



## Experiencia sobre enseñanza del derecho a una alimentación adecuada y defensa del consumidor en una carrera Universitaria de Química

*Experience of teaching right of proper nutrition and consumer defense in a chemistry university career*

Leandro Aníbal Crivaro<sup>1</sup>

### Resumen

A la hora de pensar el modo de enseñanza y aprendizaje de normas jurídicas sobre alimentación, en el nivel universitario, surge la importancia de analizar las relaciones entre la promoción de prácticas adecuadas de dicha actividad y la aplicación de normativa de consumo en ellas. En el presente trabajo, se pondrán en tensión estas vinculaciones, a partir de la descripción de una secuencia didáctica desarrollada en un curso de la asignatura "Gestión de la calidad" de la carrera de Tecnicatura Universitaria en Química de la Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, en base a respuestas de estudiantes sobre la puesta en práctica de estas disposiciones y su aplicación en los hábitos cotidianos. Particularmente, se indagará en el impacto de la adquisición de conocimiento legal en el tratamiento de productos alimenticios en el estudiantado universitario.

### Palabras clave

CTS, enseñanza, alimentación adecuada, defensa del consumidor.

### Abstract

When thinking about the way of teaching and learning legal regulations on food, at the university level, the importance of analyzing the relationships between the promotion of adequate practices of that activity and the application of consumer regulations in them arises. In the present work, these links will be put into tension, based on the description of a didactic sequence developed in a course of the subject "Quality Management" of the Chemistry Technical Degree at the National University of Quilmes, Argentina, based on student responses on the implementation of these provisions and their application in daily habits. Particularly, the impact of the acquisition of legal knowledge in the treatment of food products in university students will be investigated.

### Keywords

STS, teaching, proper nutrition, consumer defense.

<sup>1</sup> Universidad Nacional de La Plata y Universidad Nacional de Quilmes. Correo: [leandrocrivaro@gmail.com](mailto:leandrocrivaro@gmail.com)

## Introducción

El incentivo gubernamental de una adecuada alimentación presupone sustancialmente la regulación legal de las prácticas asociadas a ella. En la enseñanza del derecho, esta idea se basa en el principio esencial de que las ciencias jurídicas precisan de elementos de otras asignaturas para dar cuenta de sus problemáticas y responder a sus objetivos (Pezzeta, 2018).

Ante el impacto expansivo del fenómeno globalizador, los Estados deben abstenerse de tomar determinaciones que generen efectos negativos en el derecho a la alimentación de otros países y de limitar la proporción de recursos alimentarios o emplearlos como herramientas de coerción económica o política (Jusidman Rapoport, 2014). Esta determinación parte desde el principio de que el derecho a la alimentación alude a un imperativo moral y legal (Bianchi & Szpak, 2016) y el propósito de hacer operativas las garantías constitucionales fundamentales en materia de derechos humanos relativos a un ambiente sano, entendido como una totalidad (Lampert et.al., 2022).

El derecho del consumo y la normativa destinada a la promoción de alimentación saludable tuvo un desarrollo sustancial en la legislación latinoamericana, con distintos grados de alcance. En Bolivia, investigaciones afines han recabado que el marco regulatorio regional parte de la base de que los Estados deben asegurar a sus poblaciones el nivel mínimo esencial para protegerlas del hambre, aún ante el acontecimiento de desastres de cualquier índole (Zambrana & Luz, 2013).

A requerimiento de las personas consumidoras, la información contenida en los productos de esta índole debe ser proporcionada y dotada de una descripción de las características esenciales del bien o servicio (Barrientos Zamorano, 2013).

La promoción de una adecuada alimentación viene siendo en las últimas décadas una preocupación que ha tenido lugar a nivel legislativo en Latinoamérica. El derecho mexicano cuenta con un importante contingente de disposiciones dirigidos a la protección de la salud humana, fundamentalmente, en el derecho constitucional de su pueblo a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar (Cruz Núñez, 2022). En el año 2012, se sancionó en este país la Ley 30.021, con el objeto de la promoción y protección efectiva del derecho a una alimentación saludable para la niñez y adolescencia, significando un avance en tal sentido.

