



Revista Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente



Edición Nº 9 – Julio de 2026

Capítulo de Discapacidad y Derechos

www.aidca.org/revista

HIPERVULNERABILIDAD Y DISCAPACIDAD EN RELACIONES DE CONSUMO

Por Natalia Mendoza¹

Introducción

El presente trabajo aborda la compleja evolución de la discapacidad, transitando desde una perspectiva histórica marcada por la estigmatización y la superstición, hasta su actual reconocimiento como una cuestión de derechos humanos y justicia social.

¹ Natalia Mendoza: Abogada egresada de la UBA. Especialista en Discapacidad y Derechos por la Universidad de Buenos Aires. Magíster en Derecho Constitucional por la Universidad de Buenos Aires (en curso). Desde el año 2023 se desempeña como titular de la Coordinación de la Oficina Jurisdiccional del Observatorio de la Discapacidad, dependiente del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Desde el año 2025 está a cargo de la Dirección del Instituto de Discapacidad y Derechos de la Asociación Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente. A partir del año 2024 preside la Comisión de Discapacidad del Colegio de Magistrados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Además, es docente en la Diplomatura en Discapacidad y Derechos del Centro de Formación Judicial, dependiente del Tribunal Superior de Justicia y en la Diplomatura en Sistema Institucional y Normativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la USAL. Autora de diversas publicaciones académicas y disertante en espacios institucionales y congresos.



Si bien Argentina ha logrado un importante progreso normativo en la protección de las personas con discapacidad, estos avances legislativos coexisten con barreras culturales y sociales profundamente arraigadas, como el capacitismo.

A través del examen de regulaciones recientes sobre la protección de consumidores hipervulnerables, se pone de manifiesto cómo las “buenas intenciones legislativas” pueden, sin la debida participación de los especialistas, resultar en normativas regresivas y discriminatorias.

Este análisis destaca la imperiosa necesidad de adoptar una perspectiva social de la discapacidad en todos los ámbitos, garantizando que las políticas públicas no solo derriben barreras físicas y legales, sino que también dismantelen los prejuicios que limitan la plena autonomía, dignidad y participación de este colectivo.

Persona con Discapacidad

A lo largo de la historia, las personas con discapacidad pasaron de ser seres indeseables, producto de hechicería², a convertirse en seres de luz o ángeles de Dios, como me predicaban en la clase de catequesis.

Más allá de los relatos de libros o citas bíblicas, estas características -en parte- aún siguen latentes en el inconsciente colectivo. Recuerdo, años atrás, haber tenido una compañera de trabajo que tenía la misma discapacidad que yo³ y me contaba que su familia paterna había dejado de vincularse con ella, ya que creían que su nacimiento era fruto de una maldición o brujería. Por el contrario, mi nacimiento fue considerado una bendición y se creía que iba a traer prosperidad a la familia. Cuánta presión me impusieron; espero no haberlos decepcionado.

Sin embargo, independientemente de las creencias que se tengan, hoy en día no se puede discutir que las personas con discapacidad son sujetos de derecho.

² Agustina Palacios, “Situaciones de Discapacidad y Derechos Humanos”, Thomson Reuters, La Ley. Año 2020, ps. 2 a 6.

³ Agnesia de miembro superior derecho.



En la Argentina existe una batería de normas que protege a este grupo, destacando la Ley 22.431, que prevé un sistema de protección integral, la 24.901, que establece las prestaciones básicas de atención integral, otras leyes como la 26.858, garantiza el derecho de las personas con discapacidad a acceder con su perro guía o de asistencia en lugares públicos y privados, la ley 26.653 de accesibilidad y la ley 26.816, de empleo protegido, entre otros.

Por su parte, la llegada de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad⁴ (en adelante, CDPD), junto con sus Observaciones Generales de la ONU, trajo conceptos más amables y un análisis que desplazan aquellas nociones negativas que se relacionaban con la discapacidad. Este instrumento fue creado como resultado de un movimiento promovido por las propias personas con discapacidad que buscaban la plena participación en la toma de decisiones sobre cuestiones que les influye.

En ese sentido, relega las tradicionales definiciones de “discapacidad” que se las relacionaban más con una enfermedad -mirada médica-, que debía cursarse/rehabilitarse para poder insertarse en la sociedad y, además, ponía foco en la persona⁵ quien era la encargada de adaptarse al entorno, cueste lo que cueste.

