# ORDENANZA N° 7227/2022

**VISTO:**

El Expte. N° 2021-000125/H1-GC, caratulado: BLOQUE PROTECTORA FUERZA POLÍTICA - CONC. MARCELO LINARES - E/ PROYECTO ORDENANZA DERECHOS ADOLESCENTES CONSUMIDORES ;

y

# CONSIDERANDO:

Que se hace necesario emponderar a niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos como consumidores, y las previsiones de la Resolución 236/2021 de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación sobre sus reclamos, en el ámbito del Departamento de Godoy Cruz.

Que la Constitución nacional dispone en su artículo 42 el derecho de las y los consumidores de bienes y servicios, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a información adecuada y veraz, a la libertad de elección, a condiciones de trato equitativo y digno y a la educación para el consumo.

Que una relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor de un bien o servicio y el consumidor final o usuario del mismo. Incluye el antes, durante y después de la compra del producto o contratación del servicio.

Que el trato digno y equitativo a los consumidores implica que las empresas no pueden ejercer prácticas discriminatorias en razón del género, el color de piel, la edad, la condición física, entre otras; el derecho a la Información cierta, clara y detallada significa que el proveedor está obligado a informarte de forma completa sobre las características y condiciones de los productos y servicios que ofrece; y la Protección a la salud , porque los productos y servicios ofrecidos no pueden presentar riesgos para la salud o integridad física de las y los consumidores.

Que la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Ley Nº 23.849, reconoció, entre otros, el derecho de niños, niñas y adolescentes a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que los afectan, así como también a ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y grado de madurez.

Que la Opinión Consultiva Nº OC-17/2002 de fecha 28 de agosto de 2002 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), relativa a la Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño reafirmó el derecho de los niños, niñas y adolescentes a participar directamente en los procedimientos en que se discuten sus propios derechos, garantizándoles el disfrute por lo menos de las mismas garantías y protección que se conceden a los adultos en tanto sujetos de derecho.

Que la Ley nacional Nº 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes promueve la adopción de acciones positivas que tiendan al aseguramiento del goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales.

Que el Artículo 4º de la Ley nacional Nº 26.061 establece pautas para la ejecución de políticas públicas de la niñez y adolescencia, y entre ellas, considera propiciar la constitución de organizaciones y organismos para la defensa y protección de sus derechos.

Que el Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN), refiere a las personas menores de edad hasta los doce (12) años como niñas y niños (arts. 25 y 26) y adolescentes a aquellas entre los trece (13) y dieciocho (18) años y establece mayores aptitudes a los adolescentes para decidir por sí respecto de tratamientos que resulten no invasivos, considerándolos como adultos a partir de los dieciseis (16) años para la toma de decisiones respecto del cuidado del propio cuerpo.

Que asimismo el CCCN contempla la autonomía progresiva del hijo o hija conforme a sus características psicofísicas, aptitudes y desarrollo, otorgándoles mayor participación en sus propios asuntos a partir de los 13 años.

Que los niños, niñas y adolescentes (NNyA) realizan con habitualidad contratos de consumo de manera directa, por ejemplo, al comprar de manera presencial o virtual diferentes productos, pero también de manera indirecta, a través de la utilización de algún servicio que contrate un adulto referente, como ser el uso de la medicina prepaga o del acceso a Internet en el hogar.

Que frente al avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las y los adolescentes se ven inmersos en relaciones de consumo en el entorno digital, que acrecientan su vulnerabilidad.

Que la Observación General Nº 16 del año 2013, sobre las Obligaciones del Estado en relación con el Impacto del Sector Empresarial en los Derechos del Niño del Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), resaltó que el derecho específico de todo NNyA de ser escuchado, en todo procedimiento judicial o administrativo que los afecte, incluye los procedimientos judiciales y los mecanismos de conciliación y arbitraje en relación con violaciones de los derechos de NNyA por las empresas proveedoras de bienes o servicios.

Que en igual sentido, la Observación General N° 20 del año 2016 sobre la Efectividad de los Derechos del Niño durante la Adolescencia del Comité de los Derechos del Niño de la ONU hace una especial mención a la participación de adolescentes en el medio digital y social, por desempeñar ello una función cada vez más central en su educación, su cultura, y sus redes sociales.

Que así, ante el incumplimiento por parte de proveedores, debe reconocerse la facultad de las y los adolescentes a ejercer su derecho como consumidor, efectuando reclamos o denuncias en sede administrativa.

Que la Resolución Nº 139/20, de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo establece la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa al Consumidor para la recepción de denuncias y reclamos de los consumidores hipervulnerables, definiéndolos como *las y los consumidores que se encuentren en situaciones 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 con plenitud sus derechos como consumidores. Asimismo se consideran hipervulnerables las personas jurídicas.*

Que los NNyA son consumidores hipervulnerables en razón de su edad, debiendo visibilizarse la relación de consumo existente entre los proveedores y las personas menores de edad, y los derechos que les asisten para reclamar o denunciar personalmente o a través de sus representantes.