En el año 2016, Chile sancionó la Ley 20.606 sobre Composición Nutricional de los Alimentos y su Publicidad, con el fin de favorecer la selección informada de alimentos y proteger a las infancias de la malnutrición por exceso. En la adquisición de alimentos y bebidas, las personas dependen casi en forma exclusiva de los datos que les proporcione el proveedor y la principal forma de entrega de esa información es el etiquetado (Cabrera & López-Turconi, 2021). La asimetría entre consumidores y proveedores pone en tensión la protección de la salud, por lo que los primeros pueden encontrar en el derecho los instrumentos necesarios para denunciar situaciones injustas en estas prácticas y hacer efectivas sus prerrogativas esenciales en materia de alimentos.

La República Argentina dio un paso significativo con la sanción de la Ley 27.642 de Promoción de la Alimentación Saludable, reglamentada mediante decreto P.E.N. argentino 151 del año 2022. Países como Uruguay, Perú y Colombia también legislaron en sentido similar a sus países cercanos, adoptando el etiquetado frontal de advertencia, a efectos de prevenir la obesidad y enfermedades crónicas no transmisibles.

Como correlato de estas evidencias, en el presente trabajo se realiza un análisis jurídico y práctico sobre la aplicación de la normativa del consumo en materia alimentaria, siguiendo los lineamientos tomados por García-Castillo y Castillo-Alanís, A. (2022), con el fin de indagar sobre el conocimiento de dicha temática por parte del estudiantado de nivel superior. Tal iniciativa se circunscribe en la necesidad de llevarla adelante en una carrera donde las decisiones regulatorias de los futuros profesionales impactarán en el desarrollo de prácticas alimenticias de toda la población.

En Argentina, la enseñanza de temas relacionados a la alimentación suele asociarse con asignaturas y carreras científico-tecnológicas. Sin embargo, es fundamental su abordaje desde las ciencias sociales, incluyendo la mirada jurídica (Crivaro & Lampert, 2022). A su vez, el tratamiento de estos temas de relevancia socio-jurídica genera en el estudiantado aptitudes para relacionarlos con otros campos disciplinares e incrementar su interés en la ciencia y la tecnología (Lampert et. al., 2021).

### **La enseñanza de cuestiones jurídicas como propuesta CTS en Química**

La importancia de la problemática alimentaria a nivel global ha dado lugar a la preocupación de casi todas las naciones del mundo sobre su regulación y a la variedad de modos de imposición de reglas sobre sus implicancias. De esta forma, hay un campo compartido entre las ciencias naturales y las ciencias jurídicas, donde concierne la situación social de la región latinoamericana sobre la distribución desigual de recursos en la población, con sus efectos en la alimentación.

De allí, surge la necesidad del enfoque interdisciplinario de la temática cuando se trata de llevar a cabo un estudio integral del problema del acceso a los alimentos en la región latinoamericana, aplicable a otras naciones con situaciones estructurales similares (Crivaro et. al., 2022). Este enfoque interdisciplinario es el llamado Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS).

El enfoque CTS surgió aproximadamente hace 60 años (Manassero-Mas y Vázquez Alonso, 2020). La inclusión del enfoque CTS en la universidad permite generar cambios que permitirán al estudiantado comprender acerca de los fenómenos sociales que los rodean y su relación con la Ciencia y la Tecnología de forma de estudiar Química y Física de manera contextualizada al enfoque de cada carrera o curso Garritz (1994: p.218) indica que:

"El enfoque CTS no es una forma especial de educación, como la educación ambiental o la educación para la salud, tampoco es una manera de ordenar los contenidos de un currículo o de seleccionarlos... CTS es una reforma educativa que implica un cambio de gran alcance".