Así, establece que las personas con discapacidad “[...] incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (art. 1° de la CDPD).

Este es un cantar diferente que pone sobre la mesa dos elementos, por un lado, la deficiencia o condición de una persona (física, mental o sensorial) y, por el otro, las barreras del entorno (arquitectónicas, sociales, culturales, etc.).

⁴ Aprobada mediante resolución de la Asamblea General de la ONU A/RES/61/106 el 13 de diciembre de 2006 y entró en vigencia el 3 de mayo de 2008. La República Argentina la aprobó en 2008 por la ley 26.378 y el Poder Ejecutivo la ratificó el 18 de julio de 2008; posteriormente, en 2014 fue dotada de jerarquía constitucional a través de la ley 27.044 (cf. art. 75, inc. 22 CN).

⁵ El art. 9° de la ley 24.901 define: “[...] aquella que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, motora, sensorial o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables su integración familiar, social, educacional o laboral”.



Ambos elementos deben interactuar, durante un largo plazo y dar como resultado la imposibilidad de ejercer determinados derechos, en igualdad de condiciones con las demás.

Entonces, analizando esta perspectiva, se puede concluir que es el entorno, la sociedad, la que debe adaptarse a las personas y no viceversa.

Al ser las causas sociales, las soluciones no deben centrarse en el individuo sino en la sociedad; de allí que cambia el foco en la rehabilitación de la sociedad. En lugar de una tragedia personal, la discapacidad es vista como un problema social⁶.

Como bien señala el Dr. Seda, el conjunto de las personas con discapacidad se caracteriza por un elemento común: sus relaciones sociales están mediadas por la dificultad de vivir en una sociedad que no los incluye por el hecho de no estar adaptados a los estándares de lo que se considera una persona “normal”⁷. El estereotipo o la normalidad esperable surgen de una mirada promedio o estándar consistente en: “atributos que se valoran como buenos y los que se desvían se valoran negativamente”. Por lo tanto, podría decirse que el concepto de discapacidad tiene carácter mutable, ya que depende de lo que la mirada promedio establezca en ese momento.

Lo dicho hasta aquí habla de la vulnerabilidad que representan las personas con discapacidad, característica que lo posiciona en un lugar de desventaja a la hora de cumplimentar su plan de vida.

Cada persona con discapacidad vale por sí misma, tiene derecho a que no se la discrimine y a que se respete y promueva su autonomía.

No resulta extraño que la dignidad, la libertad y la igualdad estén expresamente mencionadas en el preámbulo y a lo largo del articulado de la Convención.

Derribando barreras

⁶ Carlos A. Carranza Casares. “Discapacidad y Derechos Humanos”. Ed. Hammurabi. 1ra. Edición. Año 2021, p. 20.

⁷ Juan Seda. “Discapacidad y Universidad. Interacción y Respuesta Institucional”. Ed. Eudeba. Año 2014.



Las barreras se definen en relación tanto con la falta de consideración de la diversidad como cualidad inherente de la condición humana, como con el impedimento a la igualdad de oportunidades en el uso y acceso a los espacios, al transporte, a la información y a las comunicaciones, en condiciones de seguridad, comodidad, autonomía y dignidad.

Dichas barreras pueden ser arquitectónicas, urbanísticas, sociales, actitudinales, programáticas, comunicacionales, de transporte, políticas, entre otras.

Ahora bien, ¿de qué manera puede derribarse estos obstáculos?

En primer lugar, a través del **“diseño universal”** entendido como una estrategia previa que aspira a alcanzar la accesibilidad universal.

Es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No está dirigido únicamente a las personas con discapacidad, sino a toda la sociedad en tanto busca que los ciudadanos, sin exclusión, puedan desenvolverse de una manera autónoma.

En segundo lugar, la CDPCD, en su artículo 2º, habla de **“ajustes razonables”** que se entenderán por las “[...] modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales [...]”.

Es decir, son todos aquellos cambios que se puedan hacer para que las barreras de las personas con discapacidad se achiquen, dentro de las posibilidades de la situación.

La falta de ajustes razonables puede dar lugar a acciones legales por discriminación, dando intervención a la justicia, no solo local, sino internacional.

En tercer lugar, se encuentran los **“apoyos”** que se les asigna una función exclusiva: asistir a quien resulte afectado en las diversas esferas en las que se desarrolla su vida. Es necesario entender que las medidas de apoyo dependen de



las limitaciones de la capacidad. El apoyo debe ayudar, fortalecer y promover el ejercicio de los derechos. El objetivo significativo es favorecer el ejercicio de la autonomía personal.

En cuarto lugar, las “**medidas de acción positiva**” son acciones que deben tomarse partiendo de la desigualdad, tendientes a lograr la equidad entre los sujetos de derechos. Las políticas públicas de los Estados democráticos deben, entonces, tener en cuenta estos reconocimientos jurídicos, que asumen la desigualdad estructural como un desafío y que obligan a elaborar formas de equiparación de oportunidades.

La Observación General N°6 del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU refiere que se deben modificar las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad y, además, los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar que las personas con discapacidad disfruten en igualdad de condiciones de los derechos garantizados en la legislación.

En ese sentido, indica que “en igualdad de condiciones con lo demás” significa que no se les otorgará ni más ni menos derechos o prestaciones que a la población en general, sin perjuicio de las medidas específicas que se adopten para lograr la igualdad de hecho⁸.

Por último, los “**ajustes de procedimiento**” tienen como fin que los operadores judiciales otorguen celeridad, concentren la mayor cantidad posible de actos procesales evitando dilataciones del proceso, brinden un trato preferencial si la situación lo requiere para evitar retrasos y agilizar las resoluciones y/o adecuar el proceso para que su participación sea plenamente posible propiciando la eliminación de barreras que pudiese encontrar.

Es una obligación internacional que posee el Estado que se encuentra plasmada en el artículo 13 de la CDPD al referirse al derecho de acceso a la justicia, que tienen como objetivo el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, tomando en cuenta la

⁸ OG n°6 del CRPD, n° 17



edad, el contexto cultural, el socioeconómico, como así también, su repertorio comunicativo, en definitiva son adaptaciones en los procesos judiciales incluso como testigos, por ejemplo, y en cualquier etapa del procedimiento.

Capacitismo

Es preciso señalar que, en Argentina, ha habido una evolución respecto de la normativa jurídica en materia de discapacidad, más precisamente con la promoción de la ley 22.431 de protección integral del año 1981, hasta la última Resolución 860/2025 del Ministerio de Educación del GCBA que aprueba políticas de educación inclusiva en la CABA.

Se ha transitado desde una visión asistencialista enfocada en tratamientos médicos de personas con discapacidad hasta el reconocimiento de los derechos fundamentales.

Sin embargo, la situación de las personas con discapacidad continúa siendo precaria.

El capacitismo considera que la discapacidad es una condición devaluada y cataloga a las personas con discapacidad como inferiores. La sobrevaloración y el favoritismo por ciertas características típicas del cuerpo y la mente como esenciales para vivir una vida de valor generan discriminación y exclusión contra la población con discapacidad.

Por otro lado, exige un único modo de entender el cuerpo humano y la relación de ese cuerpo con su entorno. Incrustada de manera profunda en las prácticas sociales, la exigencia de “normalidad” que se le hace al cuerpo determina a quién se le otorga el privilegio de que su cuerpo sí sea cuerpo, qué espacio puede ocupar y cómo lo ocupa; así como a quién se le reconoce o niega derechos e, incluso, la humanidad.

El capacitismo ha echado raíces profundas en la estructura misma de nuestra sociedad y, como veremos más adelante, ello también salpica a quienes deben tomar decisiones.



Algunas de las formas en la que se expresa son sutiles y menos evidentes e incluye una amplia gama de comportamientos, palabras y gestos, algunos de los cuales pueden no parecer directamente dañinos, pero que, igualmente, oprimen repetida y continuamente a las personas con discapacidad que se sienten devaluadas y excluidas de la sociedad.

Varios de los ejemplos incluyen suponer que una persona con discapacidad no pueda realizar una tarea y, directamente, se la niegan sin siquiera consultar. Otro caso podría ser tratar a una persona con discapacidad, con piedad o lástima o como fuente de inspiración. También, excluirlas de actividades sociales o recreativas debido a suposiciones sobre sus capacidades.

Muchas veces, este tipo de comportamiento no se lo considera discriminatorio y puede observarse en el día a día, en los distintos ámbitos de la vida, como el laboral, en las instituciones educativas, en las decisiones de las autoridades públicas, etc.

