidad.

En la provincia de provincia de Corrientes, existe un fallo novedoso donde un adulto mayor se expresa en el marco de un proceso judicial respecto a su deseo de permanecer residiendo en su domicilio, donde se constatan condiciones de vida incoherentes con el derecho a la dignidad. Pese a su voluntad expresa, se dispone su alojamiento en un dispositivo cerrado de tipo residencial. Así, nos preguntamos si existe diferencia alguna entre el alojamiento provisorio dispuesto por el magistrado interviniente, y una verdadera internación involuntaria en los términos del artículo 41 del Código Civil y Comercial, El Juez en lo Civil, Comercial y Contencioso Administrativo de la ciudad de Goya (Corrientes) tomó conocimiento de la situación de un hombre de 78 años, quien vivía solo y en condiciones de precariedad habitacional. Además, posee escasos recursos económicos y una casi ausente red de contención familiar. En lo relativo a su salud, tiene una discapacidad física (ceguera), mas no surge de la sentencia que padezca afección alguna en su salud mental. En síntesis, se encuentra atravesado por múltiples factores de vulnerabilidad: la vejez, la pobreza y la discapacidad física. Por aplicación del "Protocolo único de actuación para la Justicia de Corrientes en materia de adultos mayores en situación de vulnerabilidad", aprobado por Acuerdo N.º16/20 del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia, produjo una serie de informes previo a dictar la sentencia que se analiza. Los informes hicieron hincapié en las condiciones de precariedad de la vivienda del interesado, generando en el magistrado la convicción de la conveniencia de que sea alojado en un dispositivo cerrado de tipo residencial. Durante la tramitación del proceso, el interesado manifestó en reiteradas oportunidades su deseo de permanecer en su domicilio y se negó expresamente a ser trasladado a un dispositivo de ese tipo. Pese a ello, el juez dispuso su alojamiento provisorio, por el término de 120 días. La particularidad de este caso y que lo hace elegible para el análisis de esta temática es que no surgiría de la prueba rendida, la existencia de limitantes o condicionantes de la autonomía del interesado.

Capacidad y autonomía en la Vejez, El CCC dispone que la capacidad jurídica de la Persona se presuma, siendo su restricción de carácter excepcional.

La capacidad puede, restringirse o limitarse cuando la persona padezca una adicción o alteración Mental permanente o prolongada de entidad tal, que el ejercicio pleno de su, estado Y capacidad pueda generar un daño a su persona o sus bienes., La restricción se Establece por sentencia judicial, que debe especificar las funciones y actos que se Limitan, priorizando otras alternativas y promoviendo la autonomía personal.

Asimismo, deben establecerse los sistemas de apoyo y ajustes razonables en función de las necesidades y circunstancias de la persona. En el caso analizado, el interesado padece de una afección física (ceguera), por lo que no se encuentran reunidos los presupuestos para restringir su capacidad. En consecuencia, se mantiene vigente el principio general de presunción de capacidad contenido en el CCC y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, CDPD).

Jurídicamente, los conceptos de capacidad, autonomía y voluntad conforman un todo inescindible, que materializan la esfera de liberad de la persona humana, dentro de la cual auto determina su plan de vida, en tanto y en cuanto su capacidad no se encuentre restringida. Respecto a la autonomía de los adultos mayores, se ha dicho que es el campo de independencia, dentro del cual cada sujeto despliega sus derechos y obligaciones fundamentales, en áreas claramente marcadas por la subjetividad, tales como la vida y la salud, el domicilio, la vivienda y su hábitat (Dabove,2018). Asimismo, el artículo 7 de la CIPDHPM recepta el derecho de la persona mayor a tomar decisiones, definir su plan de vida y desarrollar una vida autónoma e independiente; estableciendo que los Estados Parte adoptarán programas, políticas o acciones para facilitar y promover el pleno goce de estos derechos, en especial, que tenga la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir, y que no se vea obligado a vivir con arreglo a un sistema de vida específico.

La Vulnerabilidad del Adulto Mayor se da por carecer en la mayoría de los casos por una deficiente intromisión del Estado, si bien es cierto que se tiene un marco jurídico importante,

esta estructura no siempre está presente en la vida de los mismos, por falta de estructura, por carencia de políticas públicas, por no contar con un presupuesto definido. Esto nos lleva a un deterioro y una violencia, que el sistema jurídico debe repeler desde la norma jurídica.

El noruego Johan Galtung diferenció tres formas de violencia: la cultural, la estructural y la directa. Dibujó un triángulo, cuya base aparecía de una manera velada, y en donde ubicaba las dos primeras, y en su punta aparecía la tercera, con formas de expresión más evidentes. La violencia cultural es la resultante de una mirada negativa que sostiene nuestra sociedad en base a consideraciones muchas veces prejuiciosas y estereotipadas que la reducen a una etapa carente de valores y de sentidos, y la presentan como una mera cuestión de deterioro biológico. De esta manera el "viejismo" expresa ese conjunto de lecturas que se sostienen en una sociedad limitando expresiones, sentimientos, actitudes y, hasta derechos, por el simple factor de ser mayores. Muchas de estas creencias dan lugar a prácticas sociales que suceden con los viejos y que en otros grupo humano resultarían escandalosas. Es sabido que en muchas residencias para adultos mayores, se internan personas que van engañadas y que se les restringe su libertad para entrar y salir, sin que medie una orden judicial o, al menos, una situación de urgencia que justifique una internación involuntaria con control judicial posterior, acorde a la Ley Nacional de Salud Mental. La violencia estructural consiste en agredir a los mayores a través de sistemas institucionalizados de cuyas prestaciones dependen, parcial o totalmente, para sustentar su existencia biológica, psíquica y social. Es importante tener en cuenta que el adulto mayor depende fuertemente del Estado, ya sea por la regulación de las jubilaciones o por los servicios de salud. Esto genera que ante cada cambio de las fórmulas de pago jubilatorio que disminuyen sus haberes; el atraso en los juicios previsionales; o la pérdida de calidad y cantidad de los servicios sociales o de salud que se brinden, produzcan momentos de fuerte violencia, muchas veces ante alguien que no siempre queda claramente identificado y, si se lo hace, no siempre es posible modificar la situación. La violencia cobra un significado particular ya que puede implicar no poder continuar con actividades, roles y hasta con la limitación de cuidados básicos como la compra de un medicamento. Lo que vuelve el presente y el futuro poco manejables y

en donde, a diferencia de una persona más joven, las posibilidades de hallar nuevos recursos económicos se encuentran notoriamente reducidas.

Finalmente, la violencia directa aparece de un modo más claro, ya que las manifestaciones resultan más evidentes, ya sea a nivel físico, psicológico, económico, sexual, entre muchas otras, más o menos reconocidas. Es interesante destacar que cuando pensamos en "ni una menos" no solemos considerar que las mujeres viejas también son parte de este grupo. Así como nos cuesta reconocer que los mayores grados de violencia aparecen en la propia familia, particularmente en situaciones de cuidado.

Creo importante destacar que con las personas mayores con demencias surgen formas de maltrato particularmente acusadas como las sujeciones físicas o químicas y al desconocimiento de sus deseos y gratificaciones que llevan a que estos sujetos y queden, en muchos casos, en situaciones verdaderamente vergonzantes para el ser humano. Lo importante de este día es tomar consciencia de las formas de violencia que pueden habitarnos por in-consciencia, ya que la naturalización de creencias y prácticas sociales, nos llevan a habituarnos a tratos abusivos y violentos, así lo demuestran en muchos casos las relaciones precontractuales con instituciones privadas o establecimientos que no están a la altura de las circunstancias y sin embargo si no existe un reclamo de la parte perjudicada se entorpece la misma relación, es por esto que el Estado debe estar presente desde sus organismos de control y desde el orden público de protección, para tener la menor estadística negativa en el sistema de cuidados y asistencias a los adultos mayores, que se debe dar desde la empatía, o la mirada transversal de una comunidad civil en custodia de los interés en este caso de un grupo etario que esta sindicado como una franja etaria en el sistema de servicios, bienes y consumo, dentro de un mercado despiadado que solo lo ubican cómo un número más dentro del esquema sistemático de un todo estructurado en función de una sola resultante, la toma de ganancias a cualquier costo.

Capítulo II- Marco Normativo Legal con Referencia a los Adultos Mayores en la Ley Argentina y su adhesión a los Tratados Internacionales.

Desde la visión de la Doctrina especializada vemos la estructura sistemática que se desarrolla en materia de derechos de los adultos mayores, en la misma se destaca una posición coincidente mayoritaria en general de la regulación legal en Argentina, apoyada desde la estructura internacional y el Derecho Comparado, que gran aporte se ha plasmado para llegar a un marco jurídico que acompañe este proceso de la vejez desde la postura más digna y coincidente con el mejor nivel y estándar para nuestros adultos mayores, en la búsqueda de la superación desde lo social y cultural y jurídico, sin dudas es un salto cualitativo y cuantitativo en un avance para esta franja etaria.

Marco Normativo Principal:

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley 27.360):

Este es el pilar fundamental. Establece los derechos de las personas mayores, incluyendo la igualdad, no discriminación, vida digna, salud, seguridad social, participación y protección contra el maltrato. Como especialista en derechos de los adultos mayores, puedo ofrecerte una visión general de la regulación legal en Argentina: Promueve la inclusión, integración y participación plena de las personas mayores en la sociedad.

Constitución Nacional:

Si bien no se centra exclusivamente en adultos mayores, garantiza derechos fundamentales como la igualdad, la salud y la seguridad social, que también los protegen.

Leyes Provinciales y Municipales:

Cada provincia y municipio puede tener su propia legislación para complementar la normativa nacional, adaptándola a las necesidades locales.

Derechos Clave Protegidos:

Derecho a la igualdad y no discriminación: Se prohíbe la discriminación por edad.

Derecho a la vida y a la dignidad en la vejez: Se garantiza una vida digna y el respeto a la autonomía.

Derecho a la salud: Se asegura el acceso a servicios de salud adecuados.

Derecho a la seguridad social: Se protege el acceso a jubilaciones y pensiones.

Derecho a la participación: Se fomenta la participación activa en la vida social, política y cultural.

Derecho a la protección contra el maltrato: Se previenen y sancionan el abuso, la violencia y la negligencia.

Otros aspectos importantes a tener en cuenta:

Existen numerosas leyes provinciales y municipales que complementan la legislación nacional, brindando protecciones adicionales y adaptándose a las necesidades locales.

Organismos como la Defensoría del Pueblo y el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) juegan un papel crucial en la protección de los derechos de los adultos mayores.

Existen diferentes leyes provinciales que actúan en protección de los adultos mayores, como por ejemplo la ley I-193 (4332) de la provincia de Misiones.

Es importante destacar que la protección de los derechos de los adultos mayores es un tema en constante evolución, y se siguen realizando esfuerzos para mejorar la legislación y su aplicación.

Cuando los adultos mayores contratan bienes y servicios en Argentina, la protección de sus derechos se refuerza mediante la aplicación de principios específicos y normativas que buscan prevenir abusos y garantizar transacciones justas. Aquí te detallo cómo se profundiza esta protección:

Principios Rectores:

Vulnerabilidad y Protección Especial:

Se reconoce que los adultos mayores pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad debido a factores como la edad, la salud o la falta de familiaridad con ciertas tecnologías.

Esto implica que se les otorga una protección especial, exigiendo a los proveedores de bienes y servicios una mayor diligencia y transparencia.

Consentimiento Informado:

Se asegura que los adultos mayores comprendan plenamente los términos y condiciones de los contratos que celebran.

Esto incluye la obligación de los proveedores de brindar información clara, precisa y accesible, evitando el uso de lenguaje complejo o engañoso.

Prevención del Abuso Financiero:

Se implementan medidas para prevenir el abuso financiero, como la vigilancia de transacciones sospechosas y la promoción de la educación financiera.

Se busca proteger a los adultos mayores de prácticas comerciales desleales, fraudes y estafas.

Aplicación en la Práctica:

Contratos de Servicios:

En contratos de servicios como telefonía, cable o internet, se exige que las empresas ofrezcan planes adaptados a las necesidades de los adultos mayores, con información clara sobre costos y condiciones, que satisfagan los requerimientos y agoten las dudas que puedan generarse.

Se promueve la existencia de canales de atención al consumidor para que sean más accesibles y de mayor consideración con la relación servicio y atención, los cuales deben ser con el mayor profesionalismo posible en materia de información y educación para el consumo., como lo establece el Artículo 42 de la C.N

Contratos de Consumo:

La Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240) se aplica plenamente a los adultos mayores, garantizando sus derechos a la información, la seguridad y la protección contra cláusulas abusivas, en estos casos la integración que propone la ley 24.240, en su Art. 37º con la presencia del juez para resolver las situaciones abusivas.

Se presta especial atención a la venta de productos y servicios a domicilio, donde pueden ser más vulnerables a prácticas engañosas.

Servicios Financieros:

Se regulan las entidades financieras para que ofrezcan productos y servicios adaptados a las necesidades de los adultos mayores, con información clara sobre comisiones y riesgos.

Se promueve la educación financiera, y la educación para el consumo, que puedan tomar decisiones informadas sobre sus finanzas.

Contratos de salud y servicios de cuidado:

Se presta especial atención a los contratos de medicina prepaga y servicios de cuidado a largo plazo, para evitar abusos en las cuotas, y garantizar la calidad de los servicios.

Asesoramiento legal:

Existen servicios de asesoramiento legal gratuito o a bajo costo para adultos mayores que necesiten ayuda para entender o reclamar sus derechos en contratos de bienes y servicios.

Organismos de Control:

Organismos como la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y el INADI juegan un papel crucial en la protección de los derechos de los adultos mayores en este ámbito.

En resumen, la protección de los derechos de los adultos mayores al contratar bienes y servicios se basa en un enfoque preventivo y protector, que busca garantizar transacciones justas y evitar abusos, para lo cual contamos con una estructura sólida de argumentos, normas, y doctrina acompañada de una legislación que tiene jerarquía Constitucional y una merecida ubicación desde la protección de los DDHH, la crítica más objetiva sería determinar, las causales de pocos casos de judicialización en acciones de reclamo, cuando las circunstancias así lo determinan, esto determinando las cláusulas abusivas y el control del monopolio que está tipificado como competencia del Estado, y que se funda en la Constitución Nacional, en los mismos tratados internacionales, y en fundamentos de protección para estos grupos de vulnerabilidad extrema, desde la proyección del principio de Progresividad del Derecho, y los avances de la continuidad del negocio, que es una nueva mirada en materia de consumo, y en garantías legales que gozan de supremacía legal.

De tal forma que es imprescindible, establecer en la relación de consumo con los adultos mayores la necesidad de considerar su vulnerabilidad, y focalizar los problemas específicos y los derechos que les corresponden en el marco del derecho del consumidor. Los adultos mayores son reconocidos como "consumidores hipervulnerables" y requieren una protección especial, tanto en la legislación como en la práctica comercial, no podemos olvidar su posición de protección dentro del esquema de la Constitución Nacional y de su progresividad legal en cuanto a una posición de DD HH de tercera generación, que se fundamenta el Art., 75 de la Carta magna, junto con los Tratados Internacionales, y el Derecho Comparado.

CAPITULO III. La Ancianidad y el Impacto demográfico en los Adultos Mayores desde las últimas décadas del Siglo XX.

La Ancianidad y su incidencia durante las últimas décadas del siglo XX la proporción de personas mayores de 65 años aumentó de manera muy significativa, y se espera que esta tendencia se mantenga en el siglo que estamos transcurriendo, En el 2007, el 10,7% de la población mundial tenía sesenta años o más, esto significa 672 millones de personas mayores de 60 años en el mundo. Para 2050 el 21,7% de la población tendrá 60 años y más, lo que implica 2000 millones de personas mayores en el mundo". Es importante destacar que la esperanza de vida se alarga, y esto debe ser considerado un logro de la humanidad. Junto con el envejecimiento de la población se produce un cambio denominado transición epidemiológica, lo que significa que las enfermedades agudas se convierten en crónicas, lo que disminuye su mortalidad, pero se prolongan a lo largo de toda la vida del individuo, con sus consecuentes limitaciones de secuelas o invalidez. "En relación con esto, según las estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), del 7% al 10% de la población general padece algún tipo de discapacidad, es decir que existen en el mundo aproximadamente más de 500.000.000 de personas con discapacidad, de los cuales las 4/5 partes corresponden a países o regiones en desarrollo". En nuestro país los datos son fehacientes y demuestran que es uno de los países con mayores datos en materias de población envejecida de Latinoamérica, mostrando signos de su envejecimiento y mayor longevidad desde 1980. En la actualidad, según cifras aportadas por el INDEC (2018), presenta un 15,5% de personas mayores de 65 años, las proyecciones luego de la pandemia del Covid 2019 muestra una población adulta que si bien fue afectada no incidió en su estructura demográfica y los datos siguen manteniendo un porcentaje similar teniendo en cuenta los nuevos integrantes debido a la actualización de la franja etaria.

Los datos económicos y socioculturales afectan en estos tiempos a este grupo por el desequilibrio cuantitativo y cualitativo en la calidad de vida dado el deterioro de un sistema que afecta el índice de ingreso desde lo previsional y el costo de vida en materia de índices al consumidor, esto implica un mayor costo en canasta básica, sistema de cobertura médica

con mayores dificultades para la normal prestación de los servicios básicos fundamentales que afectan e impactan en la calidad de vida de los Adultos Mayores.

Si bien la sociedad joven es la requerida para satisfacer las demandas del mercado es una faceta negativa dado que sus efectos colaterales inciden en este grupo de adultos mayores que superan los 65 años, dando como descartado la posibilidad de establecer una mayor posibilidad a los mismos e ignorando a un sector que aún está en muchos casos con la capacidad para desarrollar tareas que establezcan una inserción en la población laboral que se mantiene activa.

Es importante ver desde el enfoque tridimensional (GOLDSCHDMIDT,1986/CIURO CALDANI,2000) que han logrado incorporar el paradigma inclusivo y la perspectiva de los Derechos Humanos en un todo sistémico, la dimensión sociológica de la vejez marcan una evidencia que en la posmodernidad occidental la ancianidad es aprendida como un complejo de adjudicaciones tanto repartos como distribuciones de carácter biológico y cultural, siguiendo las enseñanzas de la teoría de la llamada triada normativa, del mundo jurídico, y bien se puede entender que la dinámica del mercado de bienes y servicios y del avance de la sociedad han dejado en estado de vulnerabilidad al viejo, esto lo ubica en un ámbito de ubicación delimitado y restringido. El sistema jurídico lo debilita por no darle un marco normativo adecuado a su naturaleza, y también lo debilita los valores jurídicos imperantes, cada vez que no reconocen suficientemente a la persona anciana como fin en sí (DABOVE CAMARUTO 2006).

En Nuestro país está se encuentra entre los países dentro de una transición demográfica avanzada, sus niveles de natalidad y mortalidad se redujeron tempranamente. La proporción de población adulta mayor aumentó en forma sostenida a partir del año 1950 y alcanza en 1970 niveles que ubican al país en un estadio de marcado envejecimiento. Simultáneamente se produce la reducción de la población joven, que cae al 30% de la población total (INDEC, 1998; Recchini, 2000) En el proceso de envejecimiento de la población argentina hay etapas claramente diferenciadas que comienzan a evidenciarse a mediados del siglo XX. No

obstante, los procesos en la población femenina y masculina tuvieron con respecto al envejecimiento desarrollos distintos, resultando un mayor envejecimiento en la primera por el aporte migratorio en esa subpoblación. (INDEC, 1998) Es hacia el año 1970 cuando se produce una marcada desaceleración del ritmo de envejecimiento poblacional con respecto a las décadas precedentes, sin embargo en términos de su peso en la estructura etaria, la población adulta mayor sigue creciendo hasta alcanzar en el año 2001 un 9,8 % de la población total del país, con una baja proporción de población extranjera (INDEC, 1998; Recchini, 2000) Cuadro 2. Argentina (1869-2001). Indicadores demográficos seleccionados Años Porcentaje de Esperanza de vida al nacer (en años), la tasa global de fecundidad (hijos/mujer) Porcentaje de extranjeros en la: Adultos mayores Jóvenes Población total Población anciana, luego de la segunda mitad de la década del 80, la población mayor de extranjeros radicada en nuestro país experimento una leve longevidad – teniendo en cuenta los valores de las décadas de los años 1960-1970, este muestreo corresponde a las primeros períodos de las estadísticas tomadas, mientras que los valores sucesivos provienen de las tablas de vida elaboradas para cada fecha censal. Fuente: Censos Nacionales de Población; INDEC (1994,1997), (2004) Serie Análisis Demográfico Nº30; Müller (1978); Pantelides (1989); Somoza (1971)- Como consecuencia del efecto de la sobre mortalidad masculina y de la mayor longevidad femenina, que se acentúa a medida que va descendiendo el nivel de la mortalidad, la población adulta mayor presenta una composición distintiva por sexo. Sin embargo esta situación es diferencial según el grado de desagregación espacial, de acuerdo con las modalidades de evolución de las variables demográficas y de las características de los movimientos migratorios a nivel provincial y departamental. Como puede observarse en el Cuadro expuesto, las migraciones internacionales, que jugaron un rol fundamental en épocas precedentes (como en el año 1895 cuando representan la cuarta parte de la población total, alcanzado el 30% en el año 1914), comienzan a descender en el año 1947- 1950- En las últimas décadas los extranjeros disminuyen sistemáticamente su peso en la 6 población total, como también en la población de 65 años y más. Pero el impacto de la misma ha sido diferencial según el sexo ya que los contingentes migratorios de ultramar se caracterizaron

por la mayor presencia masculina en edades productivas. Al analizar el peso de los extranjeros en la población adulta mayor se ve que en el año 1914 superan el 50%, siendo el censo de 1960 donde comienza a verse la caída de su participación hasta llegar en el 2001 al 11%. Evolución del envejecimiento demográfico a nivel nacional y provincial (1991-2010) Durante el período 1991-2010 la proporción de personas de 65 años y más del país aumenta, siendo el incremento más intenso en el primer tramo comprendido entre los años 1991-2001 (8,9 a 9,8% respectivamente), para alcanzar según las proyecciones vigentes del año 2010 el 10.4%.(INDEC, 2005, Serie Análisis Demográfico 30). De abordarse el análisis considerando las tradicionales etapas utilizadas para categorizar el envejecimiento, se observa que sólo las provincias que componen la región pampeana (Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos, La Pampa y Santa Fe), y las provincias de Mendoza y San Luis se hallan en una etapa de envejecimiento moderado desde el año 1991, superando la población de 65 y más años el 7% de la población total. En el año 2001 ingresan en esa categoría las provincias de San Juan, Tucumán y Río Negro, y se espera para el año 2010 alcancen esa situación las provincias del Chubut, Catamarca y Santiago del Estero. A nivel provincial se observa un notable pronunciamiento del envejecimiento entre 1991- 2001, aunque es menos acentuado en las provincias de Corrientes, La Rioja, Catamarca, Santiago del Estero y San Luis probablemente, debido al efecto emigratorio en las primeras y a la pérdida de poder de atracción vinculada a la promoción industrial en la provincia de San Luis. Para el período 2001-2010, estas mismas provincias registran un escaso crecimiento del % de población de 65 años y más, creciendo más en la provincia de San Luis. El resto de las provincias registran importantes aumentos. Las provincias de la región patagónica -Chubut, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego-, que tenían estructuras poblacionales muy jóvenes, empiezan a sentir el impacto de este proceso, y se espera que en el año 2010 Río Negro y Chubut superen el 7% de población de 65 años y más. De todos modos, para analizar la dinámica del envejecimiento de las provincias australes es conveniente considerar la velocidad del proceso a través de las tasas anuales medias de crecimiento del grupo de adultos mayores. 7 En el período 2001-2010 se observa una desaceleración del envejecimiento en las provincias más

desarrolladas de la región pampeana con respecto al período 1991-2001. Se destaca el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), donde el peso de este grupo etario disminuye, lo cual se asocia al envejecimiento avanzado, que se produjo entre los años 1975-1980, que impactó en la estructura poblacional de la ciudad hasta el año 1991. Proceso que se refuerza por el impacto de las migraciones internas a CABA durante el período 1991-2001 que se observa con el engrosamiento del grupo de 20-29 años de edad en el censo 2001. El caso de CABA constituye la única jurisdicción que se sitúa en un estadio de envejecimiento avanzado, superando ampliamente el 14 % de la población en las tres fechas. Al realizar el análisis por sexo se observa que la población femenina está más envejecida, particularmente en las provincias donde el proceso de envejecimiento está más avanzado, siendo las mujeres las que aportan para ubicar a las provincias de la región pampeana y a Mendoza en categorías de mayor envejecimiento (con proporciones superiores al 10%). De considerarse a los varones, en ninguno de los tres años analizados estas provincias alcanzarían porcentajes superiores al 10% de población de 65 años y más (excepto CABA), situación que sí se observa en algunas de esas provincias al año 2001 y para todas en el 2010, de cumplirse las hipótesis contempladas en las proyecciones provinciales (INDEC, 2005) En el resto de las provincias se visualizan también, aunque en menor escala, brechas de género respecto al envejecimiento de este grupo etario, resultando llamativo en la provincia de Santiago del Estero que disminuya el porcentaje de población de adultos mayores varones, lo cual probablemente se vincule a procesos de emigración de población en edades activas en décadas precedentes.

Envejecimiento y feminización de la población adulta mayor Una característica de la población adulta mayor es el mayor peso femenino dentro de la misma, esto se asocia a la mayor longevidad de las mujeres. La viudez femenina es preponderante, lo que limita las posibilidades de las mujeres de cubrir sus necesidades económicas, a lo que hay que asociar la menor participación femenina en la actividad laboral. Por otro lado, las mujeres que trabajan suelen percibir remuneraciones más bajas que los hombres, y en el caso de las asalariadas están obligadas a retirarse a edades más tempranas del mercado de trabajo,

elementos que configuran su mayor vulnerabilidad a edades avanzadas. A nivel total país el índice de femineidad de la población de 65 años y más aumenta en el período bajo análisis, alcanzando en el 2010 un valor de 146,6 mujeres por cada cien varones; valor superior al registrado en los años 1991 y 2001 (138,6 y 144,9). A nivel provincial, los mayores índices son alcanzados por las provincias de la región pampeana, aunque la provincia de La Pampa obtiene el menor índice de la región, hallándose más cercana a provincias menos envejecidas, ya que en los años 2001 y 2010 alcanzó niveles inferiores a los de las provincias de San Juan y Tucumán. En el año 1991 registran un índice más bajo las provincias del NEA y algunas patagónicas (Tierra del Fuego y Santa Cruz). En los años siguientes estas provincias tienen un marcado 19 incrementos del índice de femineidad de la población de 65 años y más, proceso que también se observa en las provincias de Chubut, San Juan, Tucumán, Corrientes y Entre Ríos. Hay provincias donde al año 2010 su nivel es inferior al del año 2001, como el caso de Santiago del Estero, Río Negro, La Rioja y San Luis donde al 2010 cae la femineidad a esa edad, situación que debe ser analizada con más detalle.

En un mundo con tanta dinámica y de modo acelerado, buscamos que el adulto mayor no se considere obsoleto en cuanto a lo referente a innovaciones tecnológicas y avances en la que pueda expresar su conocimiento, y en la misma medida que no se sienta agotado en las posibilidades de avanzar y aprender en nuevas formas de conocimiento, en consecuencia se profundiza la falta de comunicación entre las distintas generaciones, se profundiza el sentido de aislamiento, y esto da potencia la posibilidad de abandono, abuso y maltrato.

Es importante recordar que en 1982 se llevó a cabo la Primera Asamblea Mundial del Envejecimiento, Naciones Unidas observo en dicho momento que “Una vida más larga proporciona a los seres humanos la oportunidad de examinar retrospectivamente sus vidas, corregir algunos de sus errores, acercarse más a la verdad de sus acciones, de esta forma esto sería la mayor contribución de la adultez en beneficio de la comunidad toda”.

Es importante este evento histórico ya que luego del mismo aparecen en los distintos países la preparación para la educación y planes de educación inclusiva, en cuanto a la formación

de grupos de la tercera edad, finalización de espacios curriculares, culminación de ciclos primarios y secundarios, orientación para sistemas jubilatorios, los famosos talleres de aprovechamiento de las tecnologías de la comunicación, (TICS), esto irrumpió con fuerzas en fines de los años noventa como una novedad que favoreció a la misma sociedad.

Esto favoreció al acompañamiento y el entendimiento de que esta franja etaria en la cual estamos inspirados dieran el aviso que todavía están en dinámica, gracias a este tipo de impacto estructural se amplió las posibilidades de la vejez, y la longevidad llegó como resultado positivo, teniendo en consideración que los años siguientes y el advenimiento de un nuevo siglo trajo como resultado una estadística favorable para una longevidad cierta y tangible, esta nueva modernidad que el mundo conoció como anti-age, que disciplina y ordena y trae un modernismo no solo en lo intelectual sino también en lo estético, la posibilidad de acercar prácticas disciplinarias para mantener el cuerpo, los hábitos cotidianos que favorecieron a la salud, y la seguridad en beneficio de los mayores, erradicando en cierto modo que lo viejo es descartable y poco atractivo, es un patrón que se impuso en algunos años del siglo pasado, descartando a los viejo o adultos mayores como algo que ya no era útil, esta nueva concepción moderna hizo que los efectos negativos del paso del tiempo sean un poco más viables y aceptables, y se construyó una nueva imagen a partir de ese momento, alguna modalidad que le fueron impuesto a este grupo, en cuanto a vestimenta, a actividades recreativas, a relaciones culturales, para ganar un nuevo espacio, desde la visión de entender que también en esta etapa de la vida, se puede socializar, cultivarse, crecer intelectualmente, aprender nuevas técnicas y oficios, desarrollar otras prácticas, en lo emocional, afectivo y aún en lo sexual, y no establecer límites ni encajonar a esta franja etaria en antiguos modelos sin reprimir las vidas, ni los deseos que están presentes en momentos de la vida.

Dado este cambio en la sociedad, y gracias al acompañamiento del estado por medio del legislador, se fueron encontrando nuevas estadísticas favorables para los adultos mayores.

Que gozan de normas legales e imperativas en función de una estructura legal que permite el avance del derecho y de la norma jurídica, marcando un progreso desde lo legal y técnico en materia de consumo, y relación de consumo entre usuarios y proveedores.

La Convención fue adoptada por la Organización de los Estados Americanos durante la 45ª Asamblea General de la OEA el 15 de junio de 2015 y ratificada por la Argentina en Mayo de 2017 mediante la Ley 27.360 Representó un salto cualitativo en la consideración de este colectivo, generándose un marco normativo que obliga a los Estados firmantes a desplegar una serie de instrumentos tendientes a cumplir y hacer cumplir esos derechos consagrados.