En palabras de Manassero-Mas y Vázquez Alonso (2020):

"El enfoque CTS de la educación científica nace para ofrecer un aprendizaje innovador de la ciencia y la tecnología, ligado a la alfabetización para todos y a una imagen realista de ambas disciplinas en el mundo actual, que contribuya a desarrollar el pensamiento científico necesario para comprender la naturaleza de la ciencia y la tecnología o las controversias de los temas socio científicos y la toma de decisiones y resolución de problemas para la acción en la vida personal y social. Estos aspectos conectan directamente el enfoque CTS con el pensamiento científico y el pensamiento crítico"

La realización de secuencias en la dimensión CTS sobre asuntos sociocientíficos implica un mayor entendimiento de la Ciencia y la Tecnología y sus relaciones con la sociedad (Zenteno-Mendoza y Garritz, 2010). Como algunos ejemplos se puede mencionar que en Química II, asignatura para estudiantes de Ingeniería en Alimentos y Licenciatura en Biotecnología de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), Argentina, se incluyó la Historia de la Química en los temas relacionados a la Química Inorgánica (Porro y Roncaglia, 2016). Asimismo, en Química II de la Licenciatura en Criminología y Ciencias Forenses se trabajó sobre la Química y las mujeres (Carp, Dillon y Porro, 2016).

Siguiendo estas líneas en relación con la educación CTS, el presente trabajo se centra en la descripción de una secuencia didáctica circunscripta en un curso universitario de la carrera de Tecnicatura Universitaria en Química de la UNQ, integrado por siete estudiantes (dado que los cursos son de baja matrícula). En ella, se indagó sobre el impacto de la información de la normativa del consumidor en las respuestas del estudiantado, a fin de analizar el conocimiento de dicha regulación en el sector educativo superior y su aptitud para responder interrogantes vinculados a asuntos alimentarios.

Es importante señalar que la Tecnicatura Universitaria en Química<sup>1</sup> de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) es una nueva carrera de variada salida laboral, que posibilita a las personas interesadas herramientas fundamentales, como gestión de las organizaciones y el emprendedorismo.

En relación con la formación en éstas últimas áreas mencionadas, es importante incluir el microsistema consumerista y los aportes de las Ciencias Jurídicas para la enseñanza CTS de la Química. En la asignatura Gestión de la calidad, se proporcionan los conceptos y estrategias para fomentar la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo en laboratorios e industrias, y la satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales (Chacon & Rugel, 2018).

## Desarrollo de la secuencia didáctica

La secuencia didáctica planificada en el curso universitario de Química referido se desarrolló según el método de Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), planteando situaciones hipotéticas como verdaderas, que se relacionen con la vida cotidiana del estudiantado (Obaya, A. et. al, 2018), promoviendo así su aplicación práctica. Asimismo, se incluyó una parte expositiva donde se presentaron los aspectos jurídicos de la normativa y su relación con la alimentación. Se trabajó con una población de 8 estudiantes que corresponden a los que se inscribieron en el curso de Gestión de la Calidad.

Las actividades propuestas se basaron en el planteo de las siguientes situaciones problemáticas:

### *Problema 1.*

*Una persona compra una vianda de ensalada rusa y pollo a la parrilla, en una cadena de supermercados todos los domingos, para tener disponible el día lunes para consumir en su trabajo. Sin embargo, en las últimas semanas la persona comienza a tener algunos problemas gastrointestinales luego de consumir ese plato, y ha encontrado que, en una de las compras, el producto tenía un olor inaceptable.*

<sup>1</sup> La información de la carrera se puede observar en el siguiente enlace: <http://www.unq.edu.ar/carreras/72-tecnatura-universitaria-en-qu%C3%ADmica.php> (Fecha de revisión: 21 de junio de 2023).

1. *En este caso, ¿resultaría aplicable el microsistema legal consumerista?*
2. *¿Podría el sujeto en cuestión efectuar el reclamo judicial y/o administrativo fundado en la Ley de Defensa del Consumidor?*

### *Problema 2*

*Un individuo adquiere un higrómetro para llevar a cabo análisis de rutina de medición de actividad de agua en alimentos. En el comercio donde lo compró, el vendedor le informó que el producto no posee garantía de ningún tipo. Sin embargo, frente a la necesidad de equipo, el individuo lo compró. Un mes después, el equipo dejó de funcionar.*

1. *Identificar la existencia de las figuras de consumidor y proveedor.*
2. *¿Es posible encuadrar el caso dentro de la Ley de Defensa del Consumidor?*
3. *¿Se ve vulnerado el deber-derecho de información de acuerdo con el artículo 42 de la Constitución Nacional (Argentina) y el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor?*
4. *¿Qué establece la Ley de Defensa del Consumidor respecto a la garantía legal?*
5. *Si el comprador hubiera pactado la “extensión de garantía” ¿Quiénes hubiesen respondido por su otorgamiento?*

### *Problema 3*

*Una persona adquiere una pipeta mediante un sitio web que envía el producto al domicilio del comprador. Sin embargo, cuando la persona lo recibe se da cuenta que el producto no guarda relación con aquel que había comprado en el sitio web.*

1. *¿Cómo describiría la situación en relación con la Ley de Defensa del Consumidor?*
2. *¿Podría el comprador arrepentirse de la compra?*
3. *¿Quién debería sufragar los gastos de la devolución?*
4. *Si el producto era el mismo que observó en el sitio web, ¿Podría arrepentirse igual de su compra?*

### *Problema 4*

*¿Cuál es el procedimiento para realizar un reclamo en defensa del consumidor? ¿Cómo actúa la oficina de defensa del consumidor frente a un reclamo?*

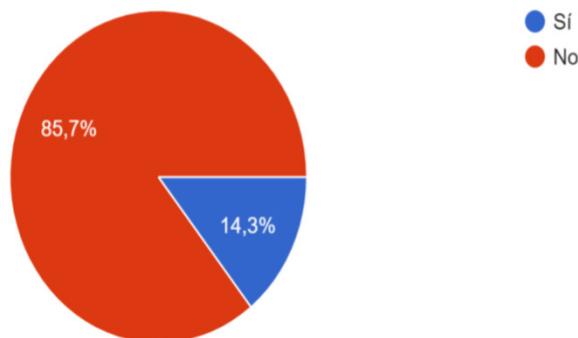
## **Resultados de la actividad educativa**

Antes de la realización de la clase sobre derecho de consumidores se preguntó al estudiantado “¿Conocía la normativa antes de la clase?”, a continuación se muestra el resultado.

Por otra parte, hay un consenso total en la población estudiantil analizada acerca del carácter útil e interesante de lo aprendido en la clase desarrollada, así como la afirmación sobre la idea de que lo trabajado en dicho encuentro permitió adquirir información relevante para su vida.

### ¿Conocía la normativa antes de la clase?

7 respuestas



Fuente: Elaboración Propia.

A partir de un debate virtual planteado a través de la plataforma del curso en base a un único interrogante acerca de qué aspectos relacionados a la Química, los alimentos y las Ciencias Jurídicas le interesaría aprender, han surgido una serie de inquietudes individuales que se presentan a continuación:

- *“¿Qué pasa si desde un área de control de calidad se rechaza un lote/producto y los jefes insisten en avalar la aprobación y hay reclamos?”*
- *“Aspectos relacionados con la manipulación que tienen los alimentos durante la cadena de procesamiento y la veracidad en cuanto a la información que brinda, el paquete en que vienen presentados, por ejemplo, un alfajor”.*
- *Derechos del operario*
- *“Lo que está relacionado a la Química como es la parte legal dentro de cómo se manejan los organizadores con los proveedores”.*
- *“Sinceramente no estoy muy interesado en sentarme a aprender sobre algunos aspectos legales sobre la Química y los alimentos. Me interesa más que nada en relación con los alimentos el tema de las regulaciones de componentes químicos”.*

### Conclusiones

La puesta en práctica de actividades didácticas sobre la aplicación de derecho del consumo en alimentos permite al estudiantado universitario, en carreras vinculadas a la Química, adquirir conocimiento técnico sobre una adecuada regulación legal en el tratamiento de productos de origen alimentario.

Además, a partir de la revisión de la propuesta educativa realizada, es posible afirmar que el derecho del consumo y derecho a la alimentación saludable tienen una relación directa, siendo el primero un presupuesto de un ejercicio adecuado del segundo y siguiendo ambos el mismo objetivo, dirigido a la plena satisfacción de necesidades de orden vital.

## Referencias

- Barrientos Zamorano, M. (2013). Artículo 3° B) Derecho a información veraz y oportuna. Comentario, en Iñigo De La Maza Gazmuri y Carlos Pizarro Wilson (dirs.), Francisca Barrientos Camus (coord.). La protección de los derechos de los consumidores. Santiago: Legal Publishing.
- Bianchi, E., & Szpak, C. (2016). Seguridad alimentaria y el derecho a la alimentación adecuada. *Revista Brasileira de Estudos Jurídicos*, 11(2).
- Cabrera, Ó. A., & López-Turconi, P. (2021). El derecho a la alimentación adecuada en Chile y su necesaria consagración como derecho fundamental en la nueva Constitución chilena. *Revista chilena de derecho privado*, (TEMÁTICO), 303-329.
- Carp, D. J., Dillon, L. G., & Porro, S. (2016). Las mujeres y la química. *Indagatio Didactica*, 8(1), 1838-1849.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Crivaro, L. A., & Lampert, D. A. (2022). La enseñanza del cambio social en relación con las ciencias jurídicas desde un enfoque CTS: aportes de la alimentación. VIII Seminario Ibero-americano CTS.
- Crivaro, L. A., Lampert, D. A., & Porro, S. (2022). La importancia de enseñar derecho a la alimentación. In XVIII Encuentro de Geografías de América Latina (EGAL) y VIII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas de la República Argentina (Córdoba, 30 de noviembre y 1º al 4 de diciembre de 2021).
- Cruz Núñez, X. (2022, septiembre). La química y los grandes delitos ambientales. *Educación Química*, 33 (número especial). <http://dx.doi.org/10.22201/fq.18708404e.2022.4.83535>
- García-Castillo, Z., y Castillo-Alanís, A. (2022). El tráfico de hidrocarburos: un análisis químico-jurídico. *Educación Química*, 33(4), 36-49.
- Garritz, A. (1994). Ciencia-Tecnología-Sociedad: A diez años de iniciada la corriente. *Educación química*, 5(4), 217-223.
- Jusidman-Rapoport, C. (2014). El derecho a la alimentación como derecho humano. *Salud Pública de México*, 56 (Supl. 1), s86-s91. Recuperado en 07 de abril de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342014000700013&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342014000700013&lng=es&tlng=es).
- Lampert, D., Condolucci, M., Crivaro, L. A., & Porro, S. (2021). Lectura crítica de análisis fisicoquímicos de agua como práctica CTS. *Revista de Enseñanza de la Física*, 33, 367-373.
- Lampert, D., Porro, S., Cortizas, L., Condolucci, M., & Crivaro, L. (2022). Desastres rápidos y lentos, y la generación de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA) y zoonosis en el antropoceno. *Divulgatio. Perfiles académicos de posgrado*, 6(17), 51-66.

- Manassero-Mas, M.A. y Vázquez-Alonso, A. (2020). Celebrando 50 años de educación científica con enfoque ciencia-tecnología-sociedad: las aportaciones del pensamiento crítico (y científico). En: Lampert, D., Arango, C., & Porro, S. Educación, Ciencia, Tecnología y Sociedad: Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller 13-34
- Obaya, A., Vargas-Rodríguez, G. I., Lima-Vargas, A. E., & Vargas-Rodríguez, Y. M. (2018). Aprendizaje basado en problemas: ¿en qué tiempo se descompone la leche pasteurizada a temperatura ambiente? *Educación química*, 29 (1), 99-109.
- Pezzeta, S. (2018). Ciencias sociales y derecho: las ciencias sociales en la educación legal. *Derecho y Ciencias Sociales*; no. 18, 183-198. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. ISSN: 1852-2971. La Plata, Argentina.
- Porro, S., & Roncaglia, D. I. (2016). La educación CTS en la formación de docentes y otras profesiones. *Indagatio Didactica*, 8(1), 61-73.
- Zambrana Ty Luz, C. (2013). Análisis comparativo de la exigibilidad del derecho a la educación y el derecho a una alimentación adecuada en el sistema interamericano de derechos humanos. Tesis de Maestría, La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Académica La Paz.
- Zenteno-Mendoza, B. E., & Garritz, A. (2010). Secuencias dialógicas, la dimensión CTS y asuntos socio-científicos en la enseñanza de la química. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 2-25.

## Anexo I. Comentarios sobre casos judiciales en materia de derecho a la alimentación y defensa de consumidores

A partir de la revisión de litigios argentinos acerca de las dimensiones puestas en tensión en el presente artículo, no ha surgido ninguna vinculación entre el derecho a una alimentación adecuada y el derecho del consumo. Las búsquedas de sentencias existentes publicadas por tribunales estatales de importancia a nivel nacional en sus respectivos sitios web (<https://juba.scba.gov.ar/Busquedas.aspx> y <https://sj.csjn.gov.ar/homeSJ/>; fecha de revisión: 21 de junio de 2023) arrojan casos judiciales representativos del pensamiento del poder público mencionado al emplear voces individuales como "derecho a la alimentación" o "derecho de usuarios y consumidores", pero al intentar utilizar ambas categorías, no hay resultados.

Dentro de dichos casos, cabe destacar el del máximo tribunal de la Provincia de Buenos Aires, sobre el que se establece que, en materia de daño ambiental, en caso de duda siempre debe estarse a favor del ambiente y de la salud de los seres vivos (Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, causa número 120.674, en fecha 31/03/2021, bajo carátula "Décima, Julia Graciela y otros c/ Productos de Maíz S.A. (Ingrición Argentina S.A.) s/ Daños y perjuicios"). Como referencia del Máximo tribunal Nacional argentino, en una sentencia de la Corte Suprema de la Nación, de fecha 21/12/2022, bajo carátula "ESQUIVEL, ROBERTO Y OTRO c/ ESTADO NACIONAL -MINISTERIO DE SALUD Y ACCION SOCIAL Y OTROS s/AMPARO LEY 16.986", N° FLP 022011831/2005/CS001, a fin de preservar el derecho a la alimentación de personas en estado de vulnerabilidad, remarca el deber de asistencia fundamental del Estado Nacional, quien no puede desentenderse de sus deberes haciendo recaer el mayor peso de las obligaciones debidas en sus distintas esferas estatales, por tratarse de un régimen legal a nivel nacional e internacional.

A su vez, la Directiva 2004/35/CE del 21 de abril de 2004 de la Unión Europea incluye en la noción de “daño medioambiental” al que produzca efectos adversos significativos en el estado químico de las aguas, entre varios aspectos, dada la complejidad de la temática.

En la Opinión Consultiva OC-23/17 de 15 de noviembre de 2017, solicitada por la República de Colombia, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos enfatizó sobre el deber de los Estados Parte de la Convención Americana de Derechos Humanos (que le atribuye competencia para intervenir en la resolución de conflictos de afectación al medio ambiente) de desarrollar una promoción y tutela permanente del mismo, con el fin de lograr su plena vigencia. Remarcó la importancia de la vinculación innegable entre esta obligación y la realización de otros derechos humanos (como el del trato digno en la relación de consumo), dado que la degradación ambiental afecta su goce efectivo y las diversas categorías de ellos son una totalidad indisoluble, con sustento en la dignidad humana<sup>2</sup>.

## Anexo II

Como propuestas adicionales a la secuencia didáctica expuesta, se sugiere la vista de los films “Los problemas de la Química” y “Erin Brockovich. Una mujer audaz” que tratan las complejas temáticas del conocimiento del derecho por parte de los usuarios, la aplicación de normas jurídicas en sede judicial, el manejo de sustancias químicas y sus implicancias sociales.



Fuente: sitio web [www.netflix.com](http://www.netflix.com). Fecha de revisión: 21 de junio de 2023.

## Anexo III

Se indican en este apartado las respuestas esperadas a cada una de las preguntas del desarrollo de la secuencia didáctica explicitada en este artículo:

### Problema 1

1. *En este caso, ¿resultaría aplicable el microsistema legal consumerista? Se espera una respuesta afirmativa, con fundamento en la aplicación de lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, que consagra el deber de protección de personas contratantes, como destinatarios finales, en una relación de consumo.*

2. *¿Podría el sujeto en cuestión efectuar el reclamo judicial y/o administrativo fundado en la Ley de Defensa del Consumidor? Se espera una respuesta afirmativa, con fundamento en la aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, que atribuye a órganos administrativos y judiciales el poder de intervención en la resolución de conflictos, con motivo de vínculos jurídicos de consumo.*

<sup>2</sup>Ver en [https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_23\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_23_esp.pdf) (pp. 21-22). Fecha de revisión: 21 de junio de 2023.

### Problema 2

1. *Identificar la existencia de las figuras de consumidor y proveedor.* Se espera que el estudiantado reconozca en la persona del cliente que adquiere el producto a la figura del consumidor y la del vendedor, a la figura del proveedor.

2. *¿Es posible encuadrar el caso dentro de la Ley de Defensa del Consumidor?* Se espera una respuesta afirmativa, con fundamento en la aplicación de la Ley Nacional de Defensa del Consumidor 24.240, que brinda protección a las personas adquirentes de productos manufacturados como destinatarios finales de su uso, en la cadena del consumo.

3. *¿Se vulnerado el deber-derecho de información de acuerdo al artículo 42 de la Constitución Nacional (Argentina) y el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor?* La expectativa de respuesta es afirmativa, fundamentalmente en base al deber de brindar información adecuada y veraz, consagrada en la normativa referida.

4. *¿Qué establece la Ley de Defensa del Consumidor respecto a la garantía legal?* Se espera que en esta respuesta se haga referencia al término legal de seis meses al que alude la legislación mencionada (el término es establecido en el Art. 11º de la Ley 24.240).

5. *Si el comprador hubiera pactado la "extensión de garantía" ¿Quiénes hubiesen respondido por su otorgamiento?* Como respuesta, se espera que el estudiantado haga alusión a la disposición referida en el comentario de la pregunta anterior, que dispone que la extensión está permitida y está a cargo del proveedor que pacta dicha extensión.

### Problema 3

1. *¿Cómo describiría la situación en relación con la Ley de Defensa del Consumidor?* Se espera que el estudiantado refiera las circunstancias planteadas en relación con la garantía legal que regula la comercialización de cosas muebles de consumo durable a favor de la persona consumidora por los defectos del producto adquirido, aunque hayan sido manifiestos al concretar su venta, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado (en términos específicos, se encuentra regulado por el artículo 11º de la Ley 24.240).

2. *¿Podría el comprador arrepentirse de la compra?* Se espera una respuesta afirmativa.

3. *¿Quién debería sufragar los gastos de la devolución?* Se espera una alusión al deber del proveedor de afrontar dichos gastos.

4. *Si el producto era el mismo que observó en el sitio web, ¿Podría arrepentirse igual de su compra?* Se espera una respuesta afirmativa.

### Problema 4

¿Cuál es el procedimiento para realizar un reclamo en defensa del consumidor? ¿Cómo actúa la oficina de defensa del consumidor frente a un reclamo? Se espera la referencia a la realización de dicho reclamo por una vía gratuita, ante organismos administrativos designados como autoridad de aplicación, según lo dispuesto en la normativa aplicable (según lo dispuesto en el artículo 53º de la Ley Nacional 24.240 y artículos 1º, 25º y concordantes de la Ley 13.133 de la Provincia de Buenos Aires). Asimismo, en relación con el modo de actuación de la oficina pública interviniente, se espera una alusión al deber del organismo estatal de atender a la defensa de los intereses de las personas consumidoras que enfrentan un reclamo en esta materia.