En definitiva, a pesar de los avances legislativos, el capacitismo continúa profundamente arraigado en la sociedad, afectando el día a día de las personas con discapacidad en diversos ámbitos y obstaculizando el pleno reconocimiento de sus derechos.

Consumidores Vulnerables

Conforme se desprende del artículo 1° de la Ley 24.240, se entiende por consumidor “[...] a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.

Así las cosas, en las relaciones de consumo, la condición constitutiva de ser consumidor ya se encuentra en un estado de vulnerabilidad por su mera condición. En esta línea, la vulnerabilidad de los consumidores se ha entendido “[...] 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”.*⁹

La vulnerabilidad no es inherente a su persona sino al rol que ocupa en la sociedad de consumo¹⁰ una condición jurídica¹¹ que torna al vínculo intersubjetivo de manera desequilibrada.

Es decir que, en línea con lo anteriormente expresado en los párrafos precedentes *“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”*¹².

En abundancia, la Corte Suprema de Justicia de la Nación sostuvo que “[...] el art. 42 de la CN establece que 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** (énfasis agregado). Dicha norma revela la especial protección que el constituyente decidió otorgar a los usuarios y consumidores en razón de ser sujetos particularmente vulnerables [...]” (Fallos: 340:172).

En síntesis, el marco jurídico argentino, respaldado por la jurisprudencia de la Corte Suprema, reconoce la vulnerabilidad inherente del consumidor como el eje central de la relación de consumo. Esta condición no se basa en una debilidad personal, sino en el desequilibrio estructural de la sociedad de consumo, donde el consumidor se encuentra en una posición de desventaja frente al poder del proveedor.

⁹ Marques, Claudia Lima, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, Revista dos Tribunais, 6ª edición, San Pablo (Brasil), 2011, p. 323.

¹⁰ Rusconi, Dante D. (Coordinador), Manual de Derecho del Consumidor, ob. cit., p. 12.

¹¹ Tartuce, Flávio; Neves, Daniel Amorim Assumpcao, Manual de Direito do Consumidor, 3ª edición, San Pablo, Editora Método, 2014, p. 33.

¹² Barocelli, Sergio Sebastián La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino / Sergio Sebastián Barocelli. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Derecho. Secretaría de Investigación. Departamento de Publicaciones, 2020, pág. 17.



Consumidores Hipervulnerables

En primer lugar, corresponde indicar que algunos consumidores son más vulnerables que otros y sufren con mayor agudeza el impacto de la sociedad de consumo debido a que, no obstante presentar una vulnerabilidad estructural en que se encuentran situados, se les suma otra vulnerabilidad, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias.

Al respecto, cabe mencionar que la protección de los consumidores hipervulnerables ha sido prevista en las Directrices para la Protección del Consumidor de las Naciones Unidas, en cuanto se estableció en la directriz 5°, inciso b) que “[l]as necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes [...] b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja [...]”.

En concordancia con ello, la directriz 37, respecto de los mecanismos de resolución de conflictos, dispone que “[...] *deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja*”.

Las personas con discapacidad también somos usuarios y/o consumidores, debiendo transaccionar en el mercado para obtener los bienes y servicios necesarios, adquiriendo o utilizando, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de nuestro grupo familiar.

En el año 2020, en el marco de las relaciones de consumo que ha provocado la emergencia sanitaria, se pone de relieve la necesidad de establecer mecanismos específicos para consumidores hipervulnerables.

Mediante la Resolución N°139/2020 del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Secretaría de Comercio Interior, se definió a quiénes se considera consumidores hipervulnerables.

En ese sentido, en su artículo 1° indicó que “[...] *se consideran consumidores hipervulnerables, a aquellos consumidores que sean personas humanas y **que se encuentren en otras 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 [...]

(lo resaltado no corresponde al original).

Asimismo, el artículo 2° disponía que “[...] [a] los efectos de la presente medida podrán constituir causas de hipervulnerabilidad [...]: d) Ser persona con discapacidad conforme certificado que así lo acredite [...]”.

En ese escenario, la Autoridad Nacional atendía con urgencia los reclamos y denuncias que le eran planteados, dando un tratamiento especializado y expedito a todos aquellos reclamos que sean presentados o involucren a consumidores hipervulnerables, incluidos quienes poseían Certificado Único de Discapacidad (en adelante, CUD).

Esta categoría de consumidores se consolidaba por la pertenencia a uno de los grupos vulnerables enunciados en el artículo 75, inciso 23, de la Constitución Nacional.

Sin embargo, entiendo que dicha resolución resultaba ser, en parte, capacitista, ya que involucraba a TODAS las personas con CUD y suponía que por su condición poseían una desventaja, a comparación del resto de los consumidores a la hora de resolver algún conflicto.

Entonces, sí, por ejemplo, dos amigas -una de ellas con discapacidad motora- compran dos pasajes a Brasil para sus vacaciones soñadas y resulta que dicho vuelo se cancela por motivos del confinamiento.

Ambas realizan un reclamo a defensa del consumidor, pero como una de ellas es considerada hipervulnerable, por poseer CUD, su resolución debería salir con prioridad, por aplicación del cuerpo legal mencionado.

En este caso, en particular, no existe diferencia entre ambos contratos y no habría motivo para que la resolución sea diferente, ya que el perjuicio, en ambos casos, ha sido el mismo, sin embargo, se observa un resultado desigual.

El mero hecho de que el consumidor posea una discapacidad no importa *per sé* que se encuentre en un estado de hipervulnerabilidad enmarcado en el art.



1° y 2° de la Res. N° 139/20, más allá de la propia vulnerabilidad que posee por ser consumidor.

Diferente sería el caso de la compra de un vehículo a una concesionaria, cuya entrega del rodado se demora y la persona con discapacidad motora es usuaria de silla de ruedas. En ese caso, se ve impedida de trasladarse de un lugar a otro, de realizar sus actividades diarias y, en definitiva, de cumplimentar su plan de vida, encontrándose realmente en una posición de hipervulnerabilidad. El perjuicio que le provoca la demora sería aún mayor que a su amiga, que no posee discapacidad, y quien podría utilizar otros medios de transporte. La urgencia de resolución en ese supuesto sería razonable.

Así lo entendió el Juzgado Contencioso, Administrativo Tributario y de Relaciones de Consumo de CABA N°27, en una causa, en la cual la actora entabló una demanda contra “Orbis Compañía Argentina de Seguros SA”¹³ por los daños y perjuicios que alegaba haber padecido como consecuencia de la falta de cobertura por parte de su aseguradora. Quien señaló que trabajaba como enfermera en el Hospital de Quemados de Caballito, en el turno noche, y que tenía a su cargo dos hijas menores, una de las cuales poseía discapacidad diagnosticada como paraplejia, cuadriplejia y parálisis cerebral infantil, siendo esencial el uso del vehículo para su traslado.

Como mencioné *ut supra*, la vulnerabilidad no es inherente a su persona, aunque posea CUD, sino al rol que ocupa en la sociedad de consumo. Por ello, analizando los dos casos precedentes, concluyo que a la Res. N° 139/20 debería contener, además, un párrafo en el cual refiera a que debería existir un nexo causal entre la discapacidad y la relación de consumo. Debe haber un análisis de cada caso concreto para definir quiénes tendrán un tratamiento diferenciado; de caso contrario, estaríamos dando, por hecho, los impedimentos del colectivo y discriminando al resto de la sociedad.

Esta propuesta ha sido receptada en la Resolución 1015/2021 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior, en donde incorpora la

¹³ Cf. exp. CATyRC N°129969/20.



Resolución N° 11 de fecha 26 de agosto de 2021 del GRUPO MERCADO COMÚN del MERCADO COMÚN DEL SUR (MERCOSUR), relativa a la protección de los consumidores en situación de hipervulnerabilidad.

En ella, menciona en su artículo 1° que “[...] *la presunción de vulnerabilidad no es absoluta y debe ser atendida en el caso concreto, en función de las circunstancias de la persona, tiempo y lugar*”.

Más allá de la crítica, es preciso mencionar que la antigua Resolución N°139/20, en sus artículos 3° y 4°, proponía “[...] *implementar medidas en pos de la eliminación y mitigación de obstáculos en el acceso a la justicia de las y los consumidores hipervulnerables; facilitar los ajustes razonables para el pleno ejercicio de derechos de las y los consumidores hipervulnerables en los procedimientos administrativos [...] [l]enguaje 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*”.