Los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad y los documentos aprobados por la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento celebrada en Madrid, en el año 2002, han marcado un importante avance en el reconocimiento de aspectos vinculados a los derechos de las personas mayores.

Esta asamblea tuvo como objetivo realizar un examen global de los avances logrados desde la primera Asamblea Mundial y acordar un plan de acción y una estrategia con los cuales los países enfrentarían las consecuencias del proceso de envejecimiento de sus poblaciones, en un contexto de una sociedad para todas las edades. Comprometía a los gobiernos a diseñar y ejecutar medidas que hicieran frente a los retos planteados por el proceso de envejecimiento y proponía una cantidad de recomendaciones sobre tres temas prioritarios: los adultos mayores y el desarrollo, mejoramiento de la salud y el bienestar en los adultos mayores y creación de ambientes favorables y de apoyo.

La Declaración de Brasilia es otro documento positivo que antecede a la Convención, ya que recomienda la designación de un relator especial sobre derechos humanos de las personas mayores en el ámbito de las Naciones Unidas, una figura trascendental que ayudará a los países a avanzar en la concreción y la redacción de una convención sobre los derechos de las personas adultas mayores.

Finalmente, luego de largos años de trabajo, la Convención se convierte en el nuevo estándar del continente americano, sentando de esta forma un precedente a nivel mundial. Los

primeros países en firmar el documento fueron. Argentina, Chile, Brasil Costa Rica, Uruguay y República Dominicana.

El artículo 3 de la Convención establece una serie deprincipios generales para la aplicación del instrumento que son: la promoción y defensa de los derechos humanos y de la persona mayor, **la valorización de su papel en la sociedad** y contribución al desarrollo, la dignidad, independencia, protagonismo y la autonomía, la igualdad y no discriminación, la participación, **integración e inclusión plena y efectiva en la sociedad**, la equidad e igualdad de género y enfoque de curso de vida, el estándar del desarrollo que puede alcanzar el impacto del progreso legal en este colectivo de vulnerables y su impacto en la sociedad, que sería un rasgo positivo, en una construcción genuina de las estructuras a cargo de satisfacer las necesidades legales y normativas de la cual se carece en esta materia, por tal motivo se debe trabajar en función del adulto mayor como una situación focalizada.

La Convención reconoce que la persona a medida que envejece debe seguir disfrutando de una vida plena, independiente y autónoma, con salud, seguridad, integración y participación activa en las esferas económicas, social, cultural y política de sus sociedades. Por otra parte destaca la necesidad de abordar los asuntos sobre la vejez desde una **perspectiva de derechos humanos** que reconozca las contribuciones de la persona mayor a la identidad cultual, al desarrollo humano, social, económico y a la erradicación de la pobreza.

Sin dudas el envejecimiento masculino descendió estas últimas décadas, por tal motivo es importante trabajar sobre el porcentaje de datos que acerquen enfermedades crónicas en esta franja etaria y el género advertido por tal circunstancia se debe estudiar los muestreos y las formas de exposición censal, que arrojen población, datos geográficos, demográficos y situación socio ambiental de los adultos, desde 1990 lo último del semestre del año 2023 inclusive, es un muestreo de datos importantes para ver el resultado estadístico y veraz de la realidad con la cual trabajamos en este espacio sincronizando las áreas y los segmentos etarios, poblacional, cultural, laboral a los cuales estas personal que están en su mayoría en una situación extrema, ya que los mismos en muchos casos no gozan de una vivienda propia,

de la cobertura médica adecuada, de la contención necesaria y de otras posibilidades que es de suma importancia para el adulto mayor, en este aspecto en la provincia de Corrientes contamos con un "Protocolo Único de Actualización para la Justicia de Corrientes en Materia de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad"

Las finalidades del mismo buscan un sistema de buenas prácticas y herramientas útiles que se ponen a disposición de las oficinas judiciales para que éstas discrecionalmente las utilicen en favor de los vulnerables de dicho esquema, personas adultas en un contexto negativo, es allí donde debe funcionar dicho sistema, es un procedimiento metodológico y específicos establecido para un abordaje rápido y eficiente, cuya desarrollo busca delinear un camino a seguir y de acción, cuyo fin primordial es buscar la garantía del acceso a la justicia, evitando de este modo el abandono y situaciones de desamparo para este colectivo, dada que lo extremo de su situación requieren una protección calificada y organizada.

Los Objetivos Generales de este protocolo son.

Fomentar y fortalecer políticas públicas tendientes a la difusión, sensibilización, prevención y asistencia integral en los casos de personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

Promover en cada localidad ciudad o departamento de la provincia, redes de trabajo y de abordaje interdisciplinario e interinstitucional, a los fines de coordinar un esquema de abordaje en conjunto con los profesionales adecuados y los adultos mayores vulnerables.

Los Objetivos Específicos.

Activar las oficinas judiciales y darles intervención al poder Judicial de la Provincia, en cuestiones vinculadas a la protección y tutela de personas mayores en riesgo de vulnerabilidad.

Capacitar a todos los integrantes del personal del poder Judicial e instituciones involucradas en la temática con el fin de optimizar y sensibilizar la atención de personas adultas mayores. (Art., 31 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores, en adelante CIPDHPM).

Determinar estrategias concretas para la aplicación de medidas preventivas respecto al cuidado y atención de personas adultas mayores.

La situación en la Justicia Correntina.

El problema está planteado dado que los grupos de personas en esta situación existen y están en posición de vulnerabilidad, esta problemática accede a las regiones y ciudades está instalado, si dudas está presente, y existe en nuestra provincia de Corrientes, es por eso que las oficinas judiciales toman intervención de las distintas situaciones, debemos tener en cuenta que el crecimiento poblacional es un elemento desequilibrante para la aparición de mayores situaciones existentes pero que toman una situación relevante dado el contexto social en constante crecimiento.

La presencia del Poder Judicial es de suma importancia, y no debe hacer caso omiso al resguardo de esta situación, porque de este modo dejaría a personas que necesitan la seguridad jurídica que van a ser asistidos dado la posibilidad real de una posición vulnerable por circunstancias determinadas, la tutela judicial efectiva es importante es necesaria, en obediencia se debe cumplir con lo celebrado y consagrado en los Artículos 8º, punto 1º, y 25º, puntos 1º y 2º, del Pacto San José de Costa Rica (Art., 75, inc.22º, de la Constitución Nacional). La situación en nuestra provincia no escapa a la realidad nacional, los avances legales , el principio de Progresividad y no Regresión es fundamental en esta etapa, ya que con la estructura legal vigente, el dialogo de fuentes y un exhaustivo trabajo de hermenéutica se logra el avance jurídico legal que se anhela, sin dejar de analizar el gran trabajo de los magistrados que se realiza en el cotidiano en los estrados judiciales, la jurisprudencia marca un antes y después en este espacio temporal y va en la búsqueda de un equilibrio satisfactorio para generar conciencia y argumentos jurídicos sentando bases de suma importancia en los justiciables, con la ayuda de organismos encargados de la protección de los adultos mayores es importante sentar los precedentes judiciales indispensables a la hora de verificar y analizar las distintas situaciones que correspondan la analogía como elemento sustancial del método comparativo para arribar a resultados positivos y promisorios en función de una síntesis

resolutiva para conflictos que surjan de índoles determinadas en el contexto de pautas sociales y culturales que exijan estos resultados, siempre en la búsqueda de la protección de los más vulnerables en el colectivo de Adultos Mayores, por eso es importante saber que la protección a este colectivo hoy tiene tres niveles que esquemáticamente se articulan para desarrollar una forma de paraguas normativo y estructura jurídica en favor de los mismos, ellos son.

A nivel Internacional se ha sancionado, en el año 2015, la CIPDHPM, que define al Adulto Mayor como aquella persona de 60 años o más, salvo que la ley determine una edad base menor o mayor, siempre que no sea superior a los 65 años, esto determina e incluye, entre otros el de la persona "adulto mayor" y, al de la vejez como la "Construcción social de la última etapa del curso de vida". En este caso se incorpora el concepto de envejecimiento activo y saludable como perspectiva para el abordaje de estas situaciones, sosteniendo la perspectiva de general y elevar un bienestar físico, mental, y social, económicas, culturales, espirituales, cívicas, y contar con protección, seguridad y asistencia, generando una expectativa de vida más prolongada y una situación de mejor calidad de vida, de este modo vamos a tener un adulto mayor con una determinación favorable para su familia, su comunidad, provincia y su nación, este concepto de envejecimiento activo saludable se aplica tanto a individuos como para grupos de población, además se consagran una serie de derechos en este protocolo, entre los que sobresalen, la "vida, y dignidad en la vejez", (art.6º); "Independencia y Autonomía" (art.7º); "participación comunitaria" (art. 8º); "vida sin violencia" (art.9º) "consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud" (art.11º) "acceso a servicios de cuidado a largo plazo" (art.12º); el "Derecho a la salud" (art.19º); el "Acceso a la justicia"(art.31º), sobre estos derechos se fundamentan el protocolo y que le dan un apoyo jurídico normativo a este sistema de protección legal en nuestra provincia.

En segundo lugar desde lo legal, en el año 2014 se sancionó la ley Nº6243 (B.O 04.02.2014) cuyo objeto es proteger a los adultos mayores de la Provincia, garantizando el ejercicio, y disfrute pleno, efectivo y permanente, de aquellos derecho reconocidos en la Constitución

Provincial, en el ordenamiento jurídico Nacional y en la mencionada ley, con sustento y centro temático en la autonomía de la persona mayor.

Esto se fundamenta y apoya en lo establecido y celebrado en el Art., 31 inciso a, del Código Civil y Comercial de la Nación y nos da a entender y considerar que todas las personas son en principio y mientras no se demuestre lo contrario, capaces de tomar sus propias decisiones con referencia a su propio proyecto de vida, el mismo debe desarrollarse dentro del seno de su familia y su comunidad (art.,1º), en el contexto de la prioridad de estar en la familia porque esta es responsable primordial de asegurar a los adultos mayores el disfrute pleno, efectivo de sus derechos, siempre que brinde el adulto mayor condiciones dignas de respeto y participación, los cuales hacen a la integridad y protección de todo un esquema legal y que garantiza una proyección de vida más óptima y de calidad, con un estándar efectivo atendiendo al adulto mayor vulnerable y sus necesidades, extendiendo de este modo su bienestar, las estructuras sociales y culturales determinan una mayor posición en la protección y acompañamiento para la realización de una vida organizada desde lo emocional, sin dudas esto no podrá llevarse a cabo sin la regulación de un marco normativo protectorio que obedezca a normas reales, imperativas y con la presencia del orden público para un mejor resguardo en favor del adulto mayor y el entorno en el cual el mismo está inserto.

1-Las distintas determinaciones para señalar la franja etaria:

Es importante no confundir los términos vejez, ancianidad, con incapacidad y limitaciones y como bien ha señalado Dabove,“ Con asiduidad, las personas (y los jueces) suelen confundir situaciones restrictivas de la capacidad la “gerontolescencia” o crisis biopsicosocial de identidad, cuyos síntomas desencadenan problemas y conflictos familiares, sociales y afectivos, que afectan la esfera patrimonial y en la autoestima, “ sin quitar la mirada, sabiendo que entrando en la adultez muchas personas no ejercen sus derechos, por el temor y la indiferencia que pueden generar en su situación de pasivos y los perjuicios que están presentes en la sociedad, esto pone en una situación de mayor vulnerabilidad y fragilidad social, la cual queda expuesta en los momentos de carencia y quiebre del adulto mayor. El

Derecho del Consumidor goza en nuestro país, de un rico complejo de normas vigentes, que exige una profunda armonización (y sistematización) entre los distintos componentes de este sistema de protección jurídica, los cuales sin dudas fueron generando el principio protectorio y de progresividad del Derecho a favor de este colectivo hasta hace no mucho tiempo desprotegido, por suerte ya estamos en una realidad distinta, gracias al trabajo del legislador, la doctrina y la jurisprudencia, la que se desarrolló en nuestro país en estos últimos 30 años.

La Constitución Nacional (arts.42 y 43) y los instrumentos internacionales por ella incorporados (art. 75 inc.22), la ley especial 24.240 y el Código Civil y Comercial, en sus Art., 1092,1093 y siguientes.

Como se señala en los Fundamentos del Anteproyecto del C.C.C.N., con motivo de ello se establece un "dialogo de fuentes", de manera que el Código recupera una centralidad para iluminar a las demás normativas.

De conformidad con esta perspectiva se produce una integración del sistema legal en una escala de graduación compuesta por:

- Los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional;
- Los principios y reglas generales de protección mínima y el lenguaje común del Código;
- La reglamentación detallada existente en la legislación especial.

- El Derecho del Consumidor en Argentina entonces, desde la garantía constitucional, hasta su reciente fortalecimiento a través del Código Civil y Comercial, tiene un notorio direccionamiento en el sentido de la protección jurídica del sujeto débil, vulnerable en las relaciones de consumo.

- La debilidad y vulnerabilidad estructural de los consumidores en el mercado, se verifica a través de las asimetrías negóciales, técnicas, y formas informativas, etc. Ello justifica elevar a la protección del consumidor como principio jurídico.

2. Principio protectorio

El principio protectorio emerge inicialmente de la ley 24.240, mediante sus arts. 3 y 65.

Ulteriormente se jerarquiza y consolida a través del mandato de protección que la Constitución Nacional impone, en función del segundo párrafo, del art. 42.

Y se fortalece como verdadero Principio general de Protección del Consumidor, a raíz de lo dispuesto por los Arts. 7- 11- 1.094 y concordantes, y del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación:

a) Las normas que regulan las relaciones de consumo, deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor (art.1094);

b) En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalecerá la más favorable al consumidor (art.1094);

c) Las nuevas leyes supletorias, son aplicables a las relaciones de consumo en curso de ejecución, cuando sean más favorables al consumidor (art.7);

d) Principio de acceso al consumo sustentable (art. 1094);

e) Cuando se abuse de una posición dominante en el mercado (art.11), el Código impone la reacción judicial, preventiva y sancionatoria.

3. La progresividad de las normas del Derecho del Consumidor.

La normativa incorporada por el Código Civil y Comercial, representa –por su contenido- un avance significativo para el Derecho del Consumidor.

En efecto, las normas sobre defensa del consumidor, que se añaden a través del Código (contratos de consumo, etc.), mejoran notoriamente el sistema de protección jurídica.

En particular, regulaciones pormenorizadas, novedosas y progresivas en materia de contratos por adhesión, cláusulas abusivas, prácticas abusivas (en general), publicidad abusiva, cesación de la publicidad ilícita y anuncios ratificatorios en cuanto a los desequilibrios, de

conexidad contractual, comercio electrónico, etc., de las que adolece el régimen especial de la ley 24.240 (y que no fueron abordadas por la modificatoria 26.361).

Además –como se explica en los Fundamentos del Proyecto-, "también es considerable el beneficio en cuanto a la coherencia del sistema, porque hay reglas generales sobre prescripción, caducidad, responsabilidad civil, contratos, del Código Civil que complementan la legislación especial, proveyendo un lenguaje normativo común".

Finalmente, se añaden novedosas regulaciones en defensa de los consumidores.

* Un parágrafo íntegro, sobre "contratos bancarios con consumidores y usuarios" (arts. 1384 a 1389 del Código), al cual se aplica todo el régimen sobre contratos de consumo. Y asimismo, reglas especiales en torno a publicidad, forma escrita, obligaciones precontractuales, restricciones en cargos o costos al consumidor, e informaciones en los contratos de crédito bajo pena de nulidad.

* Disciplinas en materia de "tiempo compartido" y "cementerios privados" (arts. 2100 y 2111), con aplicación de las normas que regulan las relaciones de consumo, previstas en el mismo Código y en las leyes especiales.

4. Las normas específicas del Derecho del Consumidor en el C.C.C.N

En primer lugar, a través de normas específicas de Derecho del Consumidor, hay un avance en el Código, en sus regulaciones sobre =

I) Teoría general del contrato = contratos por adhesión, conexidad contractual, etc.

II) Contratos de consumo = prácticas abusivas, publicidad abusiva, cesación de la publicidad ilícita y anuncios rectifica torios, cláusulas abusivas, comercio electrónico, etc.

(A) Contratos por adhesión.

El Título II (Contratos en general), en su capítulo 3 ("Formación del consentimiento"), contiene una sección íntegra (2da.) sobre "Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas".

En los arts. 984 a 989, el Código regula la definición del contrato por adhesión, sus requisitos, las reglas de interpretación, las cláusulas abusivas y su control judicial.

(B) Conexidad Contractual.

Los "Contratos conexos". El art.1073 define la conexidad, y los arts.1074 y 1075, la interpretación y sus efectos (excepciones de incumplimiento, frustración de la finalidad, etc.).

También brinda soluciones en casos de conexidad contractual, el régimen del Código sobre cláusulas abusivas (arts. 1120 y 1122).

(C) Contratos de consumo. Prácticas abusivas.

El Código dedica a los "Contratos de Consumo" el Título III íntegro, del Libro Tercero ("Derechos personales").

O sea, los contratos de consumo son elevados a la misma jerarquía legislativa otorgada.

* "Las Obligaciones en general" (Título I);

* Los "Contratos en general" (Título II);

* Los "Contratos en particular" (Título IV).

Luego de definir (arts.1092 y 1093) al consumidor, la relación de consumo y los contratos de consumo, establece las reglas de interpretación –de las leyes y los contratos- en el sentido más favorable para el consumidor (arts.1094 y 1095).

En uno de los aportes principales del Código al sistema del Derecho del Consumidor, los arts. 1096 a 1099 legislan sobre las prácticas abusivas en general, enriqueciendo con evidencia el escueto enunciado que la ley 26.361 incorporó a través del art. 8 bis de la ley 24.240.

Los arts. 1097 a 1099 añaden las siguientes pautas.

- que la dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los Tratados de Derechos Humanos;

- se exige un trato "no discriminatorio" a favor de todos los consumidores y no solamente respecto a los extranjeros (como estableció la ley 26.361, art. 8 bis);

- específicamente, se añade que los proveedores no pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad;

- Finalmente, se agrega la prohibición, como abusivas, de las prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial, las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros (y otras prácticas similares).

Carlos Hernández y Sandra Frustaglli señalan con notable claridad, precisamente, que la evolución del régimen normativo, relativo a las prácticas de comercialización, fuertemente apoyada en la idea de dignidad del consumidor, se afianza y se profundiza con la regulación de los arts. 1096 a 1099 del C.C.C.N., abriéndose camino hacia la actuación de otros derechos fundamentales del consumidor. Califican a dichas normas, destinadas a proscribir las prácticas abusivas, como un régimen de perfiles principistas, estructurado en base a normas abiertas, que suministran estándares para ponderar la licitud de las prácticas comerciales, asentado sobre ciertos derechos fundamentales sustanciales del consumidor y recuerdan los Fundamentos del Anteproyecto de Código, que sobre la regulación de las prácticas abusivas, destacan exactamente que "se la amplía con base en principios claros : trato digno, trato equitativo, no discriminatorio, protección de la dignidad de la persona, tutela de la libertad de contratar, con lo cual se alcanza un espectro de situaciones amplio, que la jurisprudencia, la doctrina o la legislación especial pueden desarrollar".

(D) Publicidad abusiva, cesación de la publicidad ilícita y el pedido de integración del contrato en beneficio del consumidor y usuario.

Los arts. 1100 a 1103 del Código, regulan la información y publicidad dirigida a los consumidores.

Además de la publicidad engañosa y comparativa, el Código introduce en el Derecho argentino, la prohibición de la publicad abusiva (art. 1101 inc. c.), o discriminatoria, o que

induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

El art. 1102, al otorgar las acciones judiciales correspondientes, incluye expresamente aquellas tendientes a la cesación de la publicidad ilícita y a la publicación de anuncios rectifica torios a cargo del demandado.

No puede soslayarse –una vez más- que estos tres aportes del Código (prohibición de la publicidad abusiva, cesación de la publicidad ilícita y anuncios rectificatorios), son aspectos centrales del moderno Derecho del Consumidor, que desde hace tiempo vienen siendo impulsados por la comunidad jurídica, pero también habían sido omitidos por la ley 26.361 (modificatoria de la 24.240).

(E) Cláusulas abusivas, y redacciones oscuras.

Finalmente, entre aquellas regulaciones pormenorizadas, novedosas y progresivas que el Código Civil y Comercial, aporta al Derecho del Consumidor, cabe destacar.

. El régimen sobre "modalidades especiales" en los contratos de consumo (arts. 1104 a 1116), que disciplina sobre, "Contratos celebrados fuera de los locales comerciales", "a distancia", "por medios electrónicos", etc., regulando el lugar de cumplimiento, la revocación y sus efectos (excepciones, imposibilidad de devolución, gastos, etc.).

. El régimen sobre cláusulas abusivas (arts. 1117 a 1122)

- brinda una adecuada definición y reglas generales;

- incorpora soluciones novedosas en orden a conexidad contractual y "situaciones jurídicas abusivas";

- y un mayor rigor en el control judicial, al explicitar que corresponde la nulidad, aun cuando las cláusulas fueran negociadas individualmente o aprobadas expresamente por el consumidor o hayan sido aprobadas administrativamente;

- finalmente, en el ámbito de la responsabilidad civil (art.1720), el Código establece que el consentimiento del damnificado (aunque sea libre e informado), no exime si constituye cláusula abusiva;

- y en el ámbito de los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales, a distancia y con utilización de medios electrónicos o similares (art.1109), se establece la nulidad de la cláusula de prórroga de la jurisdicción (se tiene por no escrita).

Pautas, todas ellas, que tampoco fueron abordadas por la ley 26.361 (modificatoria de la 24.240).

5. Régimen general sobre responsabilidad civil, aplicable a los daños a consumidores.

En cuanto a los aportes del Código al Derecho del Consumidor, reiteramos que –como se explica en los Fundamentos- es considerable el beneficio en cuanto hay reglas generales –no solo sobre contratos- también sobre responsabilidad civil, que complementan la legislación especial, proveyendo un lenguaje normativo común.

A título meramente ejemplificativo, resulta de interés destacar algunas de las innovaciones que el Código introduce en el régimen general de responsabilidad civil, aplicable y ventajosa (progresiva) en orden a los daños a consumidores y usuarios.

Destacamos, entre otras, las normas sobre.

- La función preventiva de la responsabilidad civil,

- Los avances en torno a nuevos daños resarcibles (incluidos los daños colectivos), y legitimados activos (damnificados indirectos, convivientes, etc.),

6. Función preventiva de la responsabilidad civil

Los arts. 1710 a 1713 del Código, consagran el deber de prevención, y –enriqueciendo lo normado por el art. 52 de la ley 24.240 de defensa del consumidor- regulan la "acción preventiva", una legitimación amplia para su ejercicio ("quienes acrediten un interés razonable") y el contenido de la sentencia.

El TÍTULO V, sobre "Otras fuentes de las obligaciones", trata en su CAPÍTULO 1, sobre "Responsabilidad civil". La SECCIÓN 1ª ("Disposiciones generales") regula estas posiciones.

a) Las funciones de la responsabilidad civil, comenzando por la prevención del daño.

ARTÍCULO 1708.- Funciones de la responsabilidad. Las disposiciones de este Título son aplicables a la prevención del daño, a su reparación, y a los supuestos en que sea admisible la sanción pecuniaria disuasiva.

b) Un régimen específico respecto a la función preventiva- deber de prevención del daño, acción preventiva (legitimación y sentencia).

ARTÍCULO 1710.- Deber de prevención del daño. Toda persona tiene el deber, en cuanto de ella dependa, de:

a) evitar causar un daño no justificado;

b) adoptar, de buena fe y conforme a las circunstancias, las medidas razonables para evitar que se produzca un daño, o disminuir su magnitud; si tales medidas evitan o disminuyen la magnitud de un daño del cual un tercero sería responsable; tiene derecho a que éste le reembolse el valor de los gastos en que incurrió, conforme a las reglas del enriquecimiento sin causa;

c) No agravar el daño, si ya se produjo.

ARTÍCULO 1711.- Acción preventiva. La acción preventiva procede cuando una acción u omisión antijurídica hace previsible la producción de un daño, su continuación o agravamiento. No es exigible la concurrencia de ningún factor de atribución.

ARTÍCULO 1712.- Legitimación. Están legitimados para reclamar quienes acreditan un interés razonable en la prevención del daño.

ARTÍCULO 1713.- Sentencia. La sentencia que admite la acción preventiva debe disponer, a pedido de parte o de oficio, en forma definitiva o provisoria, obligaciones de dar, hacer o

no hacer, según corresponda; debe ponderar los criterios de menor restricción posible y de medio más idóneo para asegurar la eficacia en la obtención de la finalidad.

7. Daños resarcibles y legitimados activos

A) Daños resarcibles.

El art. 1738 incorpora nuevos daños resarcibles. Además de las categorías tradicionales con asiento en el Código Civil anterior (daño emergente, lucro cesante, afecciones espirituales), desarrolla explícitamente conceptos tales como pérdida de chance, lesión a derechos personalísimos, integridad personal, salud psicofísica y al proyecto de vida.

ARTÍCULO 1738.- Indemnización. La indemnización comprende la pérdida o disminución del patrimonio de la víctima, el lucro cesante en el beneficio económico esperado de acuerdo a la probabilidad objetiva de su obtención y la pérdida de chances. Incluye especialmente las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos de la víctima, de su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas y las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida.

B) Daños colectivos.

Asimismo, el Código, en el concepto de daño, da cabida a los daños colectivos “cuando se lesiona un derecho de incidencia colectiva”.

ARTÍCULO 1737.- Concepto de daño. Hay daño cuando se lesiona un derecho o un interés no reprobado por el ordenamiento jurídico, que tenga por objeto la persona, el patrimonio, o un derecho de incidencia colectiva.

C) Legitimados activos.

En materia de legitimación activa, el Código avanza en varios planos.

* “Consecuencias no patrimoniales” en caso de muerte (art.1741) : además de los ascendientes, descendientes y cónyuge (art. 1078 del Código Civil anterior, sobre daño moral), se extiende a los convivientes con trato familiar ostensible.

* “Consecuencias no patrimoniales” en caso de “grave discapacidad” (art. 1741) : además del damnificado directo (art. 1078 del Código Civil anterior, sobre daño moral), se añade a los ascendientes, descendientes y cónyuge, y a los convivientes con trato familiar ostensible.

* “Indemnización por fallecimiento” de “lo necesario para alimentos” (art. 1745) : se otorga expresamente al “conviviente”, no incluido en los arts. 1084 y 1085 del Código Civil anterior [5].

Las aludidas normativas señalan lo siguiente.

ARTÍCULO 1741.- Indemnización de las consecuencias no patrimoniales. Está legitimado para reclamar la indemnización de las consecuencias no patrimoniales el damnificado directo. Si del hecho resulta su muerte o sufre gran discapacidad también tienen legitimación a título personal, según las circunstancias, los ascendientes, los descendientes, el cónyuge y quienes convivían con aquél recibiendo trato familiar ostensible.

La acción sólo se transmite a los sucesores universales del legitimado si es interpuesta por éste.

El monto de la indemnización debe fijarse ponderando las satisfacciones sustitutivas y compensatorias que pueden procurar las sumas reconocidas.

ARTÍCULO 1745.- Indemnización por fallecimiento. En caso de muerte, la indemnización debe consistir en:

a) los gastos necesarios para asistencia y posterior funeral de la víctima. El derecho a repetirlos incumbe a quien los paga, aunque sea en razón de una obligación legal;

b) lo necesario para alimentos del cónyuge, del conviviente, de los hijos menores.

c) la pérdida de chance de ayuda futura como consecuencia de la muerte de los hijos; este derecho también compete a quien tenga la guarda del menor fallecido.

8. Pautas adicionales en el régimen de responsabilidad objetiva.

El régimen de responsabilidad objetiva, por daños derivados de cosas o servicios, emergente del art. 40 de la ley 24.240 (y anteriormente art.1113 del Código Civil), viene a complementarse con el Código, a través de pautas adicionales incorporadas por el art. 1757.

* El responsable no se exime por la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni por el cumplimiento de las técnicas de prevención.

* Las actividades pueden ser consideradas riesgosas (o peligrosas), sea por su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización.

Establece la norma:

ARTÍCULO 1757.- Hecho de las cosas y actividades riesgosas. Toda persona responde por el daño causado por el riesgo o vicio de las cosas, o de las actividades que sean riesgosas o peligrosas por su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización.

La responsabilidad es objetiva. No son eximentes la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni el cumplimiento de las técnicas de prevención.

9. La eliminación de la suspensión de la sentencia civil.

Finalmente, el Código (art. 1775) agiliza el ejercicio de las acciones civiles por daños (incluyendo las promovidas por los consumidores), al eliminar la suspensión del dictado de la sentencia civil hasta que recaiga la penal (régimen anterior del art. 1101, Cód.Civil), en hipótesis novedosas para nuestra legislación.

- En los casos de responsabilidad objetiva (daños a consumidores, cf. art. 40, ley 24.240);

- si la dilación del procedimiento penal provoca, en los hechos, una frustración efectiva del derecho a ser indemnizado (inc.b.).

Establece la norma:

ARTÍCULO 1775.- Suspensión del dictado de la sentencia civil. Si la acción penal precede a la acción civil, o es intentada durante su curso, el dictado de la sentencia definitiva debe

suspenderse en el proceso civil hasta la conclusión del proceso penal, con excepción de los siguientes casos:

a) si median causas de extinción de la acción penal;

b) si la dilación del procedimiento penal provoca, en los hechos, una frustración efectiva del derecho a ser indemnizado;

c) si la acción civil por reparación del daño está fundada en un factor objetivo de responsabilidad.

10. Diálogo de fuentes.

Queda planteada la riqueza y complejidad del conjunto de principios, reglas y normas, que contiene el sistema jurídico de defensa del consumidor en nuestro país.

La implementación del Derecho del Consumidor, en aplicación de las normativas vigentes, emergentes de la ley especial 24.240, en diálogo con aquellas incorporadas en el Código Civil y Comercial de la Nación, debe efectuarse siempre con la Constitución Nacional como norte (arts. 42, 43, e instrumentos internacionales incorporados por el art. 75 inc.22), y con un notorio direccionamiento en favor del consumidor, en función del principio protectorio.

Las bases de este diálogo de fuentes radican en estas leyes protectorias.

A) El principio de interpretación del Derecho y del contrato, a favor del consumidor (arts. 3 y 37, ley 24.240 y 1094 y 1095, Cód. Civil y Comercial).

B) Las normas de protección del consumidor son de orden público (art. 65, ley 24.240).

C) El principio protectorio se fortalece, dentro de esta mecánica de armonización, a través de un proceso de constitucionalizarían e internacionalización, en cuanto:

D) debe efectuarse inexorablemente en función de los mandatos constitucionales, arts. 42 y 43 Constitución Nacional.

Es por esto y a razón de la conexión con los derechos incorporados, con jerarquía constitucional (art. 75 inc. 22 C.N.), emergentes de los Tratados Internacionales, de derechos

humanos y derechos económicos, sociales y culturales, los llamador derechos colectivos, es por esto la consideración del Derecho del Consumidor y Usuario como un derecho Humano de Tercera Generación, los mismos cuentan con jerarquía Constitucional y tratados Internacionales, sobre todo en la protección de este colectivo, cuya franja etaria está entre los de mayor vulnerabilidad y de este modo exige una situación con mayor atención y cuidado en caso de conflictos o abusos de parte de una posición dominante en las relaciones de Consumo.

Finalmente, insistimos en señalar que el diálogo de fuentes dentro del marco del Derecho del Consumidor, tiene en su horizonte la protección jurídica del sujeto débil, el vulnerable en las relaciones de consumo, el "diferente", que –como señala Claudia Lima Marques- justifica para este sistema jurídico la búsqueda, con calma y equilibrio, de la equidad y la justicia contractual.

Para esto también es necesario generar un sistema procesal en el cual se involucre el sistema judicial y los operadores jurídicos, para mayor desarrollo y protección a la vejez,

Sistema y métodos de actuación.

A) Inicio. El proceso se iniciará mediante un Acta de Manifestación de algún testigo, directo, indirecto o autoridad pública a quien le conste la situación de vulnerabilidad por la que atraviesa la persona adulta mayor. El acta de manifestación referida (denuncia) se labrará sin que se requiera al denunciante más que la acreditación de su identidad y sin necesidad de patrocinio letrado, la cual podrá mantenerse en calidad de anónima a solicitud del justiciable. Promoción. **Medidas preliminares**. En el despacho inicial, que se proveerá en consecuencia de la denuncia vertida a través del acta de manifestación referenciada, se dará curso a las actuaciones bajo la denominación "Protección de Persona adulta mayor", según el marco normativo referenciado, a saber: art. 43, C. Prov.; Ley N° 27.360/17 y Ley N° 6243/14. En ese primer proveído se dispondrán las medidas preliminares de investigación, siempre de acuerdo a la urgencia del caso en concreto. Finalidad de la actividad probatoria. La actividad probatoria tiene dos finalidades

primordiales: la búsqueda de familiares o parientes de la persona adulta mayor (Responsabilidad familiar – Art. 5° de la ley 6.243) a quien se procura proteger y, por otro lado, la determinación de la autonomía de la persona en el caso concreto, a los efectos de la disposición de las medidas pertinentes (Art. 1° de la Ley 6.243/14). Medidas de investigación preliminar. Entre las medidas que integran esta primera etapa del proceso, a modo meramente ejemplificativo, se detallan las siguientes: ● Audiencia con el Justiciable: en oportunidad del reconocimiento judicial o bien, en sede del Juzgado, dependiendo de la situación en la que se encuentre la persona adulta mayor. Ésta audiencia resulta indispensable en razón de lo dispuesto por el art. 31, "derecho a ser oído", de la CIPDHPM.

Pericial – Informe Social del Cuerpo de Trabajadores Sociales Forense del Poder Judicial de la Provincia: a efectos de verificar la situación y condiciones en que la persona adulta mayor se encuentra viviendo o bien, el ámbito en el que desarrolla su rutina diaria, sin perjuicio de la percepción directa que pudiera recabar el magistrado. Es por esto que la propuesta de contar con agentes administrativos cuyo conocimiento en el área y trato con la temática subsane las carencias que poseen hoy los organismos judiciales, con la falta de asistentes sociales y operadores que sean funcional a los casos a resolver en cuanto a la asistencia de estos adultos mayores, muchas veces en situación de abandono y desprotección, estos informes deben ser elaborados con la mayor profesionalización desde los pragmático y funcional, siempre en favor del vulnerable, que es la manera de interpretar las relaciones, y que el magistrado, en cuanto a la valoración y razonamiento conforme a derecho, pueda desarrollar y establecer la mejor justicia, de esta forma vamos a consolidar el trabajo de campo, el trabajo de los operadores y sus informes para ir estableciendo antecedentes en la temática que nos atañe.

Pericial Técnico – Informe requerido al nosocomio local: a fin de determinar el estado de salud del interesado, requiriéndose, en lo posible, la historia clínica de éste, para determinar la situación y estado real del adulto mayor en estado de vulnerabilidad, No obstante, claramente las normas referidas son insuficientes para el propósito procesal, dado que sólo permiten determinar la naturaleza de éste, pero sin delinear cuáles son los actos procesales

que lo estructuran. A raíz de ello, se expondrán a continuación, cuáles son los principios, reglas y procedimientos que se entienden adecuados para la actuación en este tipo de supuestos, que permita homogeneizar la actuación de las Oficinas Judiciales en toda la provincia de Corrientes.

Medidas de resguardo y protección. Recabadas las pruebas que a criterio del magistrado se consideren pertinentes en el caso concreto, corresponderá disponer las medidas de resguardo y protección necesarias, entre las cuales pueden mencionarse: ● Disposición de reglas de conducta: éstas se deberán imponer, especialmente, a los familiares que se encuentren en mejores condiciones de hacerse cargo de la persona adulta mayor, en razón de lo dispuesto en el art. 5° de la ley 6243/14 y los arts. 537, ss. y ccds. del Código Civil y Comercial. A modo de ejemplo, se pueden enunciar las siguientes: o Velar por el cuidado de la persona adulta en forma conjunta por los familiares. o Asegurar la realización de estudios médicos, con la periodicidad que determinen los profesionales de la salud, a fin de mantener un adecuado control de este aspecto. o Asegurar que la persona adulta mayor lleve a cabo los tratamientos de curación de las afecciones específicas de las que pudiere adolecer al momento de la intervención judicial.

Mejorar las condiciones de habitabilidad de la vivienda que las circunstancias del caso ameriten, y de esa manera establecer quién será el responsable de retirar las mercaderías que les brinden los organismos sociales pertinentes.

Garantizar una adecuada nutrición del adulto mayor que cumpla con todas las comidas diarias (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

Mantener el buen orden y limpieza de la vivienda constantemente, a fin de evitar enfermedades, plagas y/o cualquier otra afección que pudiera perjudicar la salud de la persona adulta mayor.

Evitar cualquier tipo de gasto o erogación innecesaria de los beneficios sociales de los cuales la persona adulta mayor sea beneficiaria, salvo aquellas cuestiones estrictamente vinculadas con su bienestar.

Asegurar las medidas de cuidado permanente de la persona adulta mayor, y evitar que ésta permanezca sola por períodos prolongados de tiempo. o Disponer las demás medidas específicas que las circunstancias del caso ameriten, tendientes a garantizar la mayor calidad de vida posible de la persona adulta mayor, respetando al máximo su autonomía.

Apercibimiento. Deberá hacer saber a los parientes de la persona adulta mayor que todas las "Reglas de Conductas" dispuestas lo son bajo apercibimiento de dar vista al Sr. Fiscal de Instrucción, en razón de lo que disponen los arts. 106 y 107 del Código Penal. ● Intervención interinstitucional: se deberá requerir la intervención de aquellos organismos gubernamentales u Organizaciones no Gubernamentales (ONG) que funcionen en el ámbito donde la persona adulta mayor desarrolle su proyecto de vida, v.gr., Área de Protección de la Persona adulta Mayor del Ministerio de Desarrollo Social, Consejo Provincial de Niñez, Adolescencia y Familia **(**COPNAF); Consejo de la Mujer, Minoridad y Familia municipales; Centros Integradores Comunitarios (CIC) o aquellos que hagan sus veces, a fin de que colaboren con el seguimiento y contralor del cumplimiento de las medidas dispuestas, tendientes a asegurar la contención que resulte indispensable para el bienestar y/o mejor calidad de vida de la persona adulta mayor**.**

Muerte durante el trámite. En el supuesto que la persona adulta mayor falleciera durante la tramitación del proceso, se deberán efectuar las comunicaciones pertinentes (especialmente a la Administración Nacional de la Seguridad Social, y Entidades Bancarias) a efectos de que se proceda a dar de baja los beneficios de los que el sujeto hubiera sido titular, como así también, dar intervención a la Justicia Penal, si el deceso se produjera en razón del avanzado estado de degradación de las condiciones físicas, como consecuencia de una probable situación de abandono por sus familiares. En ese caso, deberá oficiarse al Sr. Fiscal de Instrucción, a fin de poner en conocimiento tal extremo y, todo lo actuado, a efectos de que se promuevan las acciones penales pertinentes. La misma intervención debe otorgarse en el caso de advertirse la eventual existencia de cualquier otro delito contra el sujeto protegido.

Autonomía. Contralor de las medidas. En la misma resolución donde se dispongan las medidas de resguardo y protección pertinentes, se tenderá a determinar si la persona adulta mayor tiene autonomía o carece de ella, a los efectos de establecer el temperamento a seguir, conforme las pautas siguientes. Si dispone de autonomía suficiente, el magistrado dispondrá el mecanismo de contralor del cumplimiento de las reglas fijadas, a efectos de garantizar el pleno desarrollo de la persona adulta mayor, en el marco de sus circunstancias concretas. Reconducción del trámite. Si de las probanzas y la información obtenida se determinara que la persona adulta mayor carece de la autosuficiencia indispensable para llevar a cabo aquellas cuestiones que hagan a su bienestar, nutrición o tratamientos en particular, los magistrados articularán los mecanismos necesarios, a efectos de disponer las restricciones a la capacidad que sean necesarias, y el establecimiento de un adecuado sistema de apoyos, con intervención de la Asesoría de Menores e Incapaces en razón de lo que dispone el art. 39 y siguientes y concordantes del Decreto Ley 21/00.

El Proceso Protectorio de la Justicia de Paz. El trámite descripto durante el Presente Protocolo, es de aplicación directa e inmediata en la justicia de Paz, en caso que el magistrado entienda que el adulto mayor goza de autonomía suficiente, dispondrá las medidas de seguimiento y control conforme a lo previsto precedentemente. No obstante, si de la actuación surgiera que la persona adulta mayor carece de dicha autonomía (en el grado que fuera), remitirá la causa para que esta continúe en los juzgados de Primera Instancia competentes en razón del turno, con debida intervención de la Asesoría de Menores e Incapaces, es sumamente importante saber que existe una lista de profesionales Ad Hoc, hasta tanto la provincia de Corrientes no instrumente la figura del Defensor Oficial de los Derechos de los Adultos Mayores, y del Consejo Provincial del Adulto Mayor, a fin de garantizar la protección de los derechos del Adulta Mayor, se dispondrá, y articulará con el Colegio Público de Abogados de la Provincia, con el propósito de instalar una lista de profesionales del Derecho aptos para intervenir gratuitamente en los procesos donde sea de aplicación el presente protocolo, en el marco de lo dispuesto por el Artículo 6º del Decreto Ley Nº119/01

(Colegio Público de Abogados de Corrientes Colegiación Legal), que dispone son deberes específicos del abogado,)

Aceptar y ejercer los nombramientos de oficio que por sorteo efectúen las autoridades del Colegio respectivo para asesorar, defender a los justiciables en forma gratuita.

patrocinar jurídicamente en el asesoramiento, a litigantes carentes de suficientes recursos, y que las circunstancias así lo determinen, en función de una mejor justicia.

Informar a los litigantes la estructura jurídica con la que cuentan en su marco protectorio.

Capacitación Permanente en la Temática: El Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Corrientes., a través del Área de Capacitación, organizó un programa de capacitación para aquellos operadores que deban intervenir en estos procesos –abogados inscriptos en las listas pertinentes, personal del Poder Judicial, entre otros–, a cuyo efecto convocará a los especialistas en la materia, magistrados y funcionarios con experiencia acreditada en la temática (Art. 31, CIPDHPM). El Protocolo de Actuación constituye una guía de buenas prácticas y herramientas útiles puestas a disposición de las Oficinas Judiciales para encaminar la modalidad de actuación en casos que involucren a personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

El documento tiene el objetivo promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.

El protocolo fue aprobado por los ministros de la Corte Provincial en el Acuerdo 15/2020. Fue presentado conjuntamente por los doctores Alejandro Chain y Guillermo Semhan. El objetivo es la implementación gradual de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

La iniciativa, que tuvo el visto bueno del Superior Tribunal, para facilitar el tratamiento de la temática en pos de un mayor resguardo y cobertura legal.

El Protocolo de Actuación constituye una guía de buenas prácticas y herramientas útiles puestas a disposición de las Oficinas Judiciales para encaminar la modalidad de actuación en casos que involucren a personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

Este instrumento comprende un conjunto de procedimientos específicos establecidos para un abordaje rápido y eficaz, como pauta indicativa para el trabajo articulado e interinstitucional, que procura marcar un camino de acción, tendiente a garantizar el efectivo acceso a justicia, con la intención de evitar situaciones de desamparo para este colectivo de sujetos que, por sus circunstancias, requieren una protección o tutela calificada.

Objetivos del Protocolo

Entre los objetivos generales se incluye fomentar y fortalecer políticas públicas tendientes a la difusión, sensibilización, prevención y asistencia integral en los casos de personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad.

También busca promover en cada localidad, ciudad o departamento de la Provincia, redes de trabajo y de abordaje interdisciplinario e interinstitucional, a los fines de coordinar un esquema de abordaje conjunto.

Todo esto con el fin de optimizar la intervención de las oficinas judiciales que integran el Poder Judicial de la Provincia, en cuestiones vinculadas con la tutela y protección de personas adultas mayores.

Se buscará capacitar a todo el personal del Poder Judicial e instituciones involucradas en la temática, a fin de perfeccionar, optimizar y sensibilizar la atención de personas adultas mayores.

También se determinarán estrategias concretas para la aplicación de medidas preventivas respecto al cuidado y atención de personas adultas mayores.

Personas Mayores

La Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores define en su artículo 2º, como “Persona mayor”, a aquella de sesenta años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que ésta no sea superior a los sesenta y cinco años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

Estas capacitaciones se llevan a cabo en el territorio provincial y se basan en el estudio del derecho comparado, y de la doctrina nacional, con el análisis de fallos y jurisprudencia, y doctrina, el marco teórico nos da la posibilidad de visualizar las perspectivas a seguir en un lineamiento en la búsqueda de las bases que estructuran este estudio.

Además de los derechos universales contenidos en esos ordenamientos, las personas mayores de 65 años gozan de la protección establecida en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; la Recomendación 162 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los trabajadores de edad; el Protocolo de San Salvador; la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, y la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. De igual manera, el 15 de junio de 2015 la Organización de los Estados Americanos (OEA) aprobó el texto de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

A continuación nos referiremos a algunos de los derechos de esa población. ¿Qué establece el Protocolo de San Salvador respecto a las personas mayores? 4 El Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, también conocido como **Protocolo de San Salvador**, señala en su artículo 17 lo siguiente: Protección Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad.* En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar ese derecho a la práctica y en particular a: a) Proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionársela por sí mismas; b) Ejecutar programas laborales específicos destinados a concederles la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades, respetando su vocación o deseos; * El Protocolo utiliza el término anciano/ancianidad para referirse a las personas de 60 y más años, no obstante, la evolución del derecho internacional de los derechos humanos ha concedido mayor importancia a la

utilización del lenguaje incluyente y no discriminatorio, por lo cual se prefiere el término personas mayores. 5 c) Estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar su calidad de vida. ¿Qué dispone la Ley de los Derechos de las Personas Mayores? La Ley reconoce como derechos humanos de las personas de 60 años o más, no limitados en número, los siguientes: • A la integridad, dignidad y de preferencia. Implican el derecho a recibir protección del Estado, las familias y la sociedad para tener acceso a una vida de calidad, así como al disfrute pleno de sus derechos. Contempla también el derecho a una vida libre de violencia. • A la certeza jurídica. Recibir un trato digno y apropiado por las autoridades en cualquier proceso jurisdiccional en el que se vean involucrados; su derecho a recibir atención preferente para la protección de su patrimonio y a recibir asesoría jurídica gratuita. • A la salud, la alimentación y la familia. Las personas mayores tienen derecho a recibir los satisfactores necesarios para su atención integral, incluyendo su acceso preferente a los servicios médicos y a recibir capacitación y orientación respecto a su salud, nutrición, higiene y todos aquellos aspectos que favorezcan su cuidado personal. • A la educación. Las personas mayores tienen el derecho preferente de recibirla. El Estado incluirá en los programas de estudio información actualizada sobre el tema de envejecimiento para su difusión. • Al trabajo. Las personas mayores tienen derecho de acceso al trabajo o de otras opciones que les permitan un ingreso propio. • A la asistencia social. En caso de desempleo, discapacidad o pérdida de los medios de subsistencia, las personas mayores serán sujetos de asistencia social, y beneficiarios de programas para contar con vivienda, o bien, en caso de encontrarse en situación de desamparo, recibir atención integral por parte de casa hogar y albergues. • A la participación. Implica la posibilidad de intervenir en la formulación de propuestas y toma de decisiones que afecten directamente su bienestar, barrio, calle, colonia, delegación o municipio. Asimismo, tendrán la libertad de asociarse, participar en procesos produc8tivos, actividades culturales y deportivas, y formar parte de los órganos de representación y consulta ciudadana. • De la denuncia popular. Cualquier persona, grupo social, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o sociedades podrán denunciar ante las autoridades competentes cualquier transgresión a los derechos humanos de las personas

mayores. • De acceso a los servicios. Mujeres y hombres de 60 años o más tendrán derecho a recibir atención preferente en establecimientos públicos y privados que ofrezcan servicios al público, los cuales deberán contar con infraestructura que facilite su acceso. Lo anterior aplica también para los transportes públicos, los cuales deberán destinar asientos especiales para su uso exclusivo. ¿Cuáles son los principios de la Ley de los Derechos de las personas mayores? Para el cumplimiento efectivo de este ordenamiento, deberán observarse los siguientes principios rectores: 1. Autonomía y autorregulación. Todas las acciones que se realicen en beneficio de personas mayores deben orientarse a fortalecer su independencia, capacidad de decisión, desarrollo personal y comunitario. 2. Participación. La inserción de las personas mayores en todos los órdenes de la vida pública. En los ámbitos de su interés serán consultados y tomados en cuenta; asimismo, se promoverá su presencia e intervención. 10 3. Equidad. Es el trato justo y proporcional en las condiciones de acceso y disfrute de los satisfactores necesarios para el bienestar de las personas mayores, sin distinción por género, situación económica, identidad étnica, fenotipo, credo, religión o cualquier otra circunstancia. 4. Corresponsabilidad. La concurrencia y responsabilidad compartida de los sectores público y social, en especial de las comunidades y familias, para la consecución del objeto de esa ley. 5. Atención preferente. Obliga a las instituciones federales, estatales y municipales de gobierno, así como a los sectores social y privado a implementar programas acordes a las diferentes etapas, características y circunstancias de las personas mayores. ¿Cuáles son los deberes del Estado con las personas mayores?

El Estado garantizará las condiciones óptimas de salud, educación, nutrición, vivienda, desarrollo integral y seguridad social a las personas mayores. Asimismo, deberá establecer programas para asegurar a todos los trabajadores y trabajadoras una preparación adecuada para su retiro. También deberá proporcionar infraestructura, mobiliario y recursos humanos en las instituciones públicas o privadas que brinden servicios a personas mayores, para que quienes vivan con una discapacidad reciban atención preferencial en todo tipo de servicios o trámites administrativos. Dichas instituciones están obligadas a proporcionarles información y asesoría sobre sus derechos humanos y su ejercicio. Finalmente, el Estado recabará, a través

del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para determinar la cobertura y características de los programas y beneficios dirigidos a ese grupo de la población. ¿Cuáles son los deberes de la sociedad con las personas mayores? Ninguna persona mayor podrá ser socialmente marginada o discriminada en ningún espacio público o privado por razón de su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar sus derechos o libertades.

Capitulo IV

El Acceso a la Justicia y el Impacto Sociocultural y las limitaciones del Adulto Mayor.

El Acceso a la justicia que tiene jerarquía Constitucional es un gran avance en materia normativa, pero la Dimensión Socio-cultural, es otro resultado derivado de la globalización tiene que ver con las características del conflicto social. Aquí toma relevancia la problemática de la "exclusión social" ya que el proceso de globalización genera un impacto regresivo en la integración social: concentración del ingreso, políticas de ajuste, desempleo estructural, precarización laboral, pobreza, etc. separando a los que están afuera de los que están adentro. Dado que este capítulo, pretende describir el impacto generado por los procesos globalizadores en Latinoamérica, el ideario colectivo marca que el anciano está dentro de un fenómeno producido por la interacción de una pluralidad de procesos (o factores) elementales que afectan a los individuos y a los grupos humanos impidiéndoles acceder a un nivel de vida decente, y/o participar plenamente, según sus propias capacidades, en los procesos de desarrollo. Por ello, hablar de exclusión adquiere sentido en el contexto de la globalización que segmenta y polariza a este colectivo, Así se asiste al surgimiento de nuevos pobres precarizados o flexibilizados de distintas clases y estratos sociales, trabajadores que se encuentran excluidos del mercado laboral. Todo ello propicia un nuevo espacio de lo cual implica, la pérdida de los derechos políticos, sociales y humanos, conformándose así una situación francamente peligrosa que atenta contra la vida en democracia, Como puede observarse, aquí entra en juego la concepción de ciudadanía. Según modelos implementados en otros países (España, Italia, Alemania) la ciudadanía se desarrolla en tres fases: ciudadanía civil, que atribuye al individuo una serie de derechos asociados a la libertad: la libertad física, de pensamiento y palabra, de religión, de propiedad, de justicia e igualdad ante la ley, etc. ciudadanía política, la cual tiene que ver con el derecho a participar en el ejercicio del poder político, a elegir y ser elegido, y a todo tipo de participación política. Y ciudadanía social, que consiste en el acceso al bienestar económico: derecho a tener un nivel adecuado de educación, de salud, de habitación y seguridad social, es decir el derecho a participar de la convivencia social y a vivir una vida digna. Precisamente, la ciudadanía es definida por

Marshall como un "status social" que atribuye derechos y deberes a los miembros de los distintos estratos sociales y la pertenencia a una comunidad compartida de valores.

Las sociedades contemporáneas, entre ellas la argentina, experimentan un envejecimiento sostenido de sus poblaciones, en tanto que se viene incrementando el promedio de años de vida de sus habitantes. Ello se debe al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de las personas, en especial por el avance tecnológico y médico. Los adultos mayores, por su condición etaria, mayor dependencia y fragilidad son un colectivo vulnerable muy significativo. No obstante, además son sujetos de derechos, poseen habilidades y potencialidades en el desarrollo de su vida social en la última etapa de la vida. A través del presente trabajo se pretende visibilizar este colectivo vulnerable, sus derechos, y su rol en la sociedad, las distintas herramientas con las que hoy cuenta; y en particular el acceso a la justicia en una época como la que nos encontramos atravesando a raíz de la pandemia por el Covid-19. Consideramos que para lograr dicho objetivo, es imprescindible acompañar desde nuestro lugar de operadores judiciales el fortalecimiento de los procesos de empoderamiento de estos sectores vulnerables, lo que se traduce en un trabajo continuo para detectar a cada paso las distintas necesidades que se van presentando. No desconocemos que el abuso, maltrato y violencia social, familiar e institucional, tienen su sustento en una situación de inferioridad de este colectivo, basada fundamentalmente en el desconocimiento de sus derechos, que junto con prejuicios sociales que hoy en día aún existen limitan la defensa de aquellos. Aquí, resulta oportuno destacar uno de los principios formulados por las Naciones Unidas a favor de las personas de edad en cuanto a la necesidad de "permanecer integrados en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y pericias con las generaciones más jóvenes". Lograr este empoderamiento implica, al mismo tiempo la necesidad, por parte del Estado, de asignar recursos tanto humanos como materiales para la cobertura de necesidades y demandas de este colectivo.

En este sentido, la aprobación de la Ley 27.360 de mayo de 2017, que ratifica la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores, fue un paso

muy importante para que de esa manera se pueda ver a este colectivo, generando un marco normativo que obliga a los Estados firmantes a incorporar legislación e instrumentos tendientes a cumplir y hacer cumplir esos derechos consagrados. Es decir, la sola enumeración no alcanza sino que es necesario propiciar los medios adecuados para lograr su tutela efectiva

Debemos tener en consideración el envejecimiento Activo y los avances que se dieron en materia de longevidad y cuidado de la salud en Adultos Mayores, según las pautas dadas por la Organización Mundial de la Salud (2002), el marco conceptual del envejecimiento activo lo define como “El proceso de optimizar las posibilidades y buscar el mejor estándar de vida del adulto mayor.

Este sistema integral es uno de los ejes de las políticas públicas en la medida en que está conformado por un conjunto de apoyos y servicios provenientes del sector público que trabajan con principios, valores y estrategias comunes, “ Se trata de estrategias asociadas en las que el Estado no declina sus obligaciones sino que da respuesta a las temáticas que se plantean, reconociendo Las limitaciones y recursos de los actores de la comunidad”, estas nominaciones y facultades, están declaradas en la reforma del 94, en la Constitución Nacional.

Los agentes de apoyo sociales para promocionar el envejecimiento activo son los de mayor importancia que se eleva desde el sistema Estatal para la protección y el cuidado de este grupo etario muy bien identificado.

Las personas mayores, las familias y los amigos, la comunidad y el Estado a través de Políticas y programas en todas sus jurisdicciones, estos ejes conceptuales que resaltamos es el enfoque de la calidad de vida.

El sistema previsional y su presencia, en la medida que centra su atención en la forma en que transcurre la vida humana, y la situación de envejecimiento buscando alcanzar un nivel de vida con mayor calidad.

Las capacidades se relacionan con la habilidad real de la persona para lograr funcionamientos valiosos como parte de su vida, considerando los funcionamientos como partes del estado de una persona, las cosas que logra ser o hacer al vivir.

La percepción de un individuo de su posición en la vida dentro del contexto de la cultura y el sistema de valores en donde vive y en relación con sus metas, expectativas, estándares e inquietudes. Es un concepto de gama amplia, incorporando en forma compleja la salud Física, estado psicológico, nivel de independencia, relaciones sociales y creencias y relaciones personales a los rasgos dominantes en su entorno.

Las personas mayores han sido reconocidas como ‹consumidores hipervulnerables› en los desarrollos doctrinarios, jurisprudenciales y normativos en materia de Derecho del Consumidor. Teniendo en cuenta especial la necesidad de brindar una protección a estos sujetos, considerando la necesidad de conferir un tratamiento diferenciado estado de por encontrarse en un debilidad agravada respecto a los proveedores de bienes y servicios.

Lo que se busca es sostener la tutela de protección del sujeto hipervulnerable, que no es más que un mandato de la ley y de los tratados Internacionales, establecidos y celebrados.

El Reconocimiento Normativo de los Adultos Mayores que rigen los principios de normas constitucionales y legales de protección al consumidor En el ámbito normativo, se han desarrollado leyes y regulaciones específicas para proteger a los adultos mayores en la relación de consumo.

Estas normas reconocen su mayor vulnerabilidad y establecen aspectos relevantes de protección para evitar abusos, conductas o prácticas abusivas. Ley 24.240/23361Ley de Defensa del Consumidor que amplia Art. 42 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional Ley 27360 La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: establece pautas para promover, proteger y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor., La relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario (arts. 3 de la Ley 24.240 Integración normativa y 1092 del C. C. y C.) “Favor debitoris” El reconocimiento normativo supone la existencia

de una desigualdad estructural del consumidor/usuario y frente al proveedor, también podría entenderse la existencia de una vulnerabilidad agravada o de hipervulnerabilidad del consumidor, en virtud de contingencias sociales, económicas, culturales, entre otras.

Citamos el artículo Nº 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz.

La Ley Provincial 13.133 establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario El 10/1/2023 se sancionó la Ley 15.410 por la cual modifica la Ley Provincial 13.133. El art. 1 modifica el art. 2 de Ley 13.133 estableciendo: Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población y acentuarse respecto de los consumidores hipervulnerables que pertenezcan a colectivos sociales afectados por causales de vulnerabilidad agravada, desfavorecidos o en desventaja, tales como las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, personas enfermas o con discapacidad, entre otros, que se vean afectadas por circunstancias que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores**.**

El art. 73 bis a la Ley 13.133 La normativa prevé duplicar las sanciones previstas en el art. 73 incisos b), d) y e), si las circunstancias particulares del caso así lo ameritan, cuando, al verificarse la existencia de infracción, se constata además que ella fue cometida en contra de un consumidor hipervulnerable, o colectivo de consumidores hipervulnerables, una postura que sostiene la Ley 24.240 en su Art. 52 bis (Daño Punitivo). Aquí queda establecida una especial tutela en razón de nuestra Constitución Nacional y la Convención Interamericana sobre derechos de las Personas Adultas Mayores, la cual reconoce la existencia de una brecha digital generacional. El reconocimiento de la vulnerabilidad agravada que presentan **ciertos** consumidores debe ser ponderado para ejercer con plenitud sus derechos**.**

Es importante considerar la valoración que hacen las personas mayores sobre los distintos aspectos de su calidad de vida, es por esto que un "sistema integral de fomento al envejecimiento activo está basado en los principios de:

Seguridad y Apoyo Social (implica el acceso por parte de los mayores a un ambiente saludable, desde la provisión de servicios básicos en la vivienda, agua, electricidad; así como alimentación, seguridad física y protección contra el abuso y el maltrato. Es decir, el acceso a infraestructura u servicios básicos y a servicios sociales, de salud y legales).

Reconocimiento de los Adultos Mayores como Consumidores Hipervulnerables La base de este reconocimiento se sustenta en su mayor susceptibilidad a ser objeto de avasallamientos o prácticas abusivas y contra su persona y patrimonio. Mayor susceptibilidad Vulnerabilidad perceptiva La existencia de una brecha digital generacional: Vulnerabilidad informativa.

El art 60 de la Ley de Defensa del Consumidor habla de consumidores en situación desventajosa- Tiene su base constitucional desde el Art. Nº42 C.N.

Establece de esta forma cuales deben implementarse programas especiales de educación para el consumidor''… Su aplicación efectiva enfrenta una serie de desafíos y oportunidades, Promover una sociedad para todas las edades y la información sobre sus derechos e Implementar una justicia específica y mecanismos eficaces para los profesionales que atienden a adultos mayores, incluyendo a los operadores jurídicos.

La protección legal de los derechos de los adultos mayores se realiza mediante la posibilidad de aplicar de forma efectiva el régimen de defensa del consumidor y requiere el esfuerzo conjunto de las autoridades, los profesionales y los proveedores en general, estos últimos son parte de la Relación de Consumo.

La nueva categoría de consumidor Justifica una protección particular de sus derechos y las herramientas disponibles para protegerse en la relación de consumo, implicando la madurez de los proveedores, los que deben ser conscientes de la vulnerabilidad de los adultos mayores en la relación de consumo y promover una cultura de respeto y protección de sus derechos.

Garantizar los derechos, Las autoridades debe garantizar la efectiva aplicación de las normas legales y sancionar las prácticas y abusos que vulneren los derechos de los adultos mayores.

Un fallo judicial sobre condiciones de hipervulnerabilidad en la relación de consumo por ALFREDO MARIO CONDOMÍ 27 de Julio de 2021- Relación de consumo, consumidores, consumidores hipervulnerables, defensa del consumidor, in dubio pro consumidor.

Resumen. El fallo judicial que se glosa brevemente en esta oportunidad, aplica con certeza -según entiendo- algunos estándares jurídicos atinentes al derecho de la Relación de Consumo- , con particular referencia a los denominados "consumidores hipervulnerables".

La Sala I de la Cámara Federal de Apelaciones de Bahía Blanca, 'in re': "Inc. Apelación... en autos: "REIMONDI, José Antonio c/ Banco Nación Argentina s/ Ley de Defensa del consumidor", sentencia de fecha 27/05/2021, ratifica una medida cautelar provista en la instancia de grado, en protección a una persona humana reconocida en su carácter de "Consumidor hipervulnerable", dadas las condiciones que señala el tribunal actuante.

En efecto, la resolución apelada ordenaba al Banco demandado abstenerse de efectuar descuento alguno en la cuenta bancaria del actor, respecto de un préstamo obtenido a través del servicio de "home- banking' de dicha entidad y de una suma extraída de dicha cuenta, hasta el dictado de sentencia definitiva. Los hechos de la causa, relatados sumariamente por el tribunal, son: el actor publicó en internet (en varios sitios) una máquina de cortar pasto (tipo tractor) por una suma determinada. Una persona, que aparentaba estar interesada en la compra de dicha maquinaria, lo contactó, en tal carácter, primero por mensajería interna de 'Facebook', solicitando un número telefónico para las comunicaciones del caso (el sujeto dio número de telefonía móvil desde el que efectuaron el contacto y el nombre de pila del supuesto comprador); mencionó que por una cuestión de seguridad no podría retirar todo el dinero del banco, de modo que le solicitó al vendedor el CBU, a efectos de realizar la transferencia del dinero por un valor parcial (debiendo abonarse el resto al momento de retirar el tractor). Poco después, el supuesto comprador envió una -aparente- constancia de transferencia por dicha suma, pero el actor observó que no estaba acreditada en su cuenta.

Ante esto, el supuesto comprador manifestó que no pudo realizar la transferencia porque había un problema "administrativo" con el banco, indicándole que el mismo se podría solucionar con rapidez si se realizaba desde un cajero automático; el actor recibió un e-mail de 'Red Link', diciendo que se comunicaría con él un asesor de dicha red para "realizar la activación" del pago parcial no acreditado en la cuenta. Desde un teléfono determinado se comunicaron con el demandante y le dieron indicaciones de lo que debía hacer en el cajero automático para que se realizara la operación y, siguiendo los pasos que le fueron indicados, franqueó a sus interlocutores sus claves de acceso. Muñido de tales elementos del actor, el supuesto comprador solicitó, entonces, un préstamo personal por una suma determinada, la que transfirió a dos cuentas ajenas al damnificado, radicadas en las provincias de Córdoba y Santa Fe; además, se le extrajo de la cuenta del BNA, otra suma menor en efectivo, movimientos ocurridos en el curso de tres días.

Sin perjuicio del carácter precautorio de la medida solicitada y concedida, de la resolución judicial en comentario surgen algunos caracteres propios del concepto de "consumidor/usuario" en general -y del actor de autos, en particular-, en cuanto 'sujeto tutelado del derecho del Consumidor (CONDOMÍ, 12/07/2016).

En efecto, se destacan: a) la particular posición de consumidores y usuarios en general, en la relación de consumo, un vínculo de suyo 'asimétrico'; b) tratándose de una persona adulta mayor, en principio, recibe una tutela legal "acentuada" frente al proveedor; c) se agrava aún más la situación del actor, en su carácter de 'veterano de la guerra de Malvinas'; como, asimismo, d) ser persona discapacitada. A estos respectos, el tribunal dijo: "el marco normativo dentro del cual se circunscribe esta medida cautelar (**art. 42 de la CN**, y **ley 24.240**), revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables"; asimismo: "nos encontramos frente a un adulto mayor, que reviste una especial tutela en razón de la **Convención Interamericana sobre derechos de las Personas Adultas Mayores**, la cual reconoce la existencia de una brecha digital generacional.

Resulta interesante observar las razones que llevan a la Sala interviniente a confirmar la cautelar dispuesta en la primera instancia. A) 'Fumus boni iuris': considera verosímil el reclamo del demandante dado que éste formuló oportuna denuncia penal, constituyéndose como particular damnificado, se presentó ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor local, acompañó al expediente documentación atinente al caso, comunicó al B.N.A. las actuaciones producidas, destacando el tribunal "diligencia, seriedad y rapidez con que el actor accionó judicialmente" y que el propio banco demandado "no descree del relato del actor, a quien considera víctima...de la supuesta maniobra ilícita" (aunque, aclara "por su propia negligencia", circunstancia que excede el ámbito de la cautelar). B) 'Periculum in mora': sostiene el tribunal que este requisito se cumple dada la trascendencia económica de los montos descontados de los ingresos del actor; particularmente, tratándose de un estipendio de carácter alimentario (pensión) de baja monta; además, se tiene en cuenta la "superioridad económica" del proveedor/prestador frente al perjudicado, "la parte más vulnerable dentro del vínculo jurídico", en cuya protección se dicta la medida precautoria de autos, debiendo "atenerse a la solución más favorable al consumidor (**art. 3, ley 24.240**)" - principio particular 'in dubio, Pro – Consumidor", recordemos forma de interpretación del contrato de Consumo.

Como se ve, el fallo judicial, objeto de este breve comentario, aun dentro del limitado marco jurisdiccional de la medida precautoria en juego, da cuenta de ciertos estándares jurídicos que, reflexivamente aplicados, orientan con certidumbre la solución del caso individual encuadrado en el marco del derecho tuitivo del consumo, y la Tutela efectiva existente a tales fines.

Justicia, Equidad y Solidaridad (implica que sean respetados los derechos humanos básicos y las libertades fundamentales de las personas mayores en todos los aspectos de sus vidas, bajo el principio de equidad en función de las diferencias de género y condición social y a lo largo de las diferentes etapas de la vida). Dignidad (implica el mantenimiento de la dignidad y autoestima de las personas mayores, fomentando una cultura de respeto y valoración por los mayores y su contribución a la sociedad a lo largo de su vida).

Independencia (relacionado con el principio de independencia supone que las Personas mayores asumen la responsabilidad de velar por su propia salud, manejar sus vidas de acuerdo a sus preferencias y buscar oportunidades de desarrollo).

Participación (la participación activa de los mayores se propone involucrar e Integrar a las personas mayores de modo significativo en todos los tópicos. garantizarles acceso a la educación, al esparcimiento y al trabajo voluntario y remunerado; la eliminación de barreras ambientales y el fomento de la participación en asociaciones para personas mayores, incluso las de abogacía pública, así como su participación en las políticas públicas destinadas al sector y el acceso a la información sobre ellos.

Vejez como sinónimo de incapacidad, enfermedad y dependencia (todas las enfermedades que aparecen en esta etapa son crónicas, la mayor parte de las personas de edad vive institucionalizada, todos los problemas del adulto mayor son orgánicos, etc.) Es importante empezar a comprender que los individuos atraviesan durante toda la vida prevalencia de determinadas enfermedades, predisposición que dependerá de las condiciones individuales de cada uno para padecerlas y, además, del grupo etario que represente, en determinado momento y espacio temporal.

Decadencia intelectual: los adultos mayores no pueden aprender cosas nuevas (las personas de edad no pueden aportar nada útil, son todos seniles, no pueden decidir por sí solos, pierden las cosas, no son responsables. Los viejos no poseen saberes útiles. No pueden aportar nada.

Improductividad, pasividad. (Los adultos mayores ya están viejos para trabajar).

Cansados para participar, no están interesados en nuevas actividades, ni por el entorno, a los adultos mayores les gusta vivir aislados, buscan el reposo y la soledad, la espera pasiva del final, etc). No caer en la generalidad de considerar a todo adulto mayor, por su sola condición de edad, como pasivo.

Inflexibilidad, rigidez.

Aislamiento social, y olvido en sus años de pasividad laboral y social.

Asexualidad (con la menopausia se termina la vida sexual de la mujer, el climaterio indica el comienzo de la vejez, los adultos mayores ya no tienen deseo, son impotentes o considerados perversos -"viejo verde", "vieja indigna", etc.). En principio hay que diferenciar la genitalidad de la sexualidad, entendiendo que en esta etapa de la vida, esta última adquirirá mayor fuerza y una nueva lógica en el deseo. Se irán buscando nuevas estrategias para ser sexualmente activo, promoviendo la creatividad en los encuentros sexuales. Debemos entender que la sexualidad nos acompaña durante toda la vida y que es parte de nuestra naturaleza.

Los viejos son una carga y molestos.

El viejo es feo, es decir, su cuerpo y su rostro no son estéticos.

Los viejos no deben sufrir ni enterarse de cosas negativas. Se los tiene al margen de la realidad, se les miente, se les oculta informaciones.

Los viejos se llevan mal con los jóvenes. Mito del conflicto intergeneracional, en el cual no pueden integrarse dado las diferencias de posiciones y de visiones por no ser de un mismo tiempo o por no entender los nuevos modismos en boga.

Los derechos humanos son atributos inherentes a la dignidad humana que gozan de protección jurídica y son los mismos para todas las personas. Ellos, están plasmados en los tratados internacionales, 4. "La proporción de las personas de edad aumenta significativamente en el total de población".

El envejecimiento y las personas de edad. Indicadores para América Latina y el Caribe. Separata. CEPAL-CELADE, 2010. 5. Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Acceso a la Justicia para los Adultos Mayores | 9algunos de los cuales gozan de jerarquía constitucional en nuestro país, desde la reforma de 1994. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones de acción y abstención que tienen los Estados, a fin de promover y proteger los derechos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos. La expresión "grupos en situación de

vulnerabilidad" se utiliza para designar a aquellos grupos de personas o sectores de la población que, por razones inherentes a su identidad o condición y por acción u omisión de los organismos del Estado, se ven privados del pleno goce y ejercicio de sus derechos fundamentales y de la atención y satisfacción de sus necesidades específicas. La pertenencia a un grupo en situación de vulnerabilidad puede traer aparejada la obstaculización o limitación en el efectivo goce y ejercicio de los derechos fundamentales, así como también la posibilidad efectiva de acceder a la justicia. Esto ha sido receptado por las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, donde se reconoció que "se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico (…) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad". Es así que la evolución del derecho internacional de los derechos humanos ha permitido visibilizar la situación de vulnerabilidad en la que estos grupos están inmersos6. Respecto de estos grupos que representan casos de extrema vulnerabilidad social, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado acertadamente en su Informe sobre "El acceso a la Justicia como garantía de los Derechos Económicos Sociales y Culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos", que "El derecho internacional de los derechos humanos ha desarrollado estándares sobre el derecho a contar con recursos judiciales y de otra índole que resulten idóneos y efectivos para reclamar por la vulneración de los derechos fundamentales. En tal sentido, la obligación de los Estados no es sólo negativa --de no impedir el acceso a esos recursos-- sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos. A tal efecto, los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia." Destacando

asimismo la importancia de "…reforzar los dispositivos comunitarios al efecto, a fin de facilitar a estos grupos el acceso a instancias judiciales de protección y a una mayor difusión de información sobre los recursos dentro del sistema de justicia y sobre sus derechos"

Desde una concepción amplia, el acceso a la justicia es ofrecer a todas las personas por igual, las posibilidades de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, esto a través de servicios de justicia pronta, expedita y ágil, de acuerdo a sus necesidades, incluyendo por supuesto a los grupos vulnerables. Este derecho fundamental representa para las personas la puerta de entrada a los distintos cauces institucionales provistos por los Estados para la resolución de sus controversias, dicha puerta debe garantizarle a todas las personas no solo el acceso, también la protección de sus derechos y una solución a su conflicto. En definitiva, el derecho de acceso a la justicia, faculta a toda persona de manera igual, sin exclusión, 8. Islas Colín, A. y Díaz Alvarado, A (2016). El derecho al acceso a la justicia en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos: construcción doctrinal y jurisprudencial. Prospectiva Jurídica.

Acceso a la Justicia para los Adultos Mayores sin discriminación, para hacer efectivos sus derechos por los mecanismos o recursos judiciales, removiendo así los obstáculos necesarios para alcanzar en un plazo razonable la justicia, por lo cual no puede entenderse desde un análisis netamente normativo y formal, sino como una facultad con contenido real que permita su ejercicio eficaz. Para garantizarlo, es necesario identificar los factores que configuran obstáculos al acceso a la justicia, que incluso pueden impedirlo, las necesidades actuales y la reglamentación vigente que nos insta a proveer un servicio de justicia eficaz, atenta a las particulares características de este grupo etario. Necesidades Desde la UFI-PAMI hemos advertido como consecuencia directa de la pandemia declarada el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud un incremento del litigio en materia de acceso a la salud, debido principalmente a la inobservancia de los protocolos y a incumplimientos en la prestación del servicio, y en algunos casos a la excesiva burocracia para acceder tanto a prestaciones como medicamentos. En cuanto al sistema de salud argentino, se trata de un sistema descentralizado, en el que encontramos tres esferas: la salud pública, de cobertura

gratuita; el sistema de la seguridad social, donde el servicio es prestado por las obras sociales a los trabajadores en relación de dependencia y monotributistas (ley 23.660); y el sistema privado, en el que actúan las empresas de medicina prepaga, personas físicas o jurídicas que cumplan con los requisitos de la ley de Medicina Prepaga (ley 26.682), y en extenso los de la leyes 23.660 y 23.661, por la que se creó en 1989 el Sistema Nacional del Seguro de Salud. Estas tres esferas, en los tres niveles estatales de nuestro sistema federal -esto es, Nación, provincias y municipios-, deben actuar de manera coordinada ya que constituyen un único sistema de salud en el que el Estado Nacional, a través del Ministerio de salud, resulta el garante último del derecho a la salud. Este rol de "garante federal" implica que deberá responder principalmente (en los casos en que le corresponda), o bien subsidiariamente cuando alguno de los agentes que integran el sistema no pueda hacer frente a sus obligaciones, independientemente de las acciones que luego podrá ejercer contra los responsables directos9. De ahí la perentoria necesidad de que los integrantes del Ministerio Público Fiscal puedan dar una respuesta adecuada a las demandas de justicia de las personas mayores en los distintos fueros. A tal fin este documento tiene la finalidad de proveer herramientas legales y jurídicas, para favorecer el acceso a la justicia de este grupo etario. 9. Maqueda, M. M. (2021). La judicialización del derecho a la salud y su tutela efectiva en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación

MPFI identificación de factores impeditivos de acceso a la justicia de este colectivo En el caso de las personas mayores, además de la condición de vulnerabilidad a la que se ha hecho referencia previamente, se suman como factores determinantes: la brecha digital y la pandemia de Coronavirus; y como factores de fondo el maltrato y el propio lenguaje judicial.

La actualidad jurisprudencial, nos dio en el año 2008, la Suprema Corte de Justicia de la Nación emprendió un programa de actividades para introducir la perspectiva de género en su ámbito jurisdiccional y administrativo como una de las estrategias necesarias para cumplir con las obligaciones constitucionales derivadas del principio de igualdad y del derecho a la no discriminación. Entre los objetivos de dicho programa, se encuentra: la reducción de los obstáculos para acceder a la justicia por parte de las mujeres y los grupos menos aventajados,

entre los cuales se posicionan: Los adultos mayores; el cuestionamiento de la supuesta neutralidad de las normas, y lo que visibilizarían en los impactos diferenciados que la interpretación de las leyes tiene en los hombres y en las mujeres en situaciones de vulnerabilidad. El postulado de igualdad ante la ley es uno de los principios más significativos para las sociedades liberales modernas. Y constituye a su vez, un principio frecuentemente violado. La confrontación entre las expectativas que surgen de la ley –teóricamente aplicable por igual a toda la ciudadanía, que puede recurrir a los tribunales de justicia para hacer valer sus derechos– y las dificultades que se desprenden de las condiciones reales de acceso a los tribunales y de la supuesta defensa de esos derechos, genera una impostergable preocupación por el acceso a la justicia respecto de grandes colectivos de personas en nuestra sociedad. La garantía de acceso a la justicia: aportes empíricos y conceptuales.

En los últimos años se han dedicado importantes esfuerzos para promover el debate del acceso a la justicia en ámbitos nacionales, regionales e internacionales, con distintos alcances y propósitos. El efectivo acceso a la justicia constituye en la actualidad un sendero sinuoso para determinados colectivos desaventajados, por lo tanto, las tácticas que conduzcan a su mejoramiento nos involucra a todos. En su clásico trabajo, Cappeletti y Garth reconocen dos dimensiones del concepto de acceso a la justicia. Una dimensión normativa referida al derecho igualitario de todos los ciudadanos a hacer valer los derechos legalmente reconocido y una dimensión fáctica que se refiere a los aspectos vinculados con los procedimientos tendientes a asegurar el ejercicio del acceso a la justicia.

El acceso de la justicia, entonces, incluye el acceso al sistema judicial o al mecanismo institucional competente para atender el reclamo; el acceso a un buen servicio de justicia que brinde un pronunciamiento judicial o administrativo justo en un tiempo prudencial; y por último, el conocimiento de los derechos por parte de los ciudadanos y de los medios para poder ejercerlos. Algunos extractos de antecedentes jurisprudenciales. La Suprema Corte de Justicia de la Provincia. C 119623 25/4/2018 Guevara, Andrea Mariel contra Tebes, Abel Esteban y otros. Daños y perjuicios23 En esta sentencia destacamos lo expuesto en su

considerando Donde se asienta que "…Sin perjuicio de lo expuesto, aprecio que en el sub lite la ejecución del presente ha de implicar la pérdida de la vivienda única -de características humildes pero en condiciones de habitabilidad- de un adulto mayor de 75 años, de escasos recursos (ingreso mensual: por debajo de la canasta básica nacional,), que convive con su grupo familiar compuesto por su hija, yerno y nieta de 7 años (v. informe perito asistente social; fs. 671/672). Tal como he destacado en la oportunidad de expedir mi voto en la causa C. 107.207, "Fernández de Fernández" (sent. de 3-IV-2014), se consideran vulnerables los adultos mayores que han alcanzado los 75 años, en la medida en que encuentran disminuidas su salud, sus posibilidades de acceso a las actividades económicas y sociales, y desde los 80 años se los califica como población de mayor grado de vulnerabilidad (conf. "Situación de los adultos mayores en Argentina", págs. 1 y 5, Pub. Red de Desarrollo Cultural de los Adultos Mayores de Iberoamérica, octubre, 2001).Recientemente, 20. En el ámbito regional, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos publicó recientemente informes vinculados con problemáticas específicas de acceso a la justicia.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores define -en su art. 2- como "Persona mayor" a "aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor o mayores determinados.

En los últimos años se ha puesto de relieve la necesidad de promover y proteger los derechos de las personas adultas mayores a fin de que éstas puedan superar las situaciones desventajosas que padecen, así como las discriminaciones y segregaciones que ellas conllevan. Por ello -se ha expresado- que "las políticas públicas deberán insistir en ese sentido, pues las representaciones sociales negativas operan en contra de la verdadera inclusión social de los mayores e impiden, en la generalidad de los casos, la valoración de la experiencia y la plena participación de este grupo etario en las decisiones sociales, en la formulación de políticas públicas y en todas las actividades relevantes de la vida pública. Esto es así porque la sociedad está impregnada de estereotipos, mitos y prejuicios contrarios

a la vejez" (Pochtar, Nora; Pszemiarower, Santiago; Bogun, Gustavo, "Recorrido de los derechos humanos de las personas adultas mayores en la Argentina y el mundo", en Pochtar, Nora y Pszemiarower, Santiago: coords., Cuaderno "Personas adultas mayores y derechos humanos", Coord., Ed. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Secretaría de Derechos Humanos, 2011, pág. 11)…"Corte Suprema de Justicia de la Nación. CSS 23339/2009/CS1 García Blanco Esteban c/ ANSeS s/ reajustes varios, Destacándose sus considerandos siguientes "Que la garantía constitucional consagrada en el art. 18 de la Constitución Nacional importa no sólo el derecho de acceder a un tribunal de justicia imparcial e independiente, sino el de ser oído y, de ahí, que las decisiones que se adopten hagan debido mérito de los planteos conducentes que realicen los litigantes (arg. doct. Fallos: 317:638, entre otros). En tal estado de cosas, y con mayor cautela cuando se trata de personas que integran un grupo vulnerable, con preferente tutela constitucional (art. 75, inc. 23 de la Constitución Nacional), se debe tener presente que el derecho de ocurrir ante un órgano judicial en procura de justicia, consagrado en el citado art. 18, requiere que la tutela judicial resulte efectiva; esto es, que sea oportuna y posea la virtualidad de resolver, sin dilaciones, las cuestiones sometidas a su conocimiento.

Aquí, observamos la participación que se le otorga a la conducta del Estado —por acción o por omisión— en la privación de derechos fundamentales, tornándose en un condicionante más —sino el más importante— de esa situación de vulnerabilidad y potencial generador de responsabilidad por los daños, tanto interna, como internacional. De ahí que resultan necesarios los controles de constitucionalidad y convencionalidad en el actuar estatal.

En la misma línea, mencionamos las "Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad" que fueron aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, en la ciudad de Brasilia —Brasil— que se desarrolló los días 4, 5 y 6 de marzo de 2008. En dicha oportunidad, se crea una comisión de seguimiento (Regla 100) "…con el objetivo de promover en la región iberoamericana la definición, elaboración, adopción y fortalecimiento de políticas públicas que promuevan el mejoramiento del acceso

a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad" (Cumbre Judicial Iberoamericana, Comisión de Seguimiento de Reglas de Brasilia, 2017).

Asimismo, la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina adhirió a las Reglas mediante Acordada N°5/2009 del 24 de febrero de 2009, por la cual, se acordó la adhesión a la Reglas y se dispuso que debían ser seguidas, en cuanto resultara procedente, como guía en los asuntos a los que las mismas se refieren.

Posteriormente, en ocasión de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana celebrada en la ciudad de Quito, Ecuador, que se llevó a cabo del 18 al 20 de abril de 2018, se aprobó una actualización de las Reglas.

A modo de ejemplo, dentro del Capítulo I "Preliminar", la Sección 2° contiene los "Beneficiarios de las Reglas" y, en particular, traemos las reglas 3, 4, 6 y 10:

Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando **su** capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, teniendo en cuenta en este caso abordado que la relación de Consumo está estructurada entre una parte fuerte y una parte débil (consumidor o usuario), y es sobre este que debemos poner la mayor atención para proteger y evitar abusos en su posición débil de la contratación, contra la posición dominante del proveedor, para esto bueno es saber que las organizaciones a cargo de llevar adelante la información y educación para el consumo

debe desarrollar todo su potencial y su capacidad para volcar a los consumidores la certera y precisa carga de información que sirva para educar, como establece la carga legal y jurídica.

Podrán constituir causas de vulnerabilidad**,** entre otras, las siguientes: **la edad**, la discapacidad, así como la victimización, la soledad, el aislamiento y abandono, las limitaciones frente a la tecnología.

La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico**,** cultual, y poblacional**.**

Edad

El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales y/o barreras producto del entorno económico y social, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia, con pleno respeto a su dignidad.

Victimización

A los efectos de estas Reglas, se considera víctima en sentido amplio, toda persona física o grupo de personas que hayan sufrido un daño ocasionado por una infracción del ordenamiento jurídico, incluida tanto la lesión física o psíquica, daños emocionales, sufrimiento moral y el perjuicio económico, (Reglas de Brasilia)

La situación de soledad en determinada edad, compromete el estado psicosocial y emocional de la persona mayor, a tal punto que genera, inseguridad, dolor, temor, y una situación de desosiego por la falta de compañía en momento difíciles.

El aislamiento luego de la pandemia del Covid 19, generó una gran transformación en las personas mayores, generando el inicio de enfermedades mentales, y el deterioro cognitivo, la OGMS, en su informe 2022, con referencia a personas mayores elevo dicho informe, en función de evitar el aislamiento limitado o parcial, de este grupo etario, dadas las consecuencias negativas y perjudiciales, ya que tal situación generan, discapacidad motriz,

un impacto mental y físico, irreversibles para estas personas, y lo perjudicial en la estructura emocional, por tal motivo recomienda la Organización, evitar el aislamiento progresivo, que tiene una forma de características nefasta.

Las limitaciones frente a la tecnología: En mundo globalizado y con mucha información que circula a nivel global, la informática y la tecnología se volvieron una herramienta útil, pero también dificultosa, para las personas mayores, que no tienen el conocimiento adecuado para el manejo de tal exigencias, las oficinas públicas, los bancos, los sistemas privados y públicos hoy exigen un cierto estándar de conocimiento para llevar adelante actividades y de esa manera solucionar los inconvenientes que se presentan en el cotidiano vivir, si bien los datos estadísticos de las oficinas nacionales y el centro de protección de datos personales, el 68% ciento de los adultos mayores tiene internet, pero se apoyan en algún familiar o conocido para realizar trámites o exigencias administrativas por estas plataformas, siendo muchas veces victimas de estafas y desacuerdos en su entorno.

Sentadas las bases, debemos detenernos y realizar una observación ante la desinteligencia en las normas que concurren en nuestro país, donde se omitió realizar el debido control de convencionalidad, ya que la Convención supra mencionada resulta gravemente afectada.

En efecto, consideramos que la Resolución N°139/2020 emitida el 27-05-2020 (B.O. 28-05-2020) por la Secretaria de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo, resulta denegatoria de derechos.

Esto resulta así ya que su emisión es posterior a la entrada en vigencia de la Convención y, a todas luces, de menor jerarquía normativa. En su art. 2°, inc. c), se ha elegido establecer que las personas mayores de 70 años podrán ser considerados sujetos hipervulnerables y, a su vez, se contradice con el inc. i) 1) del mismo artículo que menciona como requisito ser jubilado.

Agregar el prefijo hiper- al colectivo vulnerable cuando no se cumplen los derechos vigentes no genera un mejor derecho, sino que tiene un efecto contrario al generar una discriminación

múltiple fundada en varios factores como edad, posición económica, género, identidad de género, etc.

A nuestro parecer se trata de un error, que debería ser prontamente subsanado por motivos de coherencia interna de nuestro ordenamiento jurídico, que debe funcionar como un sistema armónico y efectivo. Recordamos lo que señala la UFI PAMI en relación a la vulnerabilidad y la participación del Estado en la creación, por acción u omisión, de esas situaciones, ya que segmentar a las personas mayores de esta forma genera violencia institucional.

Entendemos, junto con la ley N° 26.485, que violencia institucional es aquella realizada por funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir el acceso a las políticas públicas y el ejercicio de los derechos en las leyes. El concepto comprende también a la que ejerzan los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

Igualmente, la Convención en el art. 9° establece el derecho de las personas mayores a una vida sin ningún tipo de violencia, a recibir un trato digno y a ser respetadas y valoradas independientemente del origen social, la posición socio-económica, su contribución económica o cualquier otra condición. La definición de violencia en la Convención incluye el abuso financiero y patrimonial y toda forma de abandono o negligencia que sea perpetrado o tolerado por el Estado o sus agentes dondequiera que ocurra. Asimismo, establece los compromisos de los Estados Parte a fin de erradicar actos de violencia contra las personas mayores.

Creemos que la sobreabundante normativa, solamente genera una inflación de la misma que resulta confusa, contradictoria y, a fin de cuentas, inútil.

Esta resolución conculca derechos y evidencia el irrespeto al art.16 de la CN que estipula el requisito de idoneidad que, nos permitimos agregar, escapa colores políticos.

Aquí resalta la importancia de la capacitación que debe ser efectuada a todos los agentes que día a día son la cara visible del Estado, que en vez de ampliar derechos, los restringen.

Partimos de la base de que, legalmente, al adulto mayor que queda expuesto a una atención paupérrima, irrespetuosa e ineficaz por parte de quien presta un servicio, sustentado y sostenido por todos los ciudadanos, pero que con impunidad incumple aquellas normas que deben protegernos.

¿Cómo explicamos a alguien que sí tiene derecho, cuando es el mismo Estado a través de sus representantes, el que arbitrariamente se los deniega y vulnera su condición de persona?

Es un brutal intento de crear derechos para las personas hipervulnerables, de manera superficial, que vulnera los derechos vigentes de aquellas personas mayores de 60 años.

Aún más, la ley nacional N° 24.241 que creó el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensional, actual Sistema Integrado Previsional Argentino conforme Ley N° 26.425, establece en su art. 19 -la edad como uno de los requisitos para acceder a la prestación básica universal y a los demás beneficios de la ley. De esta forma, dispone:

a) Hombres que hubieran cumplido sesenta y cinco (65) años de edad.

b) Mujeres que hubieran cumplido sesenta (60) años de edad.

Es decir, si una ley nacional contempla como base la edad de 60 años para las mujeres y la mentada Convención hace referencia, estableciendo como base general, a aquella persona de 60 años, entonces, no resulta admisible para una resolución emitida por la Secretaria de Comercio Interior avasallar esos derechos e imponer caprichosamente un requisito contrario a las leyes nacionales y convenciones vigentes en la República Argentina.

A partir de conocer las definiciones, ya nos encontramos con una norma que vulnera derechos y deniega el acceso a la justicia.

El Estado debe plantearse si se está creando normativa que nos hace retroceder en nuestra lucha por obtener el reconocimiento efectivo de derechos y remediar esas situaciones.

A esto se le suma también la Pensión Universal para el Adulto Mayor, que otorga cobertura previsional a las **personas mayores de 65 años** que no cuentan con ninguna jubilación o pensión son considerados dentro del esquema de beneficiarios. Aplaudimos el corazón de la norma, pero de nuevo observamos que se ha creado en contraposición con la normativa local vigente y contraria a la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Es decir, utilizan el límite mayor que fija la Convención ignorando que nuestra normativa ya fija un límite menor de 60 años para el caso de las mujeres, evidenciando nuevamente, una doble discriminación, por género y por edad.

Adicionalmente, señalamos que se trata de un monto que colabora a la generación de pobreza, ya que se encuentra por debajo de la canasta básica total que mide el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC).

El principio jurídico de Fuetes y Débiles.

Hemos dicho en este trabajo que en la relación de consumo existen dos partes bien definidas, es por esto que debemos establecer este principio jurídico de fuertes y débiles, es determinante referirse a fuerte lo propio del derecho per se o propio vigore, mientras que los débiles, se identifican por características formales, estructurales, etc. De ese modo las versiones fuertes atribuyen a los principios jurídicos, la calidad que Aristóteles en su metafísica reconoce a los principios cuando los define como "aquello primero desde o a partir de lo cual algo es, se hace o se conoce", y principalmente los principios jurídicos en sentido estricto, se hace o se constituye algo como derecho, de ese modo estimamos que el derecho es una última instancia, de este modo, pensamos en el derecho es la instancia donde se remite a los bienes humanos básicos (Finnis), a los que intenta proteger con los instrumentos propios del derecho, versa sobre el esquema tratado, del derecho establecido, por lo que en terminología contemporánea se llama "derechos humanos fundamentales", o "derechos naturales primarios", en consecuencia con esa filosofía, Sergio Cotta concluye, "o sea el hombre que el hombre es el principium reddendar rationis, es una fórmula usada en derecho (Leibniz), Es su origen, su fundamento su causa, pero no historia más bien ontológica, esto

determina que el derecho tiene por principio general fundamental, aquello que puede ser denominado principio antropo-ontológico, del derecho.

Obviamente al admitir Principios jurídicos fuertes, estos forman parte del derecho, y es lo que lleva a demostrar que es compatible a hablar de la existencia de un principio jurídico del débil, ambos son partes de un mismo derecho, en función de la estructura primaria de dos partes que no son iguales en el equilibrio de fuerzas y en la retórica del principio de igualdad al cual refiere el contrato paritario de Vélez.

2.4 Acceso a la justicia

En la VII Cumbre Iberoamericana Judicial se aprobó la siguiente noción de acceso a la justicia:

Derecho Fundamental que tiene toda persona para acudir y promover la actividad de los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución pronta, completa e imparcial.

Aquí, identificamos que en nuestra CN se encuentra contemplado el derecho de todos los habitantes de la Nación de gozar de los derechos conforme las leyes que reglamenten su ejercicio y, en particular, el derecho de peticionar ante las autoridades (art. 14 CN). Se trata de un derecho constitucional.

El acceso a la justicia es una de las fases o manifestaciones de la tutela judicial efectiva que también podemos hallar en otros artículos de nuestra CN —arts. 18, 31, 33, 75 inc. 22— y en varios tratados internacionales de derechos humanos.

El acceso a la justicia en la CN y en algunos tratados de derechos humanos fundamentales que gozan de jerarquía constitucional

La siguiente enumeración es enunciativa y no debe entenderse como restrictiva de otros instrumentos y derechos reconocidos en sus textos.

Constitución Nacional → Arts. 14, 16, 17, 18, 41, 43, 43, 75 inc. 22;

Declaración Universal de Derechos Humanos —DUDH— (1948) Arts. 7°, 8°, 10, 22, 25;

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Cota Rica) (1969) Arts. 8°, 24 y 25;

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948) Arts. II, XV, XXIV, XXX;

Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

En particular, el art. 4°, de deberes generales de los Estados Partes, establece el compromiso de los Estados a salvaguardar los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor y a tal fin: "c) Adoptarán y fortalecerán todas las medidas legislativas, administrativas, judiciales, presupuestarias y de cualquier otra índole, incluido un adecuado acceso a la justicia a fin garantizar a la persona mayor un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos"

Adicionalmente, el art. 31 de esta Convención establece:

Acceso a la justicia. La persona mayor tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

Los Estados Parte se comprometen a asegurar que la persona mayor tenga acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás**,** incluso mediante la adopción de ajustes de procedimiento en todos los procesos judiciales y administrativos en cualquiera de sus etapas.

Los Estados Parte se comprometen a garantizar la debida diligencia y el tratamiento preferencial a la persona mayor para la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en procesos administrativos y judiciales.

La actuación judicial deberá ser particularmente expedita en casos en que se encuentre en riesgo la salud o la vida de la persona mayor**.**

Asimismo, los Estados Parte desarrollarán y fortalecerán políticas públicas y programas dirigidos a promover:

a) Mecanismos alternativos de solución de controversias.

b) Capacitación del personal relacionado con la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario, los funcionarios (Secretarios de Juzgados, Prosecretarios, operadores,). Tratando de proteger al Adulto Mayor.

Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad

Transcribimos algunas de las reglas —30, 31 primer párrafo y 38— por su pertinencia: **EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS**

Sección 2ª.- Asistencia legal y defensa pública

2.- Asistencia de calidad, especializada y gratuita

Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.

Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad y confidencialidad de los servicios de asistencia y apoyo técnico-jurídicos de calidad, facilitados por las Administraciones Públicas a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones (primer párrafo)

Sección 4ª.- Revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia

Medidas de organización y gestión judicial.

Agilidad y prioridad. Se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto.

Cuando las circunstancias de la situación de vulnerabilidad lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia.

Se colocará en los expedientes un distintivo visible, que permita identificar que el proceso afecta a personas en condición de vulnerabilidad, esta idea sería primordial, y de manera necesaria

Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible – Organización de Naciones Unidas (ONU)

En el año 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible dirigida a que los países y sus sociedades inicien un camino para la mejora de la vida de todas las personas, sin dejar a nadie atrás (ONU, 2022).

Para lograr ese fin, se propusieron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a saber: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente, reducción de desigualdades, acción por el clima, entre otros.

Creemos relevante compartir otra iniciativa de la Organización Mundial de la Salud, plasmada en la decisión 73- de la Asamblea Mundial de la Salud del 3 de agosto de 2020: la aprobación de la "Década del Envejecimiento Saludable: 2020-2030". A los pocos meses, el 14 de diciembre de 2020, la ONU, mediante resolución de la asamblea general 75/131, aprueba el "Decenio de las Naciones Unidas del Envejecimiento Saludable (2021-2030)". En atención al envejecimiento poblacional a nivel mundial, esta década busca generar "acción concertada, catalizadora y de colaboración para mejorar las vidas de las personas mayores, sus familias y las comunidades en las que viven" (OMS, 2021).

La Organización Panamericana de la Salud u OPS también está involucrada para la región del continente americano, ya que "…lidera la agenda concertada de la Década del Envejecimiento Saludable 2021-2030 en las Américas" (OPS, 2021).

También, cabe mencionar que esta iniciativa se basa en la "Estrategia Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud de la OMS, el Plan de Acción Internacional de Madrid de las Naciones Unidas sobre el Envejecimiento y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas" (OPS, 2021).

Insistir en la concientización

Como puede observarse en los últimos años la denegación de justicia a las personas mayores se ha tornado más que una preocupación, un motivo para la acción. El tiempo apremia y no espera.

Podemos mencionar que en pos de la lucha vigente se han designado días específicos para generar concientización y responsabilidad:

Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez. El 19 de diciembre de 2011, la Asamblea General de la ONU designa el 15 de junio como Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, Resol. A/RES/66/127.

Día Internacional de las Personas Mayores. El 14 de diciembre de 1990, la Asamblea General de la ONU designa el 1° de octubre como Día Internacional de las Personas Mayores, Resol. A/RES/45/106.

Informe UFI PAMI

El siguiente resumen es producto del análisis que realizamos del Informe que publicó la UFI PAMI en 2021 sobre Acceso a la Justicia para los Adultos Mayores.

Las categorías indicadas no surgen del informe.

Problemática detectada:

Estructural: abuso, abandono, negligencia, maltrato y violencia social, familiar e institucional, sustentada en una situación de inferioridad del sector, basada fundamentalmente en el desconocimiento de sus derechos, que junto con prejuicios sociales que hoy en día aún existen limitan la defensa de aquellos.

Coyuntural: incremento del litigio en materia de acceso a la salud —principalmente, inobservancia de protocolos, incumplimiento de la prestación de servicios, excesiva burocracia en acceso a medicamentos— como consecuencia de la pandemia de coronavirus Sars-Cov2 declarada el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud.

Objetivos:

Visibilizar y reconocer las situaciones de discriminación, y/o abusos del colectivo para contribuir en los procesos de empoderamiento de estos sectores vulnerables y en su fortalecimiento;

Propiciar los medios adecuados para lograr su tutela efectiva. Para ello, se requiere: acceso a la justicia, políticas públicas y concientización de la sociedad en general.

Capacitar y estudiar acabadamente las problemáticas, para un abordaje eficaz y concreto de las mismas.

Impedimentos en el acceso a la justicia:

Condición de vulnerabilidad;

- brecha digital: las personas mayores son migrantes digitales. Percibimos como discriminación el trato que brinda el ámbito tanto público como privado cuando exige a la persona mayor que realice un trámite por medios electrónicos sin brindar una asistencia acorde y conforme las necesidades de cada persona. Agregamos que incluso se fomenta tal discriminación generando grandes descuentos en la compra de artículos por internet, obligando a las personas a utilizar las plataformas y castigándolas con un precio inflado si opta por realizar las compras en persona sin utilizar tecnologías;

- pandemia COVID-19;

El maltrato: se corresponde con la Declaración de Toronto del año 2002 para la Prevención Global del Maltrato de las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud que ha definido el maltrato de personas mayores como: El lenguaje judicial no es el lenguaje claro.

El aspecto económico: agregamos al informe, que el haber jubilatorio mínimo está, a nuestro parecer, por debajo del nivel de indigencia, lo cual surge de contrastar simplemente los números con la realidad, la canasta básica de alimentos, los medicamentos que aumentan día a día, la vestimenta, la vivienda, si tienen la dicha de ser propietarios sólo los impuestos, caso contrario alquiler también, todo ello sumado a la inflación mensual producto de la crisis económica que atraviesa el país.

6. Encuesta

Se realizó una encuesta a través de la cual se han obtenido a la fecha resultados parciales de 55 personas entre las cuales se encontraban personas mayores, profesionales del derecho y de la salud.

Las preguntas formuladas tienen por fin establecer las particularidades del encuestado y criterios claves que giran en torno al trato y el acceso a la justicia que reciben las personas mayores en la Argentina.

De la misma podemos adelantar que a la pregunta ¿cree que hay suficiente información y concientización respecto de los derechos de las personas mayores y dónde exigir su cumplimiento y/o reclamar? El 100% de los entrevistados/as contestó de forma negativa. Ello deja ver a todas las luces la importancia y urgencia que reúne la temática investigada.

Estas son algunas de las herramientas que ofrece nuestro país. Recabamos opiniones y estadísticas que reflejan vidas. Vidas que, a diario, son ignoradas.

De lo expuesto se desprende que el respeto y la empatía por el otro debe ser un hito fundamental en nuestra sociedad.

Lamentablemente, nos encontramos en un país repleto de desinterés por el prójimo donde el individualismo prima.

Para poder ejercer nuestros derechos es necesario conocerlos y es obligación del Estado difundirlos y asegurar su ejecución.

Debemos tener presente que los valores básicos para lograr estos objetivos radican en el reconocimiento, respeto y cumplimiento de las normas y para ello resulta fundamental hacer hincapié en la capacitación, concientización, difusión, solidaridad y cambio que debe realizarse en nuestra sociedad. La educación es la clave.

Por ello, es que debemos alzar la voz y crear un efecto en cadena, para lograr que haya un verdadero respeto a la normativa que compone nuestro sistema jurídico, en defensa de los derechos implícitos y explícitos de las personas mayores en situación de vulnerabilidad.

De nada sirve tener derechos, si sólo los tenemos de palabra, sin poder ejercerlos o reclamar por ellos. La tutela judicial efectiva ocupa un rol indispensable, debe ser operativa y oportuna ya que, de cualquier otra forma, deja de ser justicia y, sin orden social, el caos comienza a ganar terreno.

Nuestro sistema ofrece herramientas, hace falta aplicarlas. Con mecanismos de prevención, de control, de seguimiento, de cumplimiento y el establecimiento de sanciones para los supuestos de incumplimiento, podremos efectivizar los derechos de las personas mayores.

En un mundo cada vez más digitalizado y artificial es imprescindible reivindicar el componente humano. El objetivo principal no debe centrarse solamente en extender la duración de la vida, la cantidad de años vividos, sino que debe venir acompañada de la calidad de vida. Vivir más años, pero con respeto a la dignidad humana, contra la que hoy por hoy se atenta.

El trato injusto y paupérrimo hacia las personas mayores genera un desgaste adicional que se acumula, degenera la existencia y frustra la dignidad humana.

Si hay algo que los seres humanos no han podido crear con las nuevas tecnologías es un alto en el tiempo, la naturaleza seguirá su curso y ya sea temprana o tardía, la muerte es inevitable.

Está en nosotros asegurar que el camino se mantenga siempre digno y asegurando las mejores condiciones posibles.

Lo que no se logrará permitiendo que los recortes económicos producto de las malas gestiones siempre comiencen por los más vulnerables.

La OEA reconoce que la persona a medida que envejece debe seguir disfrutando de una vida plena, independiente y autónoma, con salud, seguridad, integración y participación activa en las esferas económica, social, cultural y política de sus sociedades.

Queda claro entonces que nuestras personas mayores están amparadas por nuestra Constitución Nacional y múltiples tratados internacionales de derechos humanos elevados a jerarquía constitucional, como: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención de Naciones Unidas sobre las Personas con Discapacidad, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, entre tantas otras herramientas de protección y reconocimiento de derechos.

Las instituciones, algunas de las cuales mencionamos en el presente trabajo, deben velar por la protección y el bienestar de las personas que están llamadas por mandato legal a representar y deben abstenerse de frustrar u obstaculizar el ejercicio legítimo de los derechos que nos corresponden. Allí donde no se conozcan las normas, el Estado debe capacitar. La ignorancia de las leyes no es excusa para su incumplimiento, porque detrás de ese incumplimiento, hay vidas.

Las injusticias, vejaciones de derechos humanos y la necesidad de un cambio efectivo y real motivan este proyecto, que espero traiga conciencia y humanidad a quien lo lea.

CAPITULO V: La Ancianidad y su Contexto Moderno. (Institucionalización)

La Ancianidad y la situación de los adultos mayores en el contexto actual, los adultos mayores no son homogéneos y una de las grandes diferencias entre ellos está dada por el nivel de actividad en la que se integran. Muchos de ellos participan activamente en organizaciones, comisiones, clubes, asociaciones, haciéndolos sentir útiles y vigentes. Por ello, la presencia del Comité Nacional para el Adulto Mayor le da especial relevancia al hecho de que los adultos mayores participen en alguna instancia cultural, social, deportiva, etc., Es por eso que se la presentan como una instancia superadora, y reconfortante, como un deber, por ser la forma en que se asume la responsabilidad de participar en el desarrollo de la comunidad, obligándose a estar informados acerca de qué está pasando en ella. Asimismo, la participación social se la enseñan como un derecho, porque permite elegir a representantes propios y otorga la posibilidad de ser miembro de organizaciones sociales, o bien, ser dirigente de ellas. El adentro y el afuera de las instituciones geriátricas, Poner al descubierto la infinidad de funciones, articulaciones y desarticulaciones de las personas mayores residentes en un instituciones para el adulto mayor y establecer las diferencia y contradicciones de la visión que muchas veces tiene la sociedad y que adentro de las instituciones no se hace con frecuencia. El imaginario individual, grupal y social acerca del acontecer de las personas mayores residentes en el adentro y afuera adolece de extrañamiento, diversidad interpretativa y miradas con afirmaciones contradictorias. Una persona que visita un hogar para ancianos, aunque sea vieja, es "gente de afuera" por el semblante, la actitud, la vestimenta, el empaque. Adentro, sólo hay gente vieja y muy vieja; algunos están bien otros mal; todos tienen un registro con sus datos y las etiquetas diagnósticas de sus poli patologías clasificadas numéricamente por el designio taxonómico de la OMS. Los residentes que se "adaptan", a poco andar, adquieren una cultura de base institucional y muchas veces sus propios valores y costumbres se sumen en el sistema de control social que impone la institución. Poco a poco se proyecta y equipara el mundo interno institucional con el externo y los mayores viven un proceso de "resocialización" dentro de los paradigmas de la residencia y reelaboran una cosmovisión adaptativa. Más allá de las

concepciones que el imaginario social establezca de acuerdo a las diferentes épocas, la etapa de la vejez se caracteriza por un declive gradual del funcionamiento de todos los sistemas corporales, sumado a una multiplicidad de pérdidas y la elaboración que acontece a esas pérdidas. Pero a diferencia de lo que la generalidad cree, la mayoría de las personas de la tercera edad conservan un grado importante de sus capacidades tanto físicas como cognitivas, psíquicas y los recursos necesarios para adaptarse a la nueva realidad social que les toca vivir. Por lo general, arriban a éste ciclo vital, único y exclusivo de uno mismo y de todas aquellas personas que han logrado llegar a este proceso con el anuncio de su retiro laboral. Anuncio que no resulta azaroso si tenemos en cuenta que una de las metas de esta sociedad post moderna es la producción de bienes y servicios; donde el trabajo es el medio que permite el respeto de los demás y el cimiento de la autoestima, colocando su interés prioritario en los jóvenes y adultos que pertenecen a la rueda productiva.

Visto desde esta manera, el retiro del trabajo es culturalmente sinónimo de no hacer nada y no ser nadie socialmente. Los adultos mayores de principios de siglo, se encuentran frente a una encrucijada que deviene vital por su importancia. Pasando por la perplejidad y el asombro, deben elegir entre quedar amarrados al pasado, haciéndose impermeables a los cambios o afrontar el tiempo que les toca vivir, aceptando la experiencia de vivirlo. Si se quedan anclados en el pasado, serán marginados no-solo de la sociedad sino también de la realidad, lo que trae como consecuencia enfermedad y aislamiento. Por lo general, arriban a éste ciclo vital, único y exclusivo de uno mismo y de todas aquellas personas que han logrado llegar a este proceso con el anuncio de su retiro laboral. Anuncio que no resulta azaroso si tenemos en cuenta que una de las metas de esta sociedad post moderna es la producción de bienes y servicios; donde el trabajo es el medio que permite el respeto de los demás y el cimiento de la autoestima, colocando su interés prioritario en los jóvenes y adultos que pertenecen a la rueda productiva. Visto desde esta manera, el retiro del trabajo es culturalmente sinónimo de no hacer nada y no ser nadie socialmente. Aunque constituyen un grupo etario vulnerable, pueden afrontar, resistir y construir una vida positiva a pesar de las circunstancias desfavorables que se le presentan en este escenario de principios de siglo. Es

que permitirse desear, tener sueños y disponerse a concretarlos en actos es suficiente para mantenerse vital y lúcido, por más que haya que lentificar el paso, adecuar los ritmos y modificar los hábitos, o sea, adecuarse a un cuerpo viejo. La participación social significativa es una de las oportunidades con que cuentan para integrarse creativamente a su entorno social, dotando de nuevos sentidos a su realidad, ocupando nuevos espacios de protagonismo, desarrollo y refuerzo de habilidades y capacidades que mejoren su vida cotidiana y les permitan elaborar un proyecto de vida saludable para que puedan "crear y recrear una nueva forma de estar en el mundo" (Monchietti, 2.000).

La actividad social promueve actitudes positivas frente a la vida y contribuye más que la medicina a la prevención de enfermedades y discapacidades en la vejez, generando nuevos espacios de autorrealización y libertad en todas las dimensiones posibles en las que puedan ejercer su poder". Considerando algunas de las múltiples dimensiones que abarca la vasta temática de la vejez y a partir de escuchar y luego interpretar la "palabra" de los protagonistas directos de esta etapa de la vida: los adultos mayores; se pretendió conocer algo más acerca de las perspectivas y significaciones que le atribuyen a su rol en la sociedad actual desde la participación social significativa que ejercen a partir de los Centros de Jubilados y Pensionados con los que se sienten identificados.

Es menester establecer que en sus representaciones, y prácticas de recepción mediáticas, también el enfoque de los medios de comunicación generen un vínculo con las situaciones y la realidad que se vive en el cotidiano y que una vez construidas en su vinculación con los medios -en especial la radio y la televisión-, sus habilidades, usos y experiencias como usuarios de las tecnologías de la información, de esta manera es posible que la realidad genere una conciencia en la sociedad y busque la madures y ética que corresponde para tratar esta temática.

El auspicio de la concientización de la vulnerabilidad de las personas de las personas mayores como paso importante para de esa forma trabajar por su empoderamiento en el ejercicio de su derecho y en defensa de su dignidad como persona y consumidor.

En una primera instancia, la información y publicidad de es reconocer y conocer a los adultos mayores en el cotidiano de las exigencias diarias, tal como los habitantes de más de 65 años del nea y de nuestro país.

Situaciones y representaciones frente a los medios masivos y las nuevas tecnologías de comunicación e información. Un segundo momento pretenderá profundizar los sentidos vigentes y construidos por los propios mayores, a través del intercambio discursivo grupal e intergeneracional tendiendo a participación ciudadana y a su empoderamiento como sujetos de derechos.

Atender y reconocer prácticas de recepción de los adultos mayores en nuestro país en el contexto de las luchas que promueven el paradigma activo de vejez, dentro del cual comunicar aparece como un derecho y este nos corresponde a todos, sin diferencia de edad, género, origen, raza, creencia, educación, etc. Por eso planteamos que el derecho a la información y la comunicación es un derecho fundamental, universal e indivisible.

Este derecho es también el de estar informados y elegir a través de qué medio y forma queremos informarnos.

Este muestreo nos sirve para mostrar un diagnóstico en el cual queda demostrado que las personas mayores no tienen toda y la necesaria información, como deberían tener sobre las costumbres, los consumos, las elecciones culturales y la apropiación del uso de los medios masivos por parte de los adultos mayores desde su propio punto de vista: en qué situación se encuentran; con qué herramientas cuentan; cómo es ese vínculo; como así también determinar qué instituciones y leyes lo amparan en un contexto actual sociopolítico que brega por los derechos de los adultos mayores desde la inclusión social y que los entiende como sujetos activos dentro de la sociedad.

El objetivo principal es generar la conciencia que por medio de la información y la concientización se puede tener una herramienta favorable en favor de los adultos mayores y de esa manera enfocar y presentar un panorama general sobre los intereses, gustos y perspectivas de los adultos mayores en su vínculo con los consumos culturales el impacto de

las nuevas tecnologías, que permita visualizar las condiciones en que se producen bienes culturales para este sector social en la región y lugar donde residen, visualizar la realidad de las distintas posiciones en la cual se encuentra el vulnerable, y como desde la información y la presencia del estado podemos fomentar el interés de los demás ciudadanos, para sumar una colaboración a el cuidado de esta franja etaria, en pos de la salvaguarda de los derechos y garantías, que les corresponde como ciudadanos libres, e integrantes de esta sociedad, que busca desde la progresividad del derecho, utilizar un panorama normativo y legal para la protección de sus adultos mayores, que en la mayoría de los casos cuentan con una desfavorable posición en una relación de consumo que los ubica en la parte débil de la relación, y de esta forma controlar al mercado que por medio de sus exigencias y la posición dominante del mercado está siempre presente en cada accionar, muchas veces oprimiendo al vulnerable.

Se debe buscar el mejor estándar de vida de nuestros adultos mayores, teniendo en consideración las posibilidades legales y normativas, desarrollando hábitos de consumo, extendiendo las posibilidades para una mayor posibilidad de los mismos, todo esto es posible desde la protección integral de la situación de vulnerabilidad y el cuidado, el aspecto sociocultural y demográfico es vital, los índices de carencias y limitaciones a lo que están expuestos cada uno de ellos, el argumento legal nos va a llevar a demostrar que podemos articular un equilibrio entre las partes, y de esa forma encontrar las soluciones que tanto anhelamos, sin dudas la presencia del estado es importante, del mismo se va a desprender la fuerza del orden público de protección y coordinación, tan necesarios en una realidad vacía en la mayoría de los casos y buscar el envejecimiento con un nivel positivo.

El camino hacia el envejecimiento saludable requiere por un lado que el adulto mayor esté dispuesto a adaptarse a las circunstancias vitales cambiantes que le solicitan los tiempos actuales y que el grupo social donde desarrolla su existencia le ofrezca posibilidades para que pueda ser protagonista de sus acciones y de su propio destino, con confianza en sí mismo, en uso de libertad, autonomía, razón, imaginación y reflexión crítica. En muchos casos se visualiza a la organización de generar esto desde la faz de una institución con fines de cuidado

y protección para el adulto mayor, de tal modo que el mismo se sienta en un entorno de cuidado y con un sentimiento de acompañamiento, esto en una posición objetiva y una mirada positiva, pero también se debe entender que se pierde un trato directo con familiares y el cambio de entorno no a todos les favorece desde una posición social y cultural, el seguimiento médico, y la asistencia psicosocial, la contención que está en manos de profesionales, y la estimulación generan una especie de sistema protectorio para este grupo etario en sus relaciones sociales y sus vinculaciones personales.

Este colectivo que tiene una base de conocimiento y es al que se busca para aportar ciertos elementos, con el propósito de aportar algunos situaciones análogas y que surgen de la práctica profesional cotidiana que al ser confrontados y apoyados en la teoría, puedan contribuir a la formulación y profundización de estrategias de participación social del adulto mayor, que por un lado fortalezcan sus propias redes de comunicación y participación para que cada vez sean más los propios artífices de esta etapa de sus vidas y por otro, contribuir con aquella mirada que destierre viejos mitos y prejuicios sobre la vejez porque como dice Comport (1984) “al ignorar a una minoría oprimida de la que algún día formaremos parte, no nos damos cuenta que estamos yendo contra propios intereses que restan al objetivo.

Por último, sin pretender ser demasiado ambicioso en la intención, contribuir con un granito de arena como el adulto mayor que dentro de algunos años se convertirá el que está realizando este trabajo, para que como sociedad podamos comenzar a ver y sentir a nuestros viejos como el compendio de la memoria, de la experiencia y por ende la sabiduría. Así, se podrá recuperar las pautas de respeto a esa sabiduría que dan los años vividos y el afecto hacia las generaciones de mayores, de cuyo consejo y testimonio también dependen la estabilidad y la columna vertebral de nuestro cuerpo social.

En general, la institucionalización de mayores tiene efectos deletéreos sobre las capacidades funcionales y el psiquismo; las motivaciones y las actitudes en un contexto de resocialización institucional forzosa generan una serie de hábitos que atentan contra la calidad de vida individual. Este tipo de significaciones no sólo deben ser atribuidas a los residentes sino

también al personal - profesional o no -que desempeñan tareas en las instituciones. Una persona mayor institucionalizada pierde los hábitos normativos del mundo de afuera, descuida su persona, olvida las normas, transgrede pautas sociales; de alguna manera se deshumaniza. Los procesos de institucionalización que pueden llevar a la cronicidad, son procesos diametralmente opuestos a la habilitación y calidad de vida. En nuestro país, aún hoy y pese al crecimiento socio demográfico de personas mayores y muy mayores, no se han construido políticas nacionales de Estado gerontológicas que destaquen, apoyen, acompañen y sostengan la permanencia de los mayores en sus hogares y en su comunidad teniendo en el apoyo de su familia y seres queridos.

Para muchas personas mayores, el primer contacto con una institución es sumamente traumático; impresiona la condición de las otras personas mayores y se vivencia un estado de crisis personal al reconocer en uno mismo la condición de viejo a través de la vejez de los otros. El componente biomédico, cuando prevalece en las propuestas de actuación de las instituciones, es tomado e incorporado por los residentes que en forma inconveniente reformulan su discurso y asumen una posición actitudinal de patologización permanente de la propia vida cuando lo que hay que lograr es un modelo de competencia, de aptitud para, de capacidades para un funcionamiento adecuado para el contexto del adentro como el de afuera todo el tiempo que sea posible. Los atributos de capacidad, potencialidad, adecuación, la participación en un espacio construido, un modelo propio de vida que funcione, la preservación de la propia identidad, la habilitación para valerse por los propios medios, la estimulación de las habilidades cognitivas evitando la cronicidad y el ritualismo, son las herramientas para integrarse en el adentro y en el afuera del contexto institucional.

Los informes dan nota que en los últimos años se acrecentaron las internaciones en los albergues y casas de la Tercera edad por tal motivo los controles de parte del Estado se intensificaron, dado casos de abandono y negligencia acaecidos en los años de pandemia, que establecieron una mirada crítica con relación a estas instituciones, de modo tal que se establecieron formas de monitoreo y regulaciones por medio de Municipios y localidades.

Recordemos que el Art.67 nos determina que “Además de los derechos reconocidos en esta Constitución, todas las personas Adultos Mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

El Estado proveerá una renta vitalicia de vejez, en el marco del sistema de seguridad social integral, de acuerdo con la ley”

Art., 68- I El Estado adoptará políticas públicas para la protección atención, recreación descanso, y ocupación social de las personas adultos mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades -II Se prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores”.

Es importante focalizar sobre la presencia de valores y cuando nos referimos a esto**,** sabemos que hablar de valores ha sido siempre relacionado a conceptos de permanecer y continuar a través del tiempo; los valores eran perennes, no podían cambiar. A la vez eran considerados con un carácter de cierta seriedad generalizada, los valores en un lugar también era considerado de ese modo en otros lugares, especialmente si se trataba de valores importantes. Actualmente se habla de relativismo moral puesto que valores tales como verdad, justicia, familia, solidaridad, amor, etc son apreciados y tomados en cuenta de manera muy distinta por unas personas y otras o según determinados ámbitos espaciales. Estos individuos que comenzaron a envejecer a fines del siglo XX y muchos de ellos son viejos al inicio este nuevo siglo, crecieron y se educaron, imbuidos de valores que se consideraban universales y perennes, dan su opinión acerca de ellos.

Capítulo VI: Las cláusulas Abusivas en la Relación de consumo y la protección a los Adultos Mayores como grupos Hipervulnerables

En este capítulo trataremos el tema con una posición dogmática jurídica y su avance en la faz normativa desde la protección que establece la Resolución Nº139/2020: Arribamos como antecedentes a la problemática estudiada, Las cláusulas Abusivas en la Relación de Consumo y la norma constitucional Art., 42, basados en los fundamentos que acompañaron al Anteproyecto de Código, los pilares de este proyecto son:

- 1º) Constitución Nacional Argentina.
- 2º) Ley de Defensa del Consumidor 24.240 Normas de Protección y Defensa de los Consumidores.
- 4º) Ley 26.361. 5º) Modificatorias de la Ley 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN) regula estas cuestiones en los arts.1096/1099.
- Resolución Nº139/2020.Como técnica legislativa se dejó un amplio espectro interpretativo librado a la interpretación de la ley en beneficio del hipervulnerable. a la actividad de los jueces, debido a la formulación de estándares y reglas con un contenido abierto que facilita su provechosa aplicación a una amplia gama de situaciones.

Las prácticas abusivas refieren a los comportamientos o métodos que debe observarse

De parte del proveedor de bienes y servicios en la relación de consumo y las soluciones que

Deben darse en casos de colectivos hipervulnerables, Las actividades de producción e intercambio de bienes o servicios están fuertemente influidas por las actitudes que se asumen frente al consumidor y que se encaminan a lograr un mayor volumen de ventas mediante lo que se conoce como un más alto grado de penetración en el mercado. Ese resultado se obtiene con frecuencia mediante conductas que pueden lesionar los intereses sin distinción de su naturaleza- de los consumidores y usuarios.

El ejercicio abusivo de ciertas prerrogativas, que se configurará cuando se desnaturalicen los derechos de los consumidores.

El interés por el estudio de estas relaciones particulares en el terreno del derecho, nace a partir del examen del contexto en la contratación de los días actuales, en que puede observarse una anomalía en el poder de negociación, con la existencia de una parte fuerte y otra débil, ya sea en la masificación de la fabricación y el consumo, que han traído consigo una estandarización de los contratos, imponiendo la contratación a través de adhesión a condiciones generales; como también en la dominio de la publicidad y los métodos de marketing, y la particularidad del sistema de responsabilidad objetiva y solidaria.

El modo en que el proveedor fortalece su sola voluntad, es justamente mediante la introducción en el contrato de consumo de cláusulas abusivas. Como enfatizan los Stiglitz, estas cláusulas se añaden con el propósito inequívoco de "consolidar la posición contractual del predisponente con una sobreviniente situación de desequilibrio, debido a la falta de reciprocidad en las prestaciones debidas y, correlativamente con la inclusión de ventajas que solamente se estipulan en beneficio del predisponente".

Las cláusulas abusivas plasman escenarios de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones. Pues por un lado, la situación de superioridad del proveedor le admite auto concederse mayores derechos o facultades, y al mismo tiempo, reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales. En tanto que del otro lado (la del consumidor), se define y resalta una situación de detrimento injustificado, formulada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, y también, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

El consumo es un hecho sustancialmente de contenido económico. Está ligado a la circulación de la riqueza y abarca las relaciones entre los integrantes de la cadena de producción, distribución y comercialización y el consumidor. Las cláusulas abusivas constituyen uno de los temas de jerarquía en las relaciones de consumo, siendo de efectos macroeconómicos en las contrataciones civiles y comerciales, representando daños y perjuicios a los consumidores y originando costos económicos y sociales.

El interés por el estudio de estas relaciones particulares en el terreno del derecho, nace a partir del examen del contexto en la contratación de los días actuales, en que puede observarse una anomalía en el poder de negociación, con la existencia de una parte fuerte y otra débil, ya sea en la masificación de la fabricación y el consumo, que han traído consigo una estandarización de los contratos, imponiendo la contratación a través de adhesión a condiciones generales; como también en la dominio de la publicidad y los métodos de marketing, y la particularidad del sistema de responsabilidad objetiva y solidaria.

El modo en que el proveedor fortalece su sola voluntad, es justamente mediante la introducción en el contrato de consumo de cláusulas abusivas. Como enfatizan los Stiglitz, estas cláusulas se añaden con el propósito inequívoco de "consolidar la posición contractual del predisponente con una sobreviniente situación de desequilibrio, debido a la falta de reciprocidad en las prestaciones debidas y, correlativamente con la inclusión de ventajas que solamente se estipulan en beneficio del predisponente".

Las cláusulas abusivas plasman escenarios de desequilibrio o desigualdad en la titularidad de los derechos y obligaciones. Pues por un lado, la situación de superioridad del proveedor le admite auto concederse mayores derechos o facultades, y al mismo tiempo, reducir, limitar o exonerar, total o parcialmente, sus obligaciones o cargas contractuales. En tanto que del otro lado (la del consumidor), se define y resalta una situación de detrimento injustificado, formulada mediante el incremento excesivo de sus obligaciones y cargas, y también, la limitación o supresión de sus derechos o facultades contractuales.

Para comprobar el carácter abusivo de una cláusula contractual, la tendencia ha sido la de determinar ciertos parámetros o criterios en base a los cuales sea posible establecer cuándo una cláusula es abusiva y cuándo no. Entre los más trascendentales criterios, hallamos la presencia de un "desequilibrio injustificado en los derechos y obligaciones de las partes" que resulten del contrato, la directa "contravención al principio de la buena fe contractual o al principio de la equidad", y también la "contravención a las normas de orden público y a las buenas costumbres".

Es importante que las provincias acojan las medidas adecuadas para garantizar en sus jurisdicciones, procedimientos de divulgación, información, protección y educación al consumidor, más precisamente en lo relativo a cláusulas abusivas, dada la sociedad de consumo en la que vivimos; otorgando un servicio de Patrocinio Jurídico Gratuito, eficaz y ágil; procurando un entendimiento amistoso, proponiendo técnicas conciliatorias entre consumidor y proveedor.

Caracterización de las cláusulas abusivas En el campo de la doctrina, diversas han sido las conceptualizaciones en orden a dar una caracterización genérica de las cláusulas abusivas. Larroumet, por ejemplo, sostiene que debe hablarse de cláusulas abusivas cuando una de las partes que está en posición ventajosa en un contrato que es de adhesión, ha estipulado, ya sea obligaciones muy gravosas a cargo de la otra, ya sea derechos a su favor, que no se pueden equiparar con los que se asignan a la otra parte. Messineo, por su parte, entiende por "cláusulas vejatorias" las que están dirigidas a mantener a la contraparte en condiciones de inferioridad jurídica o, peor, a agravar esta inferioridad.

En el derecho nacional, Moisá define a las cláusulas abusivas como aquellas que, contrariando las exigencias de la buena fe, causan un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones que para las partes derivan de un contrato. Farina, por su parte, dice que se puede entender por cláusulas abusivas las impuestas de modo unilateral por el empresario y que perjudiquen a la otra parte, o determine una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio de los consumidores y usuarios. Álvarez y Cornet Oliva, en tanto, las conceptualizan como aquellas estipulaciones con las cuales una de las partes de un negocio jurídico, aprovechándose de su mayor poder de negociación, obtiene una posición/situación jurídica ventajosa en desmedro de la otra parte, alterando considerablemente el equilibrio negocial. (Barocelli Sebastián).

Para Rubén Stiglitz se caracterizan en, posiciones doctrinarias definidas y establecidas.

a) es toda cláusula que entrañe en ventaja exclusiva del empresario un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, siempre que lo sea en contrato por adhesión concluido

entre un empresario y un empresario y un consumidor, unilateralmente y que se haya realizado antes del vínculo contractual, y quien lo haya hecho fuera el primero, esto implica una crítica en posición de realizarse solo en contratos de "adhesión, o los conocidos cómo predispuestos".

b) "Toda cláusula o toda combinación de cláusulas que tengan en su interior un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio de los consumidores." La crítica se fundamenta sobre no cualquier desequilibrio entre los derechos y obligaciones en perjuicio del consumidor pone en riesgo la existencia de una cláusula abusiva. Debe tratarse de un perjuicio significativo o manifiesto.

C) "Cláusula cuyo contenido o elementos esenciales queden al arbitrio del predisponente o las establecidas en su favor exclusivo y en perjuicio del adherente, que comprometan el principio de mayor reciprocidad de intereses o que contengan o enuncien desprolijidades contra el patrimonio del consumidor o su dignidad, o su persona, sin fundamento declarados que lo justifiquen.

Caracteres de las Cláusulas Abusivas. Concepción Amplia.

Este anticipo que la tesitura amplia afirma que la cláusula abusiva indistintamente puede llegar a ser contenido de contratos discrecionales o de contratos predispuestos. Tras esto vamos a visualizar el contenido esencial de la cláusula abusiva en sentido amplio.

Que importe un desequilibrio establecido importante entre el consumidor y el proveedor en detrimento del primero y en un favor descomunal para el segundo, el desequilibrio abusivo o manifiesto explica el abuso de poder de la negociación que sostiene la relación, en claro despropósito por no respetar la información, la protección, y estableciendo el desequilibrio, que fue producido por la posición técnica y profesional que tiene el proveedor, dado el conocimiento que lo hace experto en determinada actividad o servicio, y esto lo vuelca al contenido contractual propuesto, o en la mayoría de los casos establecidas en los contratos en contra del consumidor, es este quien se ve perjudicado por el conocimiento que porta el profesional y lo vuelca en su favor a la hora de negociar dicho negocio jurídico, una redacción

que se da en un contrato predispuesto que fuera redactado por el profesional o empresario, y lo posiciona a este en una situación de dominio, esa posición dominante lo estimula para redactar cláusulas abusivas y oscuras en la negociación, y esto es lo que va a producir el desequilibrio en sus derechos y obligaciones, y que van en detrimento del consumidor, esto es un factor negativo en la negociación y nos lleva a pedir la intervención de sistema protectorio desde su faz imperativa bajo los términos de la Ley 24.240 y en su Art. 37 segundo párrafo, que sostiene la intervención del magistrado o de las oficinas administrativas a cargo de solucionar estos conflictos, para buscar un equilibrio y una sensatez en la misma relación de consumo, dado que la vulnerabilidad de la franja etaria a la cual estamos analizando nos llevan a encontrar el equilibrio que se necesita en estos caos de incongruencia contractual.

Estas mismas cláusulas abusivas u oscuras son las que distorsionan los vínculos entre las partes y generan una mayor vulnerabilidad, desde el principio sabemos que el consumidor está en una posición vulnerable, pero en casos como los que exponemos marcan con una mayor acentuación, un claro ejemplo se da en la exigencias que proponen las operaciones electrónicas en la relación al pago de los beneficios jubilatorios, que exigen al adulto mayor a tener todo un conocimiento con respecto al sistema operativo en virtud de poder percibir sus correspondientes jubilaciones, sin dudas muchos de estos adultos en situación de vulnerabilidad necesitan una mirada y contención frente a estas fuerzas del mercado que exigen determinadas pautas a seguir, no existe tampoco un espacio, un programa, una secuencia de protección o esquemas de capacitación y formación para casos como estos, se deben recurrir a las oficinas administrativas que se encargarán de asesorar a los mismos.

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."(Art. nº42 C N).

Controlar los excesos que se dan en las relaciones de consumo, y la protección que debe generar en defensa de los consumidores más vulnerables, la estructura jurídica es clara.

El marco normativo citado y detallado anteriormente brinda las herramientas legales para poder establecer los límites dentro de los cuales las partes que se involucran en la relación de consumo deben llevar adelante la relación contractual, siguiendo al mismo conforme el Principio de buena fe, en miras a la normal realización del negocio jurídico.

Tenemos conocimiento gracias a las estadísticas provistas por el Gobierno Nacional mediante el portal de datos abiertos sobre los reclamos del consumidor que se encuentra en Anexo I, de la existencia de un número importante de reclamos en cuanto al avasallamiento que sufren los consumidores; donde muchas veces el peso del más fuerte (proveedor) generan daños y menoscabo en el más débil (consumidor).

Hemos observado que en el ámbito del consumo de bienes y servicios uno de las ofertas que más reclamo tiene es la oferta de productos bancarios para consumidores y usuarios, ya lo hemos indicado de manera general, pero focalizar las limitaciones de los adultos mayores en este segmento de expansión, que también afecta a otros vulnerables como niños, niñas y adolescentes, por medio de extensión de tarjetas de crédito, u otro producto que están en la web que con simple clic y colocación de datos quedan expuestos, el sistema bancario es una estructura que más ha crecido en esta última década, y nadie escapa a los excesos que se dan ente rubro, algunos más expuestos que otros, ya sea por falta de información, limitación tecnológica o bien por una falta de formación adecuada, por ello vamos a hacer un permonizado análisis de la cuestión.

El Contrato Bancario para Consumidores y Usuarios:

Nuestro tema de análisis coloca a este colectivo de adultos mayores, como uno de los más expuestos frente a estas ofertas que brinda el sistema bancario, regidos y supervisados por el

Banco Central de la República Argentina, los mismos no escapan a excesos y abuso comerciales, dentro del sistema de banca, y estructura financiera, de nuestro país.

Si bien el contrato bancario se encuentra regulado normativamente en el Código Civil y Comercial de la Nación (específicamente en los artículos 1384 a 1389), resulta pertinente destacar su estrecha vinculación con el artículo 42 de la Constitución Nacional y con la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Ello se debe a que, indudablemente, se trata de una figura jurídica que reviste la naturaleza de contrato de consumo, en tanto involucra la prestación de servicios financieros por parte de una entidad profesional a favor de un consumidor o usuario final.

En consecuencia, y siguiendo al artículo 1348, podremos establecer que, un contrato bancario (artículo 1378) es, a su vez, de consumo, cuando tiene lugar entre un consumidor o usuario final (cuyos bienes o servicios son de uso y goce para su uso privado, familiar o social) y entidades comprendidas en la normativa sobre entidades financieras (cuando el Banco Central de la República Argentina disponga que dicha normativa les es aplicable). En este sentido, y como regla general, toda operación bancaria realizada entre los sujetos indicados se encuentra alcanzada por el régimen protector del derecho del consumidor.

Por su parte, el artículo 42 de la Constitución Nacional reconoce al consumidor el derecho a recibir una información adecuada y veraz en el marco de las relaciones de consumo. Esta garantía encuentra una manifestación específica en el artículo 1387 del CCyC, el cual reitera y profundiza dicha exigencia al establecer que, antes de que el consumidor firme un contrato con el banco, el banco debe brindarle información clara y suficiente sobre las distintas opciones de crédito disponibles en el mercado, tal como las publica el Banco Central; todo esto con la finalidad de que el consumidor pueda comparar, evaluar y elegir la oferta más conveniente. Además, continúa el texto estableciendo que, si el banco rechaza una solicitud de crédito porque encontró información negativa sobre el cliente en alguna base de datos, tiene la obligación de avisarle de inmediato y gratuitamente al consumidor el motivo del rechazo y de dónde obtuvo esa información.

Con respecto a la forma, el artículo 1386 determina que: "El contrato debe ser redactado por escrito en instrumentos que permitan al consumidor: a) obtener una copia; b) conservar la información que le sea entregada por el banco; c) acceder a la información por un período de tiempo adecuado a la naturaleza del contrato; d) reproducir la información archivada". De este procedimiento se infiere que la finalidad de la norma es asegurar la transparencia en la contratación, el acceso a una información clara y suficiente, y la efectiva protección de los derechos del consumidor, reforzando así la seguridad jurídica en este marco contractual en la cual se configura una relación asimétrica entre una parte con posición dominante y otra en situación de vulnerabilidad, potencialmente expuesta a prácticas abusivas. Cabe señalar que, en relación a lo expuesto precedentemente, el artículo 1388 es complementario al establecer de manera específica que "…ninguna suma puede ser exigida al consumidor si no se encuentra expresamente prevista en el contrato…".

Por último, haciendo énfasis en la publicidad de los contratos de consumo, el artículo 1385 establece que: "Los anuncios del banco deben contener en forma clara, concisa y con un ejemplo representativo, información sobre las operaciones que se proponen. En particular deben especificar: a) los montos mínimos y máximos de las operaciones individualmente consideradas; b) la tasa de interés y si es fija o variable; c) las tarifas por gastos y comisiones, con indicación de los supuestos y la periodicidad de su aplicación; d) el costo financiero total en las operaciones de crédito; e) la existencia de eventuales servicios accesorios para el otorgamiento del crédito o la aceptación de la inversión y los costos relativos a tales servicios; f) la duración propuesta del contrato". Dicho procedimiento tiene como objetivo principal reducir la ambigüedad de las condiciones contractuales ofrecidas por las entidades financieras, promoviendo un mercado más justo y transparente, evitando las prácticas engañosas y fortaleciendo el principio de buena fe y la lealtad comercial.

Capítulo: VII Las Proyecciones y la actividad estatal a desarrollar en materia de Protección al Adulto mayor en las Relaciones de Consumo.

La actividad Estatal en las Relaciones de Consumo. Según la normativa vigente nos muestra un amplio abanico de normas celebradas, y que cuyo fundamento están establecidos en la C.N y demás leyes especiales como la Ley 24.240 y sus modificatorias, con la impronta de la Ley 26.993, es por esto que se establece y se menta que, frente al contenido del Artículo 42 de la Constitución Nacional que establece la expresa obligación de las autoridades de "proveer" a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que insistir sobre ello sería superfluo o un desgaste puramente discursivo sin más pretensión de volver a repetir algo que es conocido por la comunidad o por lo menos así debería ser.

A pesar de ello, muchas veces nuestro acervo y posiciones ideológicas, cuestionan la posición constitucional, pero la fuerza de la letra y él espíritu de la ley Magna, nos muestra una verdad tan inobjetable como lo anterior, cual es la existencia de múltiples lecturas e interpretaciones a la letra de la de la ley suprema, según se mire con la autenticidad jurídica o se ponga límites a intereses políticos que favorezcan a sectores más fuertes.

Más de una ve han cuestionado la verdadera voluntad del Constituyente e incluso, con irreverencia mayúscula, lisa y llanamente se ha avanzado en contra de su letra expresa, de forma tal que el constituyente establece una mirada óptima en el caso de la protección y el cuidado en esta posición, para salvaguardar la jerarquía constitucional, entendiendo que no hay desvirtuaciones que marquen otro objetivo ni otra función la cual no está establecida en la letra y el espíritu de la norma, que en este caso específico es la protección de los consumidores o usuarios en la relación de consumo

Por todo esto, es importante reafirmar los basamentos de la obligación del Estado Argentino de avocarse activamente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que deja muy claro la Jerarquía que goza esta figura para la norma vigente y proyectando sobre Derechos Humanos de tercera Generación.

Fundamentos normativos y jurídicos, El Artículo 42 de la Constitución Nacional le da una magnitud de dimensiones superior a la protección de la figura que estamos analizando (consumidor y usuario), ahora bien, no es menos La Ley 24.240, teniendo en consideración que es la ley especial, y que introdujo, un cambio significativo y una especial regulación para un especial género de relaciones jurídicas cuya relevancia quedó reflejada a lo largo de todo su articulado y particularmente en su artículo Nº65, que estableció el "orden público" de la cuestión, afirmando que "La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional". Esta aclaración es por demás importante en el esquema legal vigente, y siguiendo la estructura federal de aplicación de la norma.

Por ello, y por su jerarquía constitucional, las normas que poseen el rango de "orden público" son fundamentales y esenciales – en el sentido más estricto de dicha palabra – ya que representan valores íntimamente ligados a la realización de los objetivos del Estado, y no pueden ser desplazadas por cualquier otra que colisione con ellas, o de cualquier manera, disminuya la tutela asegurada por el régimen especial. Como ha dicho la Corte de la Nación, son de "inexcusable aplicación, a esto sumamos que en el caso de existencia de otra norma de mismas características se deberá optar por la más favorable al consumidor o usuario.

Debemos aclarar que la ley de defensa de los consumidores no se agota en la Ley 24.240 sino que, por el contrario, con ella nace y se establece un "sistema" legal integrado por todas "las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular las de Defensa de la Competencia y de Lealtad Comercial" (art. 3). Integran y "se integran" con el sistema normativo de protección de los consumidores – además de las leyes de defensa de la competencia y lealtad comercial expresamente indicadas – por ejemplo, los marcos regulatorios de los servicios públicos privatizados, la regulación especial sobre servicios bancarios y financieros (ley de tarjetas de crédito, ley de entidades financieras, normativa del BCRA, etc.); la legislación sobre empresas de medicina prepaga y los servicios que prestan; la legislación sobre seguros; la ley 25.326 de protección de datos y normas complementarias; entre muchísimas otras leyes que reglamentan relaciones de consumo específicas.

También integran el sistema tutelar un sin número de normativa (resoluciones, disposiciones, circulares, etc.) emanada de reparticiones y organismos con competencia específicas sobre actividades que quedan comprendidas por las normas de defensa del consumidor, tales como la Secretaría Legal y Técnica de la Nación; la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor; la Secretaría de Comunicaciones de la Nación; la Inspección General de Justicia, la Superintendencia de Seguros de la Nación; la Superintendencia de Servicios de Salud; el Banco Central de la República Argentina; etcétera.

Todas esas normas, al integrarse con la Ley de Defensa del Consumidor como consecuencia de la cláusula integradora del artículo, forman parte del sistema protectorio que ampara a consumidores y usuarios y se someten a sus principios más importantes y la impronta de tutelar a la parte débil.(consumidor) Conforman una estructura de legalidad de "orden público", inderogable, al que deben someterse tanto la voluntad de los particulares como el propio Estado que no podrá actuar, fallar ni legislar en su contra.

También los Organismos Públicos se involucran en la provincia de Corrientes el Instituto de Previsión Social, (IPS) ha desarrollado un sistema de digitalización para el personal abocado a la atención de nuestros mayores, el mismo involucra a los agentes del organismo a llevar adelante la capacitación necesaria con el fin de facilitar a los adultos mayores en el asesoramiento de la cultura digital, los mismos que son usuarios de servicios bancarios, y que muchos carecen de un conocimiento y manejo de los sistemas digitales, hoy cuentan con la información y el asesoramiento para poder desarrollar sus actividades, reclamos e inquietudes, en función de una mejor prestación y satisfacción de sus necesidades.

Las autoridades del tal organismo, desarrollaron un software, en la cual capacitaron a personal del IPS + Municipios de la Provincia, apuntando a la digitalización en la prestación de servicios, teniendo en cuenta a la modernización como uno de los principales pilares de realidad que vivimos en el cotidiano, La misma, estuvo destinada a la formación del personal del Instituto para la agilización de datos, información sobre concientización de preservar datos, y las formas

de acceso a los sistemas denominados token, y home bankig, teniendo en cuenta que la mayoría de los que están dentro del sistema previsional son usuarios de productos bancarios.

El avance en este terreno nos demuestra como los organismos públicos están involucrados y comprometidos y dan la oportunidad a que los agentes de la institución junto con trabajadores de municipios de distintas localidades, se capaciten en la modernización del sistema de dinámica digital.

Este proceso de modernización también cuenta con asesoramiento de forma presencial y remota, la digitalización es algo que se instaló en la sociedad para los adultos mayores como para la comunidad en general, tanto de pensiones y reconocimiento de servicios" bancarios y sistema previsional propiamente dicho sin dudas es un avance en el NEA, contar con un sistema de avanzada que propicia la educación y protección de los adultos mayores. En este contexto, que se apunta a que "el posible jubilado o pensionado no tenga que trasladarse desde su hogar y tenga la posibilidad, además, de ser asesorado en todo el interior de la provincia".

Por otra parte, se establece en el programa la puesta a disposición todas sus páginas para que se puedan obtener carnets y recibo de haberes, además de otros asesoramientos y entre otros trámites, apuntando a una dinámica digital que acorte la brecha entre las inquietudes e insatisfacciones que puede tener el ciudadano en ese vació que aún genera la era digital.

Es importante que se involucren los organismos públicos, gubernamentales, la sociedad civil y la comunidad universitaria, para limitar la brecha que genera, el olvido, el abandono, la intolerancia y las insatisfacciones que marcan muchas veces las limitaciones y afectan a nuestros adultos mayores, este es un claro ejemplo que eta construcción lo hacemos entre todos y no solamente esta transcripta en la ley, es un mandato legal, los consumidores gozan de la jerarquía de contar y ser un DD HH, tras la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, sumando los tratados internacionales, y el derecho comparado, es por ello que la tarea no es de unos pocos, es de un conjunto, cuyo basamento está en la ley y en el plexo normativo, no se debe olvidar, esto es un avance en el Principio de Progresividad del Derecho, que fomenta y protege la

continuidad de los derechos ya institucionalizados más los que se logra con el avance de la dinámica que da el positivismo.

Como ya lo dijimos en párrafos anteriores debe tenerse en cuenta el denominado principio in dubio pro consumidor, ya que de este principio surge la necesidad de protección a la parte débil, Este principio ha sido receptado por la Ley 24.240 como principio de interpretación en caso de duda en la aplicación de normas o en caso de ausencia de estas (art. 3), y además como regla de interpretación de las obligaciones que surjan de un determinado contrato de consumo (art. 37) de cláusulas oscuras, y donde el magistrado está facultado a integrar el negocio jurídico, en caso que la situación lo requiera.

El principio de protección al débil, se aplica a los procedimientos administrativos y judiciales en los que intervengan consumidores y usuarios. Esta solución ha sido aplicada en reiteradas oportunidades por la jurisprudencia al consagrar, por ejemplo, la inversión de la carga de probar mediante la denominada "teoría de las cargas probatorias dinámicas" en casos de la facturación y medición del consumo de determinados servicios públicos. Con su expresa recepción en el artículo 72 del "Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios" de la Provincia de Buenos Aires – Ley 13.133 – ha pasado de ser un principio de interpretación pretoriano, a una explícita exigencia legal. (F. Marengo)

Con lo dicho tenemos que, por su carácter de orden público y naturaleza protectora de la parte más débil, y no solamente limitado al ámbito de una relación contractual, el sistema normativo de protección del consumidor se extiende como una coraza que recubre a todas las relaciones y vinculaciones jurídicas surgidas en el mercado de consumo y a cuyos principios deben someterse, cualquiera sea el rol que ocupen, tanto los particulares como el propio Estado. La novadora modificación de leyes actuales como la Ley 26.361, que supo organizar la autoridad de aplicación y también, el procedimiento y sanciones, marcan un orden legal, jurídico y administrativo digno de ver y analizar.

Esta presencia del Estado marca la visión moderna del Derecho Administrativo**,** donde ya no se encuentra en una posición de esgrimir sentencias, por medio de los magistrados

responsables de tal función, sino también en la función de custodiar los derechos de los ciudadanos, muchas veces actuando por medio de los órganos de control, como lo son en este caso específico las organizaciones que se encargan de recibir cualquier deslealtad y avasallamiento que se produzca contra los intereses patrimoniales y morales de los consumidores y usuarios.

Nos hemos referido en el desarrollo de este trabajo que la presencia del Estado y su actividad son de vital importancia, ya que sin eso sería muy difícil lograr una verdadera estructura de control en las relaciones de consumo, el mismo accionar de cumplimiento que impone la Constitución Nacional en su Art., 42, y en la ley Especial 24.240 y sus modificatorias, como se dinamiza las acciones y que es lo que pone a las Autoridades de Aplicación a obligar a quien tuvo una conducta dañosa a reparar lo realizado en contra del ofendido, es importante ver como es el procedimiento de dicha autoridad.

Las Acciones corresponderán al Consumidor o usuario, por su propio derecho, a las Autoridades de consumidores o usuarios autorizadas, en los términos del Art, 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo, y al Ministerio Público Fiscal, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley.

En las causas judiciales que se tramiten en defensas de interés de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitados como litisconsorte de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de éstas. Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente.

En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal. (Art., sust por Art.Nº24 de la ley 26.361 B.O. del 07.04.2008.

A su vez el Art., 52 bis Daño Punitivo, al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales, con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso independientemente de otras indemnizaciones que correspondan, cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor.

Las Acciones de Incidencia Colectiva, está tipificado en el Art., 54., Para arribar a un acuerdo conciliatorio o transacción deberá correr vista previa al Ministerio Público Fiscal, salvo que este es el propio actor de la acción de incidencia colectiva, con el objeto de que se expida la adecuada consideración de los consumidores o usuarios afectados. La homologación va a requerir de auto fundado. El acuerdo de dejar en claro la posibilidad de que los consumidores o usuarios individuales que así lo deseen puedan apartarse de la solución que se tomó para solucionar el caso en particular.

La opinión del juez una vez elevada en sentencia que haga lugar a la pretensión hará cosa juzgada para el demandado y para todo los consumidores y usuarios que se encuentren en similares e idénticas condiciones, excepto de aquellos que hagan manifiesta su voluntad en contrario previo a la sentencia en los términos y condiciones que el magistrado disponga.

Las Asociaciones de los Consumidores. La Legitimación esta detallada claramente en el Art., 55, las Asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas reconocidas por la autoridad de Aplicación están legitimadas, para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de intervención de éstos prevista en el segundo párrafo del Art., 58 de esta presente ley.

Las acciones judiciales iniciadas en defensa de intereses de incidencia colectiva cuentan con el beneficio de justicia gratuita, (Art., sustituido por art 28 de la ley 26.361, B.O del 7-4-2008.

De esta forma vemos como el sistema normativo dictamina sesgos de actividad y pone límites a el sistema de las asociaciones para que estás se comprometan en virtud del del rol de representación de los consumidores y usuarios, en función de no caer en viejos vicios de estar en ambos lados de la palestra, como representando a los consumidores y desarrollando una especie de actividad publicitaria comercial, que iría en contra posición de su esencial naturaleza, que la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, como objeto principal de su existencia, la misma se focaliza en no solo representar a esta figura tan vulnerable que es en ocasiones blanco de atropello a sus derechos y garantías, sino también al asesoramiento que se debe desarrollar en función del acompañamiento una vez establecido el reclamo, para que se sientan acompañados y contenidos, en todo el tiempo que lleve la búsqueda de la solución a sus reclamos.

La jerarquía Constitucional que nos declara el artículo 42 de la Constitución Nacional, es taxativo en cuanto, a el control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficacia 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 de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Es por esta firme letra del art., 42 que la existencia de las asociaciones de consumidores tienen la dinámica formal y legal de llevar adelante su actividad sin salir del carril que la ley suprema ha establecido, elevando la jerarquía de los consumidores y usuarios a una posición más protectoria por medio del acompañamiento que surgirá desde estas asociaciones que tienen un rol primordial en su actividad que si bien limita en otras actividades, las ubica en una rol de protagonismo para llevar adelante una actividad de representación, educación, contención y acompañamiento a los consumidores y usuarios, sin así desvirtuar su importancia en los principales estrados de acción de reclamo, y la búsqueda de soluciones para este sector que comprende la relación de consumo, en la constante actividad que se desarrolla en el mercado de bienes y servicios y los intercambios que se producen con una

contante velocidad que estimula la dinámica comercial, social, cultural, y económica de una comunidad a expensas de una posición muchas veces vulnerada, que es la que ocupa el consumidor y usuario, teniendo en cuenta su posición de parte débil de la relación, ante el proveedor que ostenta la parte fuerte de la misma en esta relación de consumo.

De esta forma hemos visto como la actividad estatal está muy presente en la normativa vigente en cuanto a organizar y dar dinámica a las relaciones de consumo, las mismas leyes nos demuestran la forma en la que la presencia del estado está en un complejo y definido sistema legal de control en cuanto a llevar adelante el equilibrio entre las partes, este equilibrio una vez distorsionado, tendrá la presencia legal y normativa de las leyes de orden público como la presente ley, y que no solamente muestra todo el ámbito de aplicación de la misma si no también la mecánica jurídica para llegar a soluciones entre las partes.

También debemos recordar que la Ley de Defensa del Consumidor y Usuario dice que "la autoridad Nacional de aplicación iniciará actuaciones administrativas, en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presunta ley, sus normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten".

En este punto cabe destacar a Balbín, y a la aclaración a la que nos lleva el profesor citado, diciendo que, "la regulación del campo sancionador y su aplicación corresponde, en principio a los Estados Provinciales, Municipales, y en cierto casos al Estado Federal" y nos lleva a la reflexión de mirar cómo debería distribuirse el poder sancionador, El Estado nacional es el que debe regular delitos y penas, y por su parte los estados provinciales deben legislar sobre infracciones y sanciones administrativas toda vez que, en principio, no delegaron tales competencias.

A su vez el Estado Federal, es competente en el ámbito sancionador administrativo por vía oblicua, cuando este poder regulador surge de las potestades delegadas de modo expreso, o generalmente implícito por las provincias en aquel y, asimismo, en el marco de las potestades concurrentes y compartidas, Por ejemplo, el poder de regulación y aplicación del marco

sancionador, en el sistema financiero y bancario. (Carlos F Balbín)- (Las actividades Estatales de Intervención).

Este análisis acerca de cómo los nuevos paradigmas se reflejan en la sanción de nueva normativa aplicable al derecho de usuarios y consumidores dentro del esquema del derecho constitucional, desde el control de la norma imperativa y el orden público.

Nos lleva a establecer el argumento jurídico del espíritu de la ley y lo taxativo de la norma jurídica, para entender de forma legal y formal la estructura que desarrolla el paraguas normativo en el cual vamos a sostener esta base argumental y legal.

El 31 de mayo del año 2017, se publicó en el Boletín Oficial la ley 27.360, que torna vigente en el territorio nacional, la Convención Interamericana Sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esto implicó un avance y el espaldarazo necesario para traicionar hacia la concreción de los derechos de este colectivo. El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad, y las formas sancionatorias tras el incumplimiento de estas prerrogativas que desarrollamos en este capítulo, vemos sobre lo que versa esta cuestión, que sin dudas es de suma importancia para el desarrollo del tema.

Es importante aclarar que vale recordar que la aplicación de sanciones resulta ser una facultad propia del Poder Judicial; sin perjuicio de lo cual, ante determinados supuestos, la administración tiene la potestad de calificar infracciones y establecer sanciones a las mismas, siempre en el marco del Estado constitucional de derecho.

En tal sentido, puede decirse que el último recurso inherente al poder coactivo de la Administración se sitúa en su potestad sancionadora, que no es otra cosa que la manifestación de su *ius puniendi*, con vistas a la restauración del orden jurídico infringido por una conducta particular que lo contradice. Si bien es cierto que es el Poder Judicial quien tiene, en principio, a su cargo la aplicación de las leyes, siempre de la mano que establece el legislador (Ley

24.240), en algunas ocasiones resulta conveniente otorgar a la Administración facultades para reprimir cualquier apartamiento de sus propios mandato, un ejemplo claro es el Art. 52 bis de la ley de Defensa del Consumidor, que tiene un poder sancionador punitivo.

Aquí, se encuentra la facultad sancionadora y represora del Estado, para la garantía del cumplimiento de lo dispuesto por la legislación vigente y contra determinadas inconductas de los proveedores que ejercen la fuerza del mercado en detrimento del más débil de la relación de consumo (consumidor-usuario)

El ejercicio de la actividad sancionadora del estado no implica prescindir de las garantías constitucionales relativas a la aplicación de sanciones, a saber, los principios de tipicidad y legalidad.

Como es sabido, la legalidad consiste en poner en cabeza del poder Legislativo la facultad de establecer el marco sancionador, mediante una ley en sentido formal; requiriéndose que la conducta sancionada tenga un grado tal de precisión para evitar confusiones o interpretaciones divergentes, dando lugar a la tipicidad.

Sin embargo, *"el principio de legalidad en materia de sanciones administrativas difiere del exigido en el ámbito punitivo penal, en la medida que no reviste la misma rigidez requerida en este último ámbito de actuación. Ello encuentra como fundamento la circunstancia que las infracciones administrativas crecen indefinidamente como consecuencia de la actividad gestora de la Administración. De tal modo, una ley excesivamente tipificadora sería interminable y, además, tendría que ser modificada permanentemente. Por ello, la ley que atribuya facultades sancionadoras a la Administración deberá prever, al menos, las siguientes cuestiones: a) habilitación legal o atribución de competencias al órgano sancionador; b) la configuración de las infracciones; y c) el establecimiento de las sanciones. Con todo, en oportunidades no será posible que la ley prevea todos los pormenores necesarios para el ejercicio de la facultad sancionatoria del Estado. En tal caso,*

corresponderá recurrir a diversos dispositivos que el ordenamiento habilita, tales como las leyes sancionatorias en blanco y la colaboración reglamentaria en materia sancionatoria."1

Al respecto, Balbín considera que el precepto legal debe contener necesariamente el desarrollo del núcleo. Es decir, el Congreso no puede en ningún caso delegar el poder de regular el núcleo sancionatorio. Sin perjuicio de ello, es claro que el Ejecutivo puede, por mandato constitucional, dictar los detalles de la ley.

En la temática en análisis resulta especialmente menesteroso establecer con precisión todas y cada una de las conductas que serían constitutivas de infracciones, dado que la realidad que nutre la tutela del consumidor, la lealtad y la buena fe comercial, se compone de múltiples supuestos, inabarcables en un texto legal, que, si pretendiera prevérselos en su totalidad, se frustraría la finalidad de la norma.

Asimismo, tornaría inoperante el poder preventivo y represivo si se hiciera depender su ejercicio del riguroso requisito de tipicidad y certidumbre que rige en la legislación penal, pues las infracciones a la normativa protectora del consumidor no equivalen a las conductas que merecen reproche criminal. Por lo tanto, no cabe en aquel ámbito exigir la precisión ni la tipicidad de éste.

Respecto a los instrumentos especiales del derecho administrativo sancionador (las leyes sancionatorias en blanco y la colaboración reglamentaria en materia sancionatoria) y siguiendo a Nieto, puede decirse que en el Derecho Administrativo Sancionador el contenido de una ley en blanco comprende los siguientes elementos: a) Una regulación sustantiva en la materia, que deliberadamente no pretende ser exhaustiva; b) la determinación de unas instrucciones, criterios o bases, que sin llegar a suponer una regulación sustantiva, resulten lo suficientemente expresivos como para que, a partir de ellos, pueda luego desarrollarse la normativa; c) una habilitación reglamentaria, o sea, una autorización al reglamento para que regule la materia penetrando en una zona de reserva a la ley que, sin esta habilitación,

resultaría ilícita y cuya realización no ha de exceder de las instrucciones legales; d) una remisión al resultado de la colaboración reglamentaria que, en los términos dichos, se ha posibilitado u ordenado.

Asimismo, en lo atinente a la colaboración reglamentaria, la reserva legal absoluta requerida en el ámbito del derecho penal no es aplicable al Derecho Administrativo Sancionador, dado que la imposibilidad de regular la totalidad de la materia reservada hace necesario que ciertos aspectos de la normativa sancionatoria sean especificados mediante el dictado de reglamentos.

Corresponde señalar, empero, que dicha habilitación está sujeta a límites que constituyen aspectos esenciales del principio de legalidad. Esos límites son: a) la ley ha de definir el núcleo básico como ilícito y los límites impuestos a la actividad sancionadora; b) el reglamento no puede ir más allá de un complemento de la regulación legal que sea indispensable por motivos técnicos o para optimizar el cumplimiento de la finalidades propuestas por la Constitución o por la propia ley; c) si la función de reglamento es complementar, el problema esencial es determinar hasta qué punto puede llegar la sumariada de la ley para que el reglamento no se convierta en algo independiente de ella.

Habiendo analizado el fundamento del ejercicio de la facultad sancionadora del estado y la constitucionalidad del mismo, resta verificar si el marco normativo para la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios desarrollados en los puntos anteriores, contempla la posibilidad de sanciones y si la misma es conforme a derecho, esto nos muestra que la presencia del Estado desde el orden público de Protección debe estar presente tanto como sus normas imperativas, las mismas van a garantizar la actividad y la protección del vulnerable.

Así, en lo que respecta a la Ley de Defensa de la Competencia, el régimen de infracciones y sanciones se encuentra contemplado en el capítulo VI de la misma, en los artículos 18 a 28. Así, establece que “El que infringiere las disposiciones de la presente ley, las normas reglamentarias y resoluciones que en su consecuencia se dicten, será pasible de las siguientes sanciones…”, detallando las penas de las que son pasibles aquellos que incurrieren en

infracción (multa, suspensión en los registros de proveedores del estado, Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales y clausura del establecimiento), y los montos o tiempos que podrán durar las mismas.

A su vez, dispone un régimen de reincidencia, concurrencia de infracciones o desobediencia a órdenes de cese, agravando la sanción mediante la duplicación de la misma, y disponiéndose el decomiso de la mercadería en casos de especial gravedad como sanción accesoria.

Asimismo, establece sanciones de gravedad diferenciada para determinados supuestos, la vía recursiva en sede judicial, el destino de las multas, la exigibilidad del cobro mediante ejecución fiscal previa intimación al pago, y la aplicación supletoria de las disposiciones del Código Procesal Peal y del Código Procesal Civil para resolver cuestiones no previstas expresamente en dicha ley y sus reglamentos.

Por su parte, la Ley de Defensa del Consumidor regula un régimen sancionador en sede administrativa, al título II, entre los artículos 41 a 50. A diferencia del régimen de la Ley 22.802, la redacción acerca del proceso administrativo previo a la imposición de sanciones resulta ser mucho más meticulosa, incluyendo la totalidad de las garantías de defensa para las partes en dicho proceso, en el artículo 45.

El régimen de sanciones (en lo atinente a las penas) resulta bastante similar al regulado por la Ley de Lealtad Comercial; previéndose sin embargo, la aplicación de un apercibimiento en concepto de pena (seguramente, aplicable en primeras infracciones o infracciones leves).

Amén de ello, prevé la posibilidad de publicar la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique.

A su vez, a diferencia de la Ley 22.802, establece un destino especial para la mitad del monto de lo percibido en concepto de multas y demás penalidades, asignándolo a un fondo especial

que persiga el cumplimiento de la manda constitucional relativa a la educación para el consumo.

Finalmente, establece un sistema de ponderación de circunstancias específicas para la graduación de la sanción, que contempla el perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario, la posición en el mercado del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad de los riesgos o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización, la reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

En lo que respecta a la Ley de Defensa de la Competencia Nº 25156, establece sanciones por el incumplimiento de las disposiciones de la misma, consistentes en: el cese de actos o conductas previstas por dicha ley, multas, la disolución, liquidación, desconcentración o división de las empresas infractoras; sin perjuicio de las demás sanciones que pudieran corresponder.

Finalmente, la Ley de Góndolas (Nº 27545), en materia de sanciones administrativas por infracciones a la misma, hace una remisión a las normas referidas a procedimiento y sanciones establecida por la Ley de Lealtad Comercial; disponiendo a su vez, un régimen diferenciado de destino de los montos recaudados en concepto de multas y demás infracciones.

Como puede verse, la totalidad de estas normas contempla la posibilidad de aplicar el *ius puniendi* de la administración, en determinados supuestos, para sancionar el incumplimiento de sus previsiones.

En tal sentido, si bien podría decirse que en las leyes precitadas no se encontraría exhaustivamente individualizado el tipo que habilitaría la sanción, también es cierto que las mismas designan conductas genéricas que los proveedores deben cumplir, tendientes a la satisfacción integral de los intereses de los consumidores y usuarios y la salvaguarda de sus derechos, que son fácilmente identificables.

Por ello, en caso de infracción a las previsiones de las leyes desarrolladas anteriormente, el proveedor es pasible de recibir las sanciones administrativas que correspondan, sin perjuicio de las demás acciones que fueran aplicables y pudieran corresponder.

Para todos estos casos, la autoridad de aplicación es el Secretaría de Comercio Interior del Ministerio De Desarrollo Productivo, conforme lo dispuesto por los decretos reglamentarios de cada una de las leyes referidas y a los cuales nos remitimos, *brevitis causae*.-

En la actualidad, la vulneración de derechos en los adultos mayores es una problemática de gran relevancia en la ciudad de Corrientes. Las políticas públicas adecuadas, y las establecidas, todavía no tienen un impacto real sobre los inconvenientes que se presentan en el cotidiano, la discriminación y el abuso son algunos de los factores que contribuyen a esta situación. La falta de educación para el consumo.

El maltrato a una persona de edad consiste en un acto o varios actos repetidos que le causen daño o sufrimiento, o también la normativa específica en relación a la protección de los derechos de los adultos mayores en la ciudad de Corrientes está contemplada en la Ley Nacional N° 26.894 y la Ley Provincial N° 6.983.

Estas leyes establecen que los adultos mayores tienen derecho a una vida digna, a la protección de su integridad física emocional, a la participación social y a la igualdad de oportunidades, entre otros aspectos. Sin embargo, a pesar de estas leyes vigentes, la vulneración de sus derechos sigue siendo una problemática latente. Se han identificado múltiples situaciones en las cuales se atropellan los derechos de este grupo vulnerable, como la falta de acceso a servicios de salud adecuados, la discriminación en el ámbito laboral y social, la existencia de instituciones geriátricas que no cumplen con los estándares de calidad, entre otros. Un grupo de adultos mayores explicó sobre el maltrato que reciben de parte de los familiares y de la sociedad en el transporte público, calle y centros de salud, entre otros ámbitos.

Entre los más destacados tenemos instituciones públicas como Anses, Bancos, instituciones privadas como geriátricos y claramente en muchos casos los mismos familiares (Informe

Municipalidad,2022). Estadísticamente, un informe de este año 2023 de La Oficina de Estadística y Registro de Corrientes informa que en relación a los adultos mayores los tipos de violencia registrados fueron verbal, física, económica, restricciones a la capacidad.

En cuanto a la violencia física, en los adultos mayores se obtuvieron 178 casos en lo que va del año 2023 (Informe de Estadística, 2023).

En una de las situaciones que mayor exposición y destrato sufre este grupo etario según las estadísticas es en las relaciones y operatorias que realizan o deben realizar en actividades en las cuales son usuarios de productos bancarios, en la relación con servicios bancarios, nos interesa destacar, que el mismo instituto que está incluido en el Código Civil y Comercial de la Nación lo establece de forma nominada y típica en su Art., 1384 a 1441, donde la información debe estar presente, clara, detallada, en idioma nacional, y determinada en cada caso, con la correspondiente comunicación por los canales establecidos, en muchos casos esta falta de cumplimiento por partes de las entidades bancarias, llevo a los usuarios de productos bancarios a instancias de tribunales y a la acción de reclamo, una de ellas es la resolución de los autos "Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del art. 250 del CPCC", dictada por la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón. En este caso, una persona mayor inicia el reclamo como cliente el Banco de la Provincia de Buenos Aires. El actor había requerido la baja de un débito automático vinculado a su tarjeta de crédito, solicitud que reiteró por diferentes medios durante dos años, sin haber obtenido la baja efectiva. La operación de adhesión al débito automático (por los servicios de cable y seguro automotor) había sido inicialmente dada de alta por el propio cliente. Sin embargo, el actor realizó luego un pedido de cese del débito automático, reiteradamente por más de dos años a través de notas, reclamos presenciales, etc., sin lograr una respuesta diligente por parte del banco. De este modo, se le continuaron debitando mensualmente los servicios por el lapso de dos años, período durante el cual el cliente continuó abonando el saldo deudor de la tarjeta de crédito para no caer en condición de moroso, aumentando de este modo su perjuicio. En el caso, los magistrados identificaron que dentro del caso existió un trato indebido al consumidor y una conducta

manifiestamente ilegítima del banco, que consistió en continuar realizando el descuento sin atender al pedido reiterado de la actora. Al respecto, el Tribunal se hizo eco de lo resuelto en otros precedentes judiciales en torno a las relaciones de consumo entre entidades bancarias. Se realizó un recorte de seis casos jurisprudenciales pertenecientes a los tribunales de segunda instancia dentro de la provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Si bien la selección de casos no constituye una muestra representativa de las regularidades en el tratamiento jurisprudencial de la temática, son pocos en general los casos en los que se ha hecho aplicación de la categoría de hipervulnerables, y consideramos que esta selección resulta suficiente para analizar el razonamiento desarrollado en torno a las personas mayores. Por tal motivo, el principal criterio de selección de casos jurisprudenciales se ha fundado en a) el nivel de desarrollo de criterios explícitos y procesos razonamiento dentro de las resoluciones judiciales y b) la aplicación de la categoría de consumidor hipervulnerable (particularmente en relación a personas mayores). 80 Derecho Civil Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP. Año 19/Nº 52-2022. Anual. Impresa ISSN 0075-7411-Electrónica ISSN 2591-6386 consumidores medios (en los casos Cabrera, 2012; Cannizzaro, 1998; Torres Carbonell, 2003; y C.J.C., 2017). Luego, avanzando un paso más en las particularidades del caso, los magistrados aludieron expresamente a la condición de adulto mayor del accionante como uno de los argumentos centrales para sostener su decisorio. Así, la Cámara destacó que el trato debido hacia el cliente en el caso bajo consideración debió haber sido un “trato calificado o especial”, considerando que se trataba de un adulto mayor y, por ende, merecedor de una respuesta diferenciada por parte de la entidad bancaria. Para sostener este tratamiento especial, el Tribunal hizo referencia a otro acuerdo dictado en la misma Sala, en una materia diversa al Derecho al Consumidor, donde se sostuvo que la obligación de velar por la protección de las personas mayores residía en cabeza del Estado, y así también de los ciudadanos en general. “Es necesario tener presente que el colectivo de la ancianidad es uno de aquellos que, por imperio constitucional, resulta destinatario de una mayor protección (artículo 75 inc. 23 Constitución Nacional). Este necesario respeto —y resguardo— de sus

derechos no tiene como sujeto pasivo —en mi concepción— únicamente al Estado, sino a todas las personas integrantes del conglomerado social (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 2019, 'Consorcio de Copropietarios de la calle Buenos Aires 640/648 Castelar c/Heredia Pedro s/Interdicto', causa MO-12821-2014)". Así, también, se reconocen los desarrollos en materia del derecho de la vejez como rama transversal destinada al estudio de la condición jurídica de las personas mayores en el derecho interno, regional e internacional. "El derecho de la ancianidad se propone también el reconocimiento de las situaciones de aminoración, vulnerabilidad, discriminación, inestabilidad o abusos que puedan padecer estos sujetos, por el hecho de ser viejos" (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Morón, Sala II, 03/09/2020, "Andino, Claudio Eduardo c/Banco de la Provincia de Buenos Aires s/Materia a categorizar s/Incidente del artículo 250 del CPCC", Voto Dr. Jorda, I.4). Se observa una cierta amplitud en la óptica del Tribunal al momento de analizar al fenómeno jurídico de la vejez, al considerar tanto los principios y reglas, institutos, relaciones jurídicas, derechos y obligaciones, como los sistemas de protección y las garantías, en relación con el fenómeno demográfico del envejecimiento y de la vejez de cada persona, en particular. Finalmente, la Cámara consideró que estaban claras las molestias y complicaciones que se le generaron al adulto mayor, obligándolo a realizar múltiples trámites e incluso promover un proceso judicial para resolver la cuestión. Por ende, confirmó la condena al banco de primera instancia, haciendo lugar a la demanda planteada por el consumidor. En las relaciones de consumo - Lucía Irene Lapenta (pp. 73-92) Desarrollos jurisprudenciales de la hipervulnerabilidad: las personas mayores 81 Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP. Año 19/Nº 52-2022. Anual. Impresa ISSN 0075-7411-Electrónica ISSN 2591-6386 En segundo lugar, nos interesa destacar la resolución dictada en los autos "Filco, Héctor Jorge y otro c/Bank Boston N.A. s/ordinario", por la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este caso, se trataba de dos adultos mayores, clientes del Banco Boston, quienes tenían un depósito a plazo fijo en dólares y un saldo en una caja de ahorro en dólares. Con motivo de la denominada legislación de emergencia, la

entidad bancaria convirtió dichos valores y los acreditó en la cuenta en pesos de los actores con una demora de dos años. Durante ese lapso de tiempo, el banco había argumentado que existían supuestas exigencias legales que le impedían concluir con la operación bancaria, condiciones que resultaron finalmente ser inexistentes. Los actores afirmaron que en la estimación del daño moral cabía considerar su edad avanzada (además de los padecimientos espirituales ocasionados), condición que era conocida por la entidad bancaria y frente a lo cual mantuvo una conducta negligente y desaprensiva; por lo cual reclamaban el aumento del monto de daño moral fijado en primera instancia. Por su parte, la Cámara de Apelaciones dictaminó que dentro del caso existió una violación al deber de información y un trato indebido al consumidor. La alzada consideró que más allá de la demora excesiva en la operación, el Banco actuó con falta de claridad y precisión respecto a los requisitos necesarios para ejecutar dicha operación. La entidad bancaria sostuvo que había informado a los actores que debían presentarse en la sucursal de Morón a suscribir documentación por exigencias del Banco Central, lo cual fue puesto en su conocimiento a través de notas, llamados telefónicos y cartas documento. La alzada consideró que existieron contradicciones en el contenido de dichas notificaciones, y así también que cabía atender a la situación de crisis económica, contexto en el cual era previsible que la cantidad de información y la claridad requerida por los clientes de la entidad fuera muy por encima del promedio habitual. Al momento de considerar los daños, los magistrados sostuvieron que además de la desvalorización monetaria y así también a la etapa avanzada de la vida del consumidor, condición que implica un aumento del perjuicio. Se incluyó dentro del rubro de daño moral la consideración sobre la edad avanzada de los ahorristas, considerando que ello implicaba un factor de mayor perjuicio, más allá del padecimiento y las molestias derivadas de un incumplimiento contractual generalizable. El Tribunal consideró que las contradicciones en las notas emitidas por el Banco constituían elemento suficiente para tener por probada la presunción judicial sobre el daño moral que se reclama, considerando que el padecimiento espiritual existió y que excedió las simples molestias de un incumplimiento contractual.

Todo esto nos lleva en muchos casos a daños que sufre el adulto mayor en estas relaciones desproporcionada en cuanto a equilibrio de fuerzas y de posibilidades de informar y educar

En este contexto nos interesa considerar los reclamos de daños y perjuicios sufridos en el marco de una relación de consumo e iniciados por personas mayores. En este sentido, cabe destacar el antecedente de autos "Yunes, Sara c/Transportes Larrazabal C.I.S.A. y otro s/Daños y Perjuicios", resolución de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Sala M. En el caso referido, una mujer de 82 años de edad se fracturó un codo al caer del ómnibus en el que se transportaba, cuando intentaba descender de la unidad. A raíz de ello, la actora inició una acción de daños contra la empresa de transportes. La víctima se trataba de una discapacitada de 82 años de edad, quien se trasladaba con un elemento de asistencia (bastón) y viajaba como pasajera del ómnibus. Al descender en una parada, la mujer cayó a la vereda, produciéndose una lesión grave en su codo izquierdo, por la cual fue intervenida quirúrgicamente dos veces. 84 Derecho Civil Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP. Año 19/Nº 52-2022. Anual. Impresa ISSN 0075-7411-Electrónica ISSN 2591-6386 La reclamante sostuvo que el chofer del colectivo estacionó lejos de la acera y procedió a efectuar un leve retroceso mientras ella descendía, ocasionando ello su pérdida de equilibrio y caída. Mientras tanto, la empresa demandada alegó que la anciana cayó por su propia torpeza, al tropezar con el bastón con el que se asistía y que las consecuencias dañosas han sido fruto de su estado de salud anterior al accidente (contaba con un certificado de discapacidad, como secuela de la fractura de ambas caderas lo que motivaba su movilidad asistida por un bastón). El juez de primera instancia hizo lugar al reclamo de daños, mientras que el tribunal de segundo grado redujo el monto de la condena. Sin embargo, no es la resolución final lo que nos resulta interesante en relación con este fallo, sino el tratamiento de la vejez, la fragilidad del cuerpo humano y su relación con los daños resarcibles y el quantum de las indemnizaciones dentro del hilo de razonamientos expresados por el tribunal de alzada. El Tribunal sostuvo que "hay precedentes en los cuales se ha considerado que la edad avanzada del damnificado puede magnificar la inquietud por la afectación de la integridad física, con base en la conciencia de

fragilidad que se tiene del propio cuerpo y de la salud (conf. esta Sala -en su anterior composición-, 'Albino Elsa c. Basile Tomás s/Daños y Perjuicios' del 05/06/1995 y 'Pérez de Pérez Novoa Delia c. Massad Raúl s/Daños y Perjuicios', 15/10/1997; entre otros)" (CNCiv, Sala M, 15/08/2014, "Yunes, Sara c. Transportes Larrazabal C.I.S.A. y otro s/ Daños y Perjuicios", Voto Dra. Díaz de Vivar, Considerando V). Como resultado de la intervención en su codo, el perito actuante informó una minusvalía del orden del 14% con nexo causal con el accidente de autos. Sin embargo, el Tribunal consideró que el monto que se estime otorgar para indemnizar al damnificado estaba sujeto a la ponderación que realizara al momento de dictar sentencia, y no debía regirse estrictamente por el porcentaje estipulado en el informe pericial. Así, la Cámara sostuvo que se trataba de una persona de casi 82 años al tiempo del accidente, jubilada, cuya vida de relación debe estar condicionada no solo por las secuelas en su codo izquierdo sino por el propio avance de su edad.

Esto nos demuestra que la estructura normativa estando presente, pero sin un contexto de daño ocasionado no tiene el efecto requerido, igualmente vemos la actividad judicial en disidencia en los casos que fuimos abordando, de tal forma que la demostración que se requiere de establecer una protección adecuada y formal, desde la estructura jurídica aún no tiene el efecto protector que debería, ya que los casos están, pero la falta de educación e información, para evitar las dificultades e inconvenientes no deben generar dudas con respecto a la interpretación de los contratos en la relación de consumo, Art 1094-1095, se van a interpretar a favor de la parte más débil de la relación.

De esta forma vemos que el desarrollo de programas, y políticas publicas desde los organismos encargados de la temática deben comprometerse para acercar información y conductas que sirvan de herramientas para una mayor autoprotección y conocimientos de sus derechos, la creación de tribunales y juzgados que sean determinantes de la temática, es de suma e imperiosa importancia para el desarrollo y crecimiento de esta parte del derecho que no solamente debe quedar en el acurdo de partes, ya que en muchos casos la fuerza dominante excede lo establecido en la ley y lo celebrado en la Constitución Nacional, y tratados Internacionales.

Hemos visto cómo el adulto mayor en su condición de paciente y/o consumidor hipervulnerable de los servicios de salud, desde una perspectiva de la ciencia médica, sin dejar de observar el consumidor en situación de vulnerabilidad con una mirada transdisciplinaria y en clave de derechos humanos, tratando de visibilizar las complejidades de este fenómeno social y global de suma actualidad. Estas breves líneas intentan ser un aporte motivador para aproximarnos y entender una problemática de la sociedad que nos afecta a todos, con el objetivo claro y evidente de generar mayor sensibilidad, conciencia, conocimiento y protección desde los operadores jurídicos y los sistemas de expandir la información correspondiente, el compromiso tendiente a la defensa y protección de los consumidores hipervulnerables, con especial referencia a los adultos mayores usuarios de los sistemas de salud. Si bien son plausibles los avances legislativos a nivel nacional e internacional desde una postura crítica, queda aún mucho trabajo por realizar y equidades para sumar. Tenemos que realizar una fuerte autocritica y generar acciones positivas de cara al país plural e igualitario que todos nos merecemos, con menos discriminaciones y más respeto por la condición humana. El consentimiento libre e informado, el deber de información, el trato digno y respetuoso, equitativo y no discriminatorio, entre otros tantos derechos que circunscriben al adulto mayor como paciente, no pueden quedar plasmados solo como una bella declaración por el mero cumplimiento prestacional del profesional de la salud, sin ser comprendido y analizado por el adulto mayor. No se cumplen las normas exponiendo una leyenda en los centros de salud que diga: “acá rige el principio de la autonomía de la voluntad” si luego esa declaración no es conteste ni se visibiliza en una saludable práctica cotidiana. Este por destacar un ejemplo, como el resto de los derechos de los adultos mayores en calidad de pacientes, suelen – aunque no en todos los casos – no ser respetados. Por falta de tiempo o paciencia de parte del personal del equipo de salud, por distancia cultural, generacional o comunicacional. Sin dejar de olvidar las prestaciones que se dan en el ámbito de los contratos de adhesión a cláusulas generales predispuestas, la que se estructura en el mismo Código Civil y Comercial de la Nación en su Artículo 984, estableciendo el orden Público de Protección desde el consentimiento pleno, en el cual

debería estar presente toda información, sin dejar de observar la presencia de cláusulas oscuras, estas mismas son las que desnaturalizan la relación de consumo, es importante recordar el mismo, ya que del mismo dependerá la satisfacción o no del consumidor.

DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa. En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

Allí es donde ponemos nuestro acento e involucramos al servicio de salud como un servicio de consumo, y al paciente como un consumidor. En éste caso al adulto mayor, cuya vulnerabilidad se profundiza en razón de la edad. Quebrar esas barreras que continúan existiendo en estas relaciones y comenzar a venerar a nuestros adultos mayores hipervulnerables son metas que en el corto plazo debemos conseguir. No es una utopía pensar que las situaciones concretas y cotidianas pueden modificarse. Por el contrario somos venturosos en que pueden llegar a cambiar. Asumamos esta problemática y trabajemos juntos para alcanzar más de una solución posible, de cara a los debates que se vienen y a las asignaturas aún pendientes en la Argentina del siglo XXI.

La ampliación de la esperanza de vida ofrece oportunidades, no solo para las personas mayores y sus familias, sino también para las sociedades en su conjunto. En esos años de

vida adicionales se pueden emprender nuevas actividades, como continuar los estudios, iniciar una nueva profesión o retomar antiguas aficiones. Por otro lado, las personas mayores contribuyen de muchos modos a sus familias y comunidades. No obstante, el alcance de esas oportunidades y contribuciones depende en gran medida de un factor: la salud.

La evidencia indica que la proporción de la vida que se disfruta en buena salud se ha mantenido prácticamente constante, lo que implica que los años adicionales están marcados por la mala salud. Cuando las personas pueden vivir esos años adicionales de vida con buena salud y en un entorno propicio, su capacidad para hacer lo que más valoran apenas se distingue de la que tiene una persona más joven. En cambio, si estos años adicionales están dominados por el declive de la capacidad física y mental, las implicaciones para las personas mayores y para la sociedad se vuelven más negativas.