Que en consonancia de ello la Secretaría de Comercio Interior dictó la Resolución N° 236/21 con el objeto de establecer el procedimiento para la recepción de las denuncias o reclamos que presenten por si mismos los y las adolescentes, entre los 13 y 17 años, cuando detecten un incumplimiento a la Ley N° 24.240, a través de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa al Consumidor.

Que de conformidad a esta normativa las actas de conciliación en los procedimientos de consumo en las que intervengan adolescentes, para la suscripción del acta bastará con su manifestación de la voluntad tanto para el comienzo, como para la continuación o el cierre del procedimiento conciliatorio. El acta de conciliación deberá redactarse en lenguaje claro y con una redacción simple, de manera tal que haga efectiva la comprensión de lo que se lee. Asimismo se les otorga el derecho a asistencia jurídica gratuita.

Que la educación del consumidor proporciona la perspectiva necesaria para que los ciudadanos se conviertan en consumidores que actúen de forma responsable e inteligente. Se debe vincular el consumo racional y crítico con la calidad de vida, la defensa del medioambiente y un modelo de desarrollo sostenible.

Que en este marco, es absolutamente necesario inculcar actitudes y comportamientos de consumo responsable en todos los sectores sociales, pero muy especialmente en los adolescentes, que les permitan conocer sus derechos y hacer frente a los problemas que se plantean y desenvolverse dentro de esta sociedad como personas autónomas, responsables y críticas.

Que la educación en consumo a que tienen derecho los adolescentes tiene que ver más que con la protección y el control, con una educación en valores que actúen como guía de su conducta y de su vida, apoyándose en el desarrollo de las actitudes y en la aplicación de las normas.

Que los adolescentes son producto de una sociedad tecnológica que escapa al control de sus padres y profesores, por lo que una educación adecuada en el consumo y en el uso de los medios de comunicación y de las tecnologías de la información parece la opción más acertada para ayudarles y protegerles en el ejercicio de sus libertades y derechos.

Que el Municipio de Godoy Cruz, ha desarrollado y continúa desarrollando políticas públicas vinculadas con la protección y empoderamiento de colectivos vulnerables, asumiendo compromisos relacionados con la difusión y promoción de los derechos de los mismos, con las particularidades de cada uno de ellos.

Que en este sentido, desde el Municipio deben organizarse acciones tendientes a la difusión de los derechos de los NNyA consumidores, como forma de contribuir a su mejor calidad de vida, máxime en estos tiempos de Pandemia, en los cuales han aumentado exponencialmente las relaciones de consumo on line.

Que una Campaña de difusión sobre la problemática, que brinde información sobre los específicos derechos de los consumidores NNyA y las previsiones de las Resoluciones Nº

139/20 y 236/21 de la Secretaría de Comercio Interior, organizada por el Municipio, es una herramienta que contribuirá al bienestar del colectivo.

Que la Campaña deberá diseñarse con la debida participación del Area Municipal pertinente y el valioso aporte de la Dirección de Defensa al Consumidor de la Provincia de Mendoza.

Que asimismo, la publicación de los derechos de los consumidores NNyA y del procedimiento de las Resoluciones Nº 139/20 y 236/21 en la pagina web del Municipio y en la cartelería que se determine por vía reglamentaria, garantiza su conocimiento, y fomenta su accesibilidad y difusión

# POR ELLO:

**HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE GODOY CRUZ ORDENA**

**ARTÍCULO 1:** Instáurase en el Departamento de Godoy Cruz la Campaña de difusión “Promoción y Protección de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes frente al consumo” en cumplimiento del marco normativo argentino en materia de protección de NNyA y como medida de acción positiva que permita educar en los derechos que le asisten a este colectivo y emponderarlos para ejercerlos en forma activa.

**ARTÍCULO 2:** El Departamento Ejecutivo deberá realizar una Jornada anual de promoción y educación sobre los derechos de NNyA como consumidores y sobre las previsiones y procedimientos de las Resoluciones de la Secretaría de Comercio Interior Nº 139/20 y 236/21; a realizarse en un espacio público o edificio perteneciente a la Municipalidad de Godoy Cruz.

**ARTÍCULO 3:** Dispónese, en el marco de la Campaña prevista en el artículo 1 de la presente, la publicación de los derechos de NNyA como consumidores y del procedimiento de las Resoluciones de la Secretaría de Comercio Interior Nº 139/20 y 236/21 en la pagina web del Municipio y en la cartelería que se determine por vía reglamentaria

**ARTÍCULO 4:** Establécese que la Campaña instaurada por la presente, será diseñada con la debida participación de la Dirección de Género, Diversidad y Juventudes , Centro de Mediación y Defensa al Consumidor y la Dirección de Comunicación Social de la Municipalidad de Godoy Cruz y articulada con el valioso aporte de la Dirección de Defensa al Consumidor de la Provincia de Mendoza.

**ARTÍCULO 5**: Comuníquese al Departamento Ejecutivo, dése al registro municipal respectivo, publíquese y cumplido archívese.

PL

# DADA EN SALA DE SESIONES, EN SESIÓN ORDINARIA DEL DÍA VEINTIDOS DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS