

Guía de Buenas Prácticas Comerciales en Cuestiones de Género y Diversidad de la Secretaría de Comercio Interior.

Objetivo: introducir la perspectiva de género en las relaciones de consumo a través de recomendaciones dirigidas a los productores de bienes y servicios. Combatiendo las prácticas sexistas en las relaciones de consumo.

- **La inclusión en los tipos infracciones de la Ley de Defensa del Consumidor.** Se entiende que el infringimiento de las conductas recomendadas en la Guía, podría derivar sanciones, si se considera que, además, constituyen infracciones bajo la Ley de Defensa del Consumidor. Encontrándonos frente a eventuales demandas de personas individuales, cuyos derechos fueron afectados, y no frente a la posibilidad de sanciones impuestas por el Estado. Estas normas, salvo la Ley de Defensa del Consumidor, no brindan al Estado el poder de policía en materia de género.
- **Valor de las recomendaciones.** ¿Pueden ser consideradas normas? En el caso que se considere como una manifestación de voluntad de un órgano estatal en el ejercicio de sus competencias, dirigidas a una pluralidad indeterminada de personas, podrían serlo. A pesar de ello, el carácter de esta Guía es no obligatorio. Son un conjunto de pautas no vinculantes. No obstante, la SCI brinda una interpretación propia del alcance de las obligaciones bajo la Ley de Defensa del Consumidor en la que incluye la aplicación de normativa de género como complemento.

Recomendaciones

1. **Información y rotulación.** El artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor establece el deber de información para los productores de bienes y servicios imponiéndoles la obligación de suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que se proveen, y las condiciones de su comercialización. Esta Guía recomienda no proporcionar información que contenga identificaciones de orientación por género y evitar la rotulación de los productos de modo diseccionado a un determinado género.

2. **Protección a la Salud y Seguridad.** El artículo 5 de la Ley de Defensa del Consumidor impone que las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios. La Guía recomienda no estimular determinados estereotipos de belleza o conductas riesgosas para la salud.
3. **Publicidad.** Analizando el artículo 8 de la Ley de Defensa del Consumidor, junto con la Ley de Protección Integral a las Mujeres (Ley N° 26.485) y la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (Ley N° 26.522), esta Guía recomienda:
 - No presentar un único modelo de familia,
 - no invisibilizar la existencia de consumidores trans o no binarios,
 - no mostrar mujeres como objeto de atracción sexual,
 - no presentar situaciones de violencia o de dominio del hombre sobre la mujer, conductas humillantes o que favorezcan el abuso,
 - no presentar los productos de forma binaria donde solo existe una única persona destinataria (varones o mujeres) aunque el producto pueda ser utilizado por cualquier persona,
 - no promover mensajes que contribuyan a la sexualización temprana,
 - no relacionar a la menstruación con sentimientos de vergüenza, dolor, miedo, angustia, histeria o terror.
4. **Condiciones de admisión y trato.** Analizando el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor la Guía recuerda que no se puede negar o restringir el acceso a un consumo, con base en la identidad de género de una persona, la forma o el tamaño de su cuerpo, su vestimenta, etc., ni tampoco imponer el uso de determinadas prácticas sexistas como condición para lograr una mejoría del servicio.
5. **Contratos, formularios y documentación.** La Guía, en este aspecto, vincula el derecho a la igualdad y la no discriminación - establecidos en el artículo 16 de la Constitución Nacional -, con la Ley N° 23.592 sobre actos no discriminatorios. Concluyendo en la recomendación de no confeccionar contratos exclusivos para determinado sexo biológico, no utilizar formularios que distingan las categorías hombre/mujer y no utilizar lenguaje que incluya un solo género o que requiera información sobre el sexo de la persona.

Antecedente

En un caso reciente, la SCI multó a un laboratorio por una publicidad que brindaba información que inducía a error y era susceptible de poner en riesgo la salud de los consumidores. Se entendió como un ejercicio de violencia simbólica contra las mujeres debido a que las imágenes y afirmaciones construían patrones estereotipados de la mujer. Este organismo imputó y sancionó con base en la normativa de la Ley de Defensa del Consumidor, pero también incluyó normativa de género como la Ley de Protección Integral a las Mujeres.

Conclusiones y reflexiones

- A través de la Guía, la normativa de género se introdujo en el ámbito de los tipos infracciones establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor.
- Consecuentemente, entendemos que infringir las conductas recomendadas en la Guía, podría derivar en la aplicación de sanciones, si se considera que constituyen, además, infracciones bajo la Ley de Defensa del Consumidor.
- La metodología empleada, esto es, el establecimiento de recomendaciones en lugar de obligaciones no es una buena técnica normativa. En lugar de brindar a quienes son sujetos pasivos de las recomendaciones certeza sobre su situación, los pone ante la duda de si están o no obligados a seguir las recomendaciones establecidas.
- En principio, las recomendaciones no tienen carácter obligatorio. Pero son presentadas como modelo a seguir.
- No obstante lo anterior, la SCI ya ha actuado en un caso, fundando una sanción impuesta bajo la Ley de Defensa del Consumidor haciendo mérito tanto de obligaciones fijadas en la Ley de Defensa del Consumidor como también en el incumplimiento de normativa de género.
- En atención al estado inicial de la cuestión, para poder llegar a conclusiones más firmes, deberemos seguir la evolución del tema en la jurisprudencia administrativa y judicial.
- Parece esperable que la SCI avance en la integración de los tipos infraccionales de la Ley de Defensa del Consumidor con la normativa de género incluida en la Guía, por lo que es probable que se siga teniendo conocimiento de sanciones impuestas bajo fundamentos de la Ley de Defensa del Consumidor y de la normativa de género.