Aunque algunas de las variaciones en la salud de las personas mayores se deben a la genética, los factores que más influyen tienen que ver con el entorno físico y social, en particular la vivienda, el vecindario y la comunidad, así como características personales como el sexo, la etnia o el nivel socioeconómico. El entorno en el que se vive durante la niñez —o incluso en la fase embrionaria—, en combinación con las características personales, tiene efectos a largo plazo sobre el envejecimiento. Los entornos físicos y sociales pueden afectar a la salud de forma directa o a través de la creación de barreras o incentivos que inciden en las oportunidades, las decisiones y los hábitos relacionados con la salud. Mantener hábitos saludables a lo largo de la vida, en particular seguir una dieta equilibrada, realizar actividad física con regularidad y abstenerse de consumir tabaco, contribuye a riesgo de enfermedades no transmisibles, mejorar la capacidad física y mental y retrasar la dependencia de los cuidados.

Los entornos propicios, tanto físicos como sociales, también facilitan que las personas puedan llevar a cabo las actividades que son importantes para ellas, a pesar de la pérdida de facultades. La disponibilidad de edificios y transportes públicos seguros y accesibles, así como de lugares por los que sea fácil caminar, son ejemplos de entornos propicios. En la

formulación de una respuesta de salud pública al envejecimiento, es importante tener en cuenta no solo los elementos individuales y ambientales que amortiguan las pérdidas asociadas con la vejez, sino también los que pueden reforzar la recuperación, la adaptación y el crecimiento psicosocial.

La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el periodo 2021-2030 como la Década del Envejecimiento Saludable y pidió a la OMS que se encargara de liderar su puesta en práctica. La Década del Envejecimiento Saludable de las Naciones Unidas es un proyecto de colaboración a escala mundial que pretende aunar los esfuerzos de los gobiernos, la sociedad civil, los organismos internacionales, los profesionales, el mundo académico, los medios de comunicación y el sector privado para llevar a cabo una acción concertada, catalizadora y colaborativa a lo largo de 10 años orientada a promover vidas más largas y saludables, es por ello que la indicación que nos deja la Organización Mundial de la Salud, tras la experiencia de la pandemia cursada en inicios del 2020, que no solamente se mire y trate con anuencia a la edad adulta, sino también la búsqueda de la posibilidad de tener un estándar de vida más saludable, más igualitario, y con mayor sustentabilidad, en la calidad de vida, por todo esto es necesario saber establecer las prioridades en las agendas desde el Estado, como marco imperativo, desde el legislador.

Esta Década la cual citamos, tiene en su base la Estrategia y Plan de Acción global de la OMS sobre el Envejecimiento y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, y es un apoyo para el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y de los Objetivos de Desarrollo posibles y factibles de las Naciones Unidas.

La Década del Envejecimiento Saludable (2021-2030) de las Naciones Unidas tiene como objetivo reducir las desigualdades en materia de salud y mejorar la vida de las personas mayores, sus familias y sus comunidades a través de la acción colectiva en cuatro esferas: cambiar nuestra forma de pensar, sentir y actuar en relación con la edad y el desarrollar las comunidades de forma que se fomenten las capacidades de las personas mayores; prestar servicios de atención integrada y atención primaria de salud centrados en la persona, que

respondan a las necesidades de las personas mayores; y proporcionar acceso a la información y atención a largo plazo a las personas mayores que la necesiten.

También sugiere como un punto de inflexión el desarrollo de políticas públicas, para educar y concientizar para el consumo, cómo una manera práctica de observar la preparación y el conocimiento en los usuarios y consumidores en materia de salud y sus prestaciones,

Es importante el desarrollo de planes y programas estratégicos, que involucren a la sociedad civil en su conjunto, desde las ONG, las Universidades, los medios, y las formas de establecer sistemas de control y formación, desde mi posición como director de una extensión áulica de la Facultad de Derecho desarrollo un programa basado en la Educación para el consumo enfocada al servicio de los adultos mayores, en situación de vulnerabilidad extrema, la misma nos lleva a acentuar el compromiso en establecer parámetros que garanticen la contención, información, protección asesoramiento legal y seguimiento con la anuencia de los mismos, para alcanzar un mejor nivel de vida, estas actividades involucran, estudiantes, docentes, Secretaria de Extensión, Facultad, universidad, todos juntos en la forma y anclaje de la construcción de un sistema que esté al servicio de los consumidores, en este caso focalizado dentro de unos de los colectivos más vulnerables de la sociedad civil, la misma que establece y que constitucionaliza nuestra Carta Magna en su Artículo Nº 42 y 75, Inciso 22, el Código de Fondo, Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley Especial 24.240, y sus bases doctrinales junto con las jurisprudencias que hacen una estructura sólida de esta temática, pero que aún no llega a cubrir toda la demanda existente en un sistema que está con lagunas en acciones sin resolver.

La finalidad con mayor acentuación del régimen de protección a consumidores y usuarios consiste en asegurar en la persona del consumidor una autonomía de la voluntad real, garantizando un consentimiento pleno de la parte débil, desde el momento en que dicha voluntad se forma hasta que es declarada, y evitar todas aquellas situaciones que puedan alterarla, tales como los vicios de la voluntad o las prácticas engañosas. De este modo, las normas del derecho del consumidor se deslindan el ámbito de las relaciones de consumo del

derecho de los contratos, regido por la autonomía privada, la primacía de la libre disposición de las partes y las disposiciones de carácter supletorio. Por el contrario, el derecho del consumidor incorpora normatividades con carácter de orden público, a fin de proteger al débil jurídico, concediendo mayor preeminencia a la idea de igualdad por encima de la noción de libertad contractual. En este sentido, se establece, por ejemplo, el deber de suministrar información necesaria a los consumidores, el deber de seguridad en la provisión de bienes y servicios, la idea de la fuerza vinculante de la oferta al público y de las precisiones formuladas en la publicidad, la nulidad de las cláusulas consideradas abusivas, la interpretación del contrato en favor del consumidor, la prestación de garantías en la prestación de servicios públicos, el régimen de responsabilidad objetiva por (3) También es posible ver al respecto Lorenzetti (2008, 2014) y Rusconi (2009). en las relaciones de consumo - Lucía Irene Lapenta (pp. 73-92) Desarrollos jurisprudenciales de la hipervulnerabilidad: las personas mayores 77 Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP. Año 19/Nº 52-2022. Anual. Impresa ISSN 0075-7411-Electrónica ISSN 2591-6386 daños derivados de productos y servicios, el establecimiento de indemnizaciones con carácter punitivo, etc. Ahora bien, la pregunta que nos interesa abordar aquí es ¿cómo cambia todo este cuadro de situación cuando intervienen personas mayores en las prácticas de consumo?; ¿cómo difiere la relación de consumo de aquella situación protagonizada por el consumidor medio?; ¿cuál es el equilibrio contractual que se intenta restablecer?; ¿en qué medida las herramientas del régimen de defensa del consumidor resultan insuficientes? Y para ello, en suma, es necesario comprender qué es lo que caracteriza la fragilidad calificada de la persona mayor en su rol de consumidora.

La construcción jurisprudencial de la hipervulnerabilidad de las personas mayores Una reflexión como lo que aquí se planea, sobre la construcción de la noción de la hipervulnerabilidad de las personas mayores a través de la labor jurisprudencial, impone necesariamente algunos interrogantes previos. Así, ¿cuál es la naturaleza de la tarea adjudicativa? ¿qué está haciendo efectivamente un juez al momento de adjudicar? El integrativismo tridimensionalita trialista (Goldschmidt, 1996; Ciuro Caldani, 2019) refiere a

la complejidad del funcionamiento de la norma, actividad integradora que reúne en una dinámica compleja los aspectos sociológicos, normativos, y culturales en torno al caso y sus respuestas jurídicas. El proceso de toma de decisión judicial adquiere una significación compleja, constituyendo un trabajo que integra en forma dinámica elementos fácticos, normativos y axiológicos. De este modo, "la adjudicación judicial involucra un trabajo de elaboración, calificación, valoración y argumentación más afín al contexto de justificación que al de descubrimiento de verdades fácticas" (Lorenzetti, 2008, p. 197). Por ello, resulta importante distinguir la complejidad de la adjudicación judicial más allá de la mera aplicación normativa. Aquel operador judicial que adjudique (y reparta con justicia) será quien logre comprender el alcance del funcionamiento de las normatividades en la toma de decisión judicial. Repartirá con justicia quien logre desarrollar una comprensión profunda sobre la distinción entre el consumidor medio y el consumidor hipervulnerable, y sus implicancias en términos de decisión judicial. Por ello, Ciuro Caldani sostiene que "Es relevante que haya encargados del funcionamiento sensibles a las particularidades del Derecho del Consumidor. Por eso son valiosas las jurisdicciones al menos relativamente especializadas" (Ciuro Caldani, 2015, p. 27).

Ya hemos dicho que es de fundamental importancia el Acceso a la información, libertad de expresión y participación, La CIPDHPM establece en su artículo 14 que "la persona mayor tiene derecho a la libertad de expresión y de opinión y el acceso a la información, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y por los medios de su elección". Al mismo tiempo, establece que "los Estados Parte adoptarán todas las medidas destinadas a garantizar a la persona mayor el ejercicio efectivo de dichos derechos". Asimismo, la Carta de San José de Costa Rica (2012) establece que los Estados deben impulsar acciones para garantizar el acceso de las personas mayores a las tecnologías de la información y las comunicaciones, a fin de reducir la brecha tecnológica. En la República Argentina, se cuenta con un organismo nacional, la Defensoría del público, que tiene como misión promover, difundir y defender el derecho a la comunicación democrática de las audiencias de los medios de comunicación audiovisual en todo el territorio Nacional,

La protección de los derechos de las personas mayores en Argentina, y el cuidado a este tratamiento la importancia de su existencia se sustenta en una concepción del derecho a la libertad de expresión que contempla las facultades y obligaciones de quienes producen y emiten, pero también, de quienes son receptores/as de medios. En este sentido, la figura del Defensor/a del Público oficia de intermediaria entre ambos extremos, en representación de los intereses y derechos de las audiencias. Es articuladora entre los distintos sectores y actores de la comunicación y el público. La función de la Defensoría del Público es contribuir, desde su especificidad, a la profundización de un nuevo mapa comunicacional desde el paradigma de derechos humanos y los valores democráticos. Desde su creación en noviembre de 2012, la Defensoría viene generando articulaciones con organizaciones e instituciones vinculadas a la comunicación y representativas de diversos sectores. En este sentido, está abierta a recibir propuestas de organizaciones, periodistas, estudiantes, instituciones educativas y de toda la comunidad para que la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos comunicativos estén cada vez más presentes en la sociedad. Medios de comunicación y personas mayores Los medios de comunicación juegan un rol fundamental en la construcción de significaciones sociales ya que son espacios importantes de producción, transmisión y circulación de valores, costumbres, creencias, hábitos y estereotipos, por lo que son importantes para comunicar con responsabilidad sobre y para las personas mayores. Entender la comunicación como construcción social de una solución y significaciones, sentidos, que conlleva la responsabilidad de atender qué y cómo comunicamos. El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación elaboró en el año 2014, la “Guía para comunicar con responsabilidad sobre las personas mayores”, cuyo objetivo es concientizar que es responsabilidad de todos los actores comprometidos mejorar la comunicación sobre las personas mayores y por ello es necesario: Elaborar y reflexionar sobre el significado de la vejez y el envejecimiento. Estudiar cómo tratar, incluir y valorar a las personas mayores en la sociedad. Incluir en la agenda comunicacional que promueva nuevas temáticas que representen y visibilicen las diversas maneras del envejecimiento y sus efectos. Erradicar de la sociedad los prejuicios, mitos y estereotipos negativos relacionados con esta etapa de la vida, con la vejez, y sus formas,

Aportar a la construcción de un imaginario positivo de las personas mayores, la vejez y el envejecimiento, son una parte de la vida.

La participación de las personas mayores en los medios comunitarios de comunicación es de suma importancia a la hora de instalar aquellas temáticas que suelen estar ocultas en los medios masivos de comunicación y al momento de incorporar "nuevos actores" que hablen sobre sus propios valores, hábitos, tradiciones, experiencias, sentimientos, problemas o dificultades, deseos y saberes. Participar en un proyecto implica tener parte, tomar parte y ser parte, en forma consciente y concreta de las acciones necesarias para producir los cambios sociales que favorezcan el desarrollo, el estado y la concepción de la vejez en la comunidad toda. Las personas mayores son y deben ser consideradas como sujetos de pleno derecho y no como objeto de cuidado.

Políticas Públicas en nuestro País, nos llevan aún singular análisis, Si el crecimiento de la población mayor en la Argentina (14% son personas mayores de 60 años) va acompañado del incremento de las demandas en políticas públicas que mejoren la calidad de vida de las personas mayores. En este sentido, pensar en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es una manera de dar prioridad, a una necesidad de este grupo etario de formar parte de su comunidad y de expresarse en igualdad de condiciones. Los espacios educativos crecientes de alfabetización digital para personas mayores se han desarrollado exponencialmente en todo el país. Estas propuestas se constituyen, no sólo como instancias que aportan conocimientos teóricos y prácticos de cómo utilizar un celular, un cajero automático o una computadora, sino que además contribuyen como espacios de socialización, de educación permanente y de encuentro intergeneracional, ya que docentes o personas que actúan como facilitadoras son jóvenes provenientes de carreras universitarias -estudiantes o recién recibidas- y, en algunos casos, estudiantes de escuelas secundarias en experiencias comunitarias. En este sentido, la DINAPAM, promueve la realización de cursos con el objetivo principal de facilitar el acceso al uso de la informática y las nuevas tecnologías a las personas mayores de todo el país, priorizando el uso de la computadora, internet y la navegación web, en un ambiente especialmente preparado para este fin, aquí abarca todo un

sistema de formación y capacitación en la cual los coordinadores y educadores están en la constante actualización de la informática y lo vuelcan a los mayores, esto no solamente alcanza a áreas de autogestión en servicios públicos sino también se involucra en el cotidiano de los adultos en posición de consumidores y usuarios tanto en el ámbito de la faz pública o privada, estas organizaciones formativas que funcionan como una especie de institutos y organismos para la formación y preparación de los ciudadanos que estén en esta franja etaria y en este colectivo de vulnerabilidad.

La tratativa del desarrollo de los programas y esquemas que se llevan adelante, que implica un desafío para este grupo etario de formar parte de su comunidad y de expresarse en igualdad de condiciones, el intercambiar o interactuar con los otros sectores de la sociedad es significativo para personas mayores se han desarrollado exponencialmente en su comunidad, Estas propuestas se fueron fortaleciendo desde la experiencia del Covid 19-, no sólo como instancias que aportan conocimientos teóricos y prácticos de cómo resolver cuestiones dinámicas usando dispositivos, sino que además contribuyen como espacios de socialización, y no solo la comunidad civil está involucrada en esta temática, también lo involucra a la Universidad y los municipios junto con organismos gubernamentales, estudiantes universitarios y de escuelas secundarias en experiencias comunitarias, interactúan en la realización de cursos con el objetivo principal de facilitar el acceso al uso de la cultura y tecnología, las distintas campañas con el fin de educar y preparar a las Personas Mayores, es una realidad que tiene por objeto promover acciones de fortalecimiento no solo educativo sino también emocional, También, a través de estas Campañas, se busca potenciar los procesos de empoderamiento para que las personas mayores ejerzan plenamente sus derechos, reconociendo sus capacidades simbólicas y materiales. Estas acciones, se enmarcan en la posibilidad que las personas mayores, por medio de la cual se busca contribuir a la construcción social de una imagen positiva de la vejez y garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en la Convención, en la Constitución, como parte de las políticas públicas del Gobierno Nacional. Todos estos lineamientos se articulan como una estrategia que busca confrontar con las diversas situaciones que propagan contenidos discriminatorios

hacia las personas mayores y responder a la necesidad de construir el bienestar de la sociedad con el aporte de todas y cada una de las personas que la componen, desde sus capacidades y responsabilidades, todos los actores deben estar involucrados en este accionar que significa una elevada posición de estándares en la comunidad, no es altruismo, es un mandato legal, normativo, moral y racional, que nos merecemos como una sociedad organizada y civilmente jerarquizada desde la estructura legal, reconociendo que existen colectivos con mayor vulnerabilidad que otros, desde la mirada de la equidad y justicia, es importante, no es imposible, es imprescindible, porque concilia la ética con la ley, el derecho propio con el deber colectivo, la discriminación y el abuso desde las posiciones más fuertes deben ser controladas, en la relación con el vulnerable, la vida no es duración, es una etapa que muchos lo vivirán (la vejez) es parte de este proceso, debemos desplegar acciones y políticas de mayor objetivo y con una mayor dignidad, construir esto nos llevara tiempo, no se pueda dar por concluida la tarea, esto recién empezó, no podemos claudicar en una idea que esta establecida en la ley y como tal es un mandato, establecido y celebrado, en la igualdad, la ley y la libertad.

Conclusiones

Para la protección del adulto mayor en condición de vulnerabilidad y que también impone la necesidad de alcanzar los estándares de protección jurídica y normativa y que no sea privado de su derecho a la autonomía y la libertad personal, sin previo proceso de análisis sociocultural. Este criterio refleja antinomia en relación a las políticas públicas y normas jurídicas contemplativas de los derechos de la vejez que garantizan su autonomía como parte de su dignidad personal. A su vez, refleja la necesidad de implementar políticas públicas que garanticen a las personas mayores el pleno goce y ejercicio de sus derechos y la protección de los mismos, especialmente a la autonomía y la independencia y a elegir su propio proyecto de vida y vivir conforme a éste; resultando insuficientes las herramientas disponibles para dar respuesta a este colectivo especialmente vulnerable. El trabajo realizado está en pleno desarrollo y su nacimiento que se expresa desde fines del Siglo XX, nace a la luz de la expansión gerontológica que se dio en forma global y expansiva y que trajo la necesidad de proteger a los colectivos vulnerables, uno de ellos es el tema de abordaje, las 100 Reglas de Brasilia ayuda a visualizar estos colectivos o grupos de vulnerabilidad, que están expuestos y desprotegidos desde los últimos años del siglo pasado, el avance realizado tiene una significativa sistematización desde la aparición de la problemática y su tratamiento desde leyes Internacionales, Nacionales, Tratados y Resoluciones que fundamentaron jurisprudencia y Doctrina, en la búsqueda del Principio de la progresividad del Derecho y no regresión, estableciendo el avance en el Derecho y las posiciones jurídicas.

Esta exigencia de una racionalidad de fines viene determinada, entre otras cuestiones, por la necesidad de un funcionamiento pleno de la categoría del consumidor hipervulnerable y la proyección de los efectos de su aplicación en el resto de los elementos del régimen del consumidor. De esta manera, los operadores jurídicos podrían realizar su aporte al desarrollo de una interpretación transversal de su receptación y, con ello, del verdadero entramado de cuestiones jurídicas que la vulnerabilidad atraviesa, es saber determinar la figura del

hipervulnerable, las características que presentan, la verdadera posición de la figura como un colectivo de protección desde los sistemas, esto surge por la posición del desconocimiento de englobar a todos los consumidores en un mismo esquema. Muy probablemente resulte de este modo porque son los propios operadores quienes aún no han considerado.

Esta exigencia de una racionalidad de fines viene determinada, entre otras cuestiones, por la necesidad de un funcionamiento pleno de la categoría del consumidor hipervulnerable y la proyección de los efectos de su aplicación en el resto de los elementos del régimen del consumidor. De esta manera, los operadores jurídicos podrían realizar su aporte al desarrollo de una interpretación transversal, y así los jueces deberían considerar la necesidad de protección de la franja o el colectivo que demanda la protección, de igual forma, esperamos el desarrollo del principio de progresividad del derecho en materia de colectivos con acentuada vulnerabilidad, para de esta forma desarrollar una mayor doctrina, que llegue al legislador y la Jurisprudencia refleje la forma de establecer el equilibrio en las relaciones de consumo que involucren a los Adultos mayores. Sin dudas es una construcción que debemos hacer entre todos, pero algunos actores deben tener en consideración que tienen una mayor responsabilidad y que debe estar garantizada por la misma estructura legal en beneficio de este colectivo que lo conocemos como Adultos Mayores.

Hasta aquí hemos hecho un análisis pormenorizado, de algunas de las situaciones que rodean la vida de nuestros adultos mayores, ya que, enumerarlas y sistematizarlas sería imposible, primero porque las mismas no se corresponden con numerus clausus, es decir con categorías cerradas, sino que la vida misma a diario genera y generará a futuro situaciones que ni siquiera nosotros hayamos contemplado en nuestro trabajo.

Necesitamos sumar más conocimiento, sensibilidad y conciencia sobre los sistemas de salud, las complejidades propias de cada sector –publico, de seguridad y obras sociales y el privado- y sus diferentes niveles –municipal, provincial y nacional-, sin perder de vista los recursos con los que se cuenta y la asignación que se hace de los mismo como así también el contexto social, político y económico de lo que hoy llamamos Argentina, con un compromiso ferviente

con nuestro pasado aunque con una mirada firme en el porvenir. No podemos desconocer que nuestro objeto de estudio –el adulto mayor como consumidor hipervulnerable de los servicios de salud- implica el análisis de un fenómeno complejo en donde hay que tener en cuenta los aportes de las especialidades afines tales como la ciencia política, la economía, la medicina, la salud pública, la ética médica, la teoría política, la filosofía y la judicialización en salud, entre otras.9 Al respecto, bien destaca Aizenberg que la importancia que revisten los derechos de los pacientes en este contexto, como eje básico de las relaciones médicas, ha sido puesta de manifiesto por las organizaciones internacionales: la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Consejo de Europa, entre otras entidades, las cuales han promovida. El adulto mayor como consumidor hipervulnerable de los servicios de salud: una asignatura pendiente Creemos en el desarrollo humano sustentable o sostenible para armonizar la aparente dicotomía desarrollo versus problemas sociales y calidad de vida, con el objeto de poder hacer una contribución en miras a la plena autonomía de los adultos mayores consumidores de los servicios de salud y al reconocimiento de este fenómeno como una problemática que no solo afecta a un grupo vulnerable, sino a la sociedad en su conjunto. No es novedad alguna que los consumidores se enfrentan a diario a las asimetrías propias de la relación de consumo a las cuales se le suman las desigualdades de la relación médico-paciente, e incluso las desigualdades propias de la sociedad respecto de los adultos mayores, ya que el paradigma de igualdad real y no discriminación consagrado en la Constitución Nacional, en el Código Civil y en diversos instrumentos internacionales a veces se ve afectado por las múltiples tensiones, limites, abusos y desequilibrios de la práctica de consumo y médica. Por esto, no podemos dejar de tener en miras a la igualdad real de oportunidades y a la efectiva tutela de la persona humana y esto hoy se visibiliza a través de la consagración que debe imperar en los ejes del derecho del consumidor, del derecho de la salud y del derecho de la vejez, es decir, en la relación del consumidor y en la relación médico-paciente del trato digno y equitativo. Desde mediados del siglo XX el mundo ha presentado grandes cambios. Podría decirse que es un lugar mejor aunque no con menos desigualdades e injusticias. En este desarrollo de especificación de

Derechos Humanos a nivel internacional y con particular relación al avance americano de la primera Convención sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, destaquemos que la OEA trabajaba en el desarrollo de un instrumento para su región, en cuyo marco, el 15 de junio de 2015, se aprobó finalmente la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Este documento, vinculante para todos los países que lo ratifiquen, en su derecho interno, es el primero en su género y constituye un hito dentro de este, proceso de especificación. Argentina se adhirió muy rápidamente a este nuevo instrumento regional, de modo que, como parte del Derecho Interno, cuenta con jerarquía superior a la ley, habilita a las personas a fundar sus reclamos jurídicos bajo su marco y obliga a todos los operadores y jueces a aplicarla con primacía, incluso respecto del nuevo código civil y comercial de la nación

Referencias Bibliográficas

Bidart Campos, G. (2003) *Manual de la Constitución Reformada.* EDINAR

Barocelli, S. S. (2018) *Consumidores Hipervulnerables*. El Derecho

Cabañas García, J. (2005) *Los procesos civiles sobre consumidores y Usuarios y de Control de las cláusulas generales de los contratos*. Tecnos

Farina, J. M. (2004) *Defensa del Consumidor y del Usuario Comentario exegético de la ley 24.240.* Astrea.

Ghersi, C. y Weingarten, C. (2011*) Manual de los Derechos de Usuarios y Consumidores.* La Ley.

Mosset Iturraspe, J. (2003) *Defensa del Consumidor. Ley 24.240 (modif. Por leyes 24.569, 24.787, y 24.999).* Rubinzal-Culzoni.

Nino, C. (2014) *Un país al margen de la ley.* Ariel.

Stiglitz, R. y Stiglitz, G. (1993) *Comentarios a la ley de Defensa del Consumidor*. JURIS.

Stiglitz, R. y Stiglitz G. (1994) *Contratos por Adhesión, Cláusulas Abusivas y Protección al Consumidor.* La Ley.

Stiglitz, G. (1994) *Derecho del Consumidor doctrina y Jurisprudencia comentada, Legislación Congresos y Jornadas.* JURIS.

Vítolo, D. R. (2015) *Defensa del Consumidor y Usuario.* AD-HOC.

Wajntraub, J. H. (2004) *Protección Jurídica de los Consumidores*. Lexis Nexis.

Wajntraub, J. H. (2014) *Justicia del Consumidor, Nuevo Régimen de la Ley 26.993.* Rubinzal – Culzoni

Golschmidt, W. (1981) *Introducción Filosófica al Derecho.* Depalma

Kraut, J. (2020). *Derecho y Salud Mental. Una mirada interdisciplinaria*. Rubinzal- Culzoni

Prieto Sanchis, L. (1990) *Estudios sobre derechos fundamentales.* Debate.

Quiroga Lavié, H. (2001) *Derecho Constitucional Argentino*. Rubinzal –

Culzoni.

Rinessi, A. (2007) *El deber de seguridad*. Rubinzal-Culzoni

Rivera, J. C. *Instituciones de Derecho Civil Parte General*. Abeledo Perrot.

Ritto, G. (2016) *Sistema de defensa del consumidor: Paradigmas del nuevo Código y de las leyes 26.993 y 24.240*. 20XII Grupo Editorial.

Ronquillo, C. y otros. (2022) *Adultos Mayores: una mirada interdisciplinar*. Editorial UNLaM.

Sagüés, N. (2001) *Elementos de Derecho constitucional.* Astrea.

Salvarezza, L. (2002) *Psicogeriatría. Teoría y clínica*. Paidós.

Sánchez Herrero, A. (2016) *Tratado de Derecho Civil y Comercial.* La ley

Schwab, K. (2016) *La cuarta revolución industrial.* Debate.

Stiglitz, G.y otros. (2000) *Derecho del consumidor*. Juris.

Stiglitz, G. y Hernández, C. (2015) *La constitucionalización del Derecho del Consumidor. La experiencia argentina*, en Tratado de Derecho del Consumidor. La Ley.

Stiglitz, R. y Stiglitz, G. (2012) *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor.* La Ley.

Tambussi, C., Gordillo, A. y otros. (2007) *Derechos Humanos*. Fundación de Derecho Administrativo.

Toller, F. (2000) *La Interpretación Constitucional de los derechos fundamentales.* La Ley.

Vallespinos, C. y Ossola, F. (2010) *La obligación de informar en los contratos.* Hammurabi.

Van Deursen, A. y Van Dijk, J. (2014) *Digital Skills: Unlocking the Information Society*.

Palgrave Macmillan.

Barocelli, S. y Marhaba, D. (2020) Los influencers como nueva forma de publicidad y la protección de los consumidores. En Barocelli S. S. (Dir.), *La protección de los consumidores en el entorno digital*. La Ley.

Quaglia, M. (2018) Análisis doctrinal y jurisprudencial. En Bueres, A. J. *Código Civil y Comercial de la Nación y normas complementarias*. Hammurabi.

Ghersi, C. A. (2006) ¿Cómo juegan las presunciones a favor del más débil? *Revista de Derecho del Consumidor*. La Ley.

Stiglitz, G. (2016) Defensa del Consumidor, Dialogo de Fuentes y Principio de Protección. *Revista de Derecho del Consumidor*. IJ Editores.

Barocelli, S. S. (2019) El Principio de Vulnerabilidad Agravada en el Proyecto de Nueva Ley de Defensa del Consumidor del Consumidor de Argentina. *Revista Iberoamérica de Derecho Privado* (N°10). Lejister.

Muiño, O. (2011) Productos Bancarios y Derechos Del Consumidor. *Revista IN IURE*.

Muguillo, R. A., (2005) Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor. *Revista de Derecho Privado y comunitario.*

Dabove, M. (2018) Autonomía y vulnerabilidad en la vejez: respuestas judiciales Emblemáticas. *Revista de Derecho Privado* (53-85). Universidad Externado Colombia

Riofrío Martínez-Villalba, J. C. (2015) La selección del método en la investigación jurídica. 100 métodos posibles. *Revista de Educación y Derecho* (12). https://doi.org/10.1344/re&d.v0i12.14402

Rojas Klauer, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *THEMIS Revista De Derecho*, (62), 65-79. Recuperado a partir de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014

Segovia, J. F. (2018) Las raíces constitucionales del estado argentino - Un estudio de las convenciones de 1853 y 1860. *Revista Ius Historia* (5).

Stupenengo, M. (2017) La ley de defensa del consumidor y el riesgo de desarrollo. *Ratio Iuris. Revista de Derecho Privado.*

Vallespinos, C. y Ossola, F. (2015) Obligaciones y deber de informar (o comunicar) en el nuevo Código: La importancia de la teoría general. *Revista Código Civil y Comercial*. La Ley

Dabove, M. I. (2016) Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas. *Revista Latinoamericana de Bioética.* Disponible en https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/105651

Dabove Caramuto, M. I. (2017) *Derecho de la vejez*. Disponible en https://salud.gob.ar/dels/entradas/derecho-de-la-vejez.

Frustagli, S. (2016) *La tutela del consumidor hipervulnerable en el derecho argentino*. URI

http://hdl.handle.net/2133/14486

Nino, C. (1980) Dworkin y la disolución de la controversia "positivismo vs. iusnaturalismo".. *Revista Latinoamericana de Filosofía* (6).

Ley Especial 24.240 Ley de Defensa del Consumidor. Normas de Protección y Defensa de los Consumidores Autoridad de Aplicación, Procedimiento y sanciones.

Código Civil y Comercial de la Nación (2015)

Ley 26.361 Modificatoria de ley 24.340.

La Resolución Nacional 139/2020 octubre del 2020, Establece la Categoría de Consumidores – Hipervulnerables.

“Protocolo único de actuación para la Justicia de Corrientes en materia de adultos mayores en situación de vulnerabilidad”, aprobado por Acuerdo N.º16/20.

“Resolución Nº139/2020 del Ministerio de Economía de la Nación” en el reconocimiento de los grupos vulnerables y su protección normativa.

Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.