Finalmente, esta normativa ha sido derogada y reemplazada por la Resolución 137/2024 del Ministerio de Desarrollo Productivo, Secretaría de Comercio Interior.

Regulación actual sobre Consumidores Hipervulnerables

En el año 2024, mediante esta nueva resolución, se busca establecer que la afectación a los derechos “[...] *debe guardar estricta relación con la particular condición que presente el consumidor debido a su edad, género, **condiciones de salud** u otras circunstancias sociales, económicas o culturales*” (lo resaltado no corresponde al original).

Ya no se habla de consumidor hipervulnerable, sino que su artículo 1° establece que se considera “*consumidor en situación vulnerable y de desventaja*” a toda persona humana que, en atención a su edad, género, condiciones de salud u otras circunstancias sociales, económicas o culturales, sea -o pueda ser en forma inminente- pasible de cualquier afectación a sus derechos como consumidor en razón de su particular condición.



Además, refiere en su artículo 3° que “[...] las presentaciones que no ameriten su tratamiento bajo los términos de la presente norma, por no ser así considerado por la autoridad conforme los términos del Artículo 1° de la presente disposición, serán tratados como reclamos de consumo convencionales”.

Esta resolución contiene un ANEXO que explica el procedimiento de actuación para el tratamiento de los casos de consumidores en situación vulnerable y de desventaja.

Ahora bien, en primer lugar, vale aclarar que pasamos de una resolución capacitista a una que excluye completamente a las personas con discapacidad.

Esta exclusión se materializa al diluir la especificidad de la discapacidad dentro de la categoría genérica de "condiciones de salud". Desde la perspectiva del modelo social consagrado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, solamente una condición de salud no equivale a una situación de discapacidad. Para que esta última se configure, es indispensable la interacción con las barreras físicas, actitudinales, comunicacionales o de diseño que presenta el entorno; y, por el otro, el impacto concreto que esa interacción genera al impedir o limitar el desarrollo pleno de su plan de vida en condiciones de igualdad.

La perspectiva de la discapacidad desde la medicina ha reforzado, desde cierto punto de vista, la idea de enfermedad. Ciertamente, no todas las personas con discapacidad padecen una enfermedad; la discapacidad no es enfermedad en sí misma¹⁴.

Por otro lado, una condición de salud no es, por sí misma, pasible de una afectación de derechos como lo establece dicho artículo 1°; el derecho se vulnera únicamente cuando el mercado interpone una barrera que impide el ejercicio de la autonomía. La "desventaja" proviene de la conducta del proveedor que diseña entornos, contratos o plataformas inaccesibles. Al colocar el foco en la "particular condición" del individuo como la fuente de su debilidad, la norma incurre en un

¹⁴ Seda, Juan Antonio. "Discapacidad y Derechos IMPACTO DE LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD". Ed. Jusbaires. Año 2017. pág 27.



reduccionismo individualista que invisibiliza la responsabilidad del prestador y confunde un estado personal con la infracción jurídica que el propio sistema de consumo genera al no adaptarse a la diversidad.

Entiendo que quienes pensaron esta norma no tuvieron presente la perspectiva de discapacidad y mucho menos eran especialistas en el tema.

Además, dicha norma nada menciona respecto de los ajustes razonables necesarios a los fines de realizar el procedimiento para resolución de conflicto, generando mayores barreras, violando el principio de no regresividad.

Resulta oportuno destacar que, para garantizar y promover el ejercicio de los derechos humanos sin discriminación alguna por motivo de discapacidad, los Estados partes se comprometen a realizar las diversas acciones que se encuentran enlistadas en el referido precepto, entre las que se destaca la adopción de todas las medias administrativas, legislativas y de cualquier índole para hacer efectivos los derechos (cf. art. 4° CDPD).

Respecto de las obligaciones que emanan de los derechos económicos, sociales y culturales, según el párrafo segundo del artículo 4° de la Convención, los Estados “*se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, **de manera progresiva**, el pleno ejercicio de estos derechos [...]*” (el destacado no corresponde al original).

Sobre la realización progresiva enfocada en la implementación de los derechos de las personas con discapacidad, en su Observación General N°5, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales señala lo siguiente: “[/]la obligación de los Estados [...] de promover la realización progresiva de los derechos correspondientes en toda la medida que lo permitan sus recursos disponibles exige claramente de los gobiernos que hagan mucho más que abstenerse sencillamente de aportar medidas que pudieran tener repercusiones negativas para las PCD. En el caso de un grupo tan vulnerable y desfavorecido, la obligación consiste en adoptar medidas positivas para reducir las desventajas estructurales y para dar el trato preferente apropiado a las PCD, a fin de conseguir



los objetivos de la plena participación e igualdad dentro de la sociedad para todas ellas”.

Es decir, esta norma viola el principio de progresividad desarrollado por este Comité, que integra diversas obligaciones, entre las que se destaca la de abstenerse de adoptar medidas deliberadamente regresivas, y en caso de adoptarlas, estas requerirán la consideración más cuidadosa y una justificación en el contexto del aprovechamiento pleno del máximo de los recursos a disposición del Estado¹⁵.

Entiendo que el Estado ha querido tener “buenas intenciones” al regular ambas normativas que buscaban un tratamiento diferenciado para los consumidores con discapacidad, sin embargo, terminaron siendo discriminatorias y poco amables, considerando que se alejan de una perspectiva social.

Se destaca la importancia de que especialistas en la materia y personas con discapacidad idóneas sean consultados al momento de crear estas normas.

El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas -órgano internacional que supervisa la aplicación de la Convención por los Estados Partes- en su Observación General N°7 menciona que las personas con discapacidad participaron plenamente y desempeñaron un papel determinante en la negociación, elaboración y redacción de la Convención. Esta participación le ha brindado una impronta única a dicho tratado internacional, el cual ha sido aprobado por la Argentina a través de la ley 26.378 y dotado de jerarquía constitucional por medio de la ley 27.044 (cf. art. 75, inc. 22 de la CN).

Por su parte, el derecho a la participación consagrado en los artículos 1° y 3° de la Convención promueve la participación de quienes se encuentran concernidos por esta circunstancia.

Al respecto, el artículo 4.3 de dicho tratado contempla que las personas con discapacidad participen en la elaboración y aplicación de la legislación y políticas respectivas, así como en cualquier proceso de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con ellas mismas. A tal efecto, los Estados partes deben

¹⁵ CESCR, O.G. N°3, nota 21, párr. 9.



celebrar consultas estrechas y colaborar activamente con las personas con discapacidad a través de las organizaciones que las representan.

Además, la Convención mediante su artículo 29, cita a los Estados a promover activamente un entorno en el que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la dirección de los asuntos públicos, sin discriminación y en igualdad de condiciones con los demás, y fomentar su participación en los asuntos públicos.

La participación ciudadana podrá plasmarse tanto individualmente como a través de agrupaciones. En ese sentido, el Comité, al comentar aspectos relacionados con los artículos 4° y 33, ha expresado que la participación genuina y efectiva de las personas con discapacidad a través de las organizaciones que las representan es uno de los pilares fundamentales de la Convención¹⁶.

El Comité, además, ha dicho que el acceso a la información es necesario para que las organizaciones del colectivo intervengan y participen plenamente, y expresen su opinión, en el proceso de seguimiento¹⁷.

La Corte Interamericana ha señalado que es obligación de los Estados propender por la inclusión de las PCD por medio de la igualdad de condiciones, oportunidades y participación en todas las esferas de la sociedad, con el fin de garantizar que las limitaciones que puedan acarrear sean desmanteladas. Por tanto, es necesario que los Estados promuevan prácticas de inclusión social y adopten medidas de diferenciación positiva para remover dichas barreras¹⁸.

Esta forma de involucrarse con la gestación de la legislación, entre los Estados y en instancias supranacionales, ha producido resultados muy favorables¹⁹.

Conclusiones

¹⁶ cf. OG N°7 del CRPD, N°7,1

¹⁷ cf. OG N°7 del CRPD, N°84

¹⁸ cf. Corte IDH, “Furlán y familiares v. Argentina”, Serie C, N°246, del 31/08/2012, N°134

¹⁹ Seda, Juan Antonio. “Discapacidad y Derechos IMPACTO DE LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”. Ed. Jusbaire. Año 2017. pág 27.



La percepción de la discapacidad ha cambiado radicalmente a lo largo de la historia, el enfoque actual, impulsado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), se aleja de una mirada médica que se centraba en la "deficiencia" del individuo.

En cambio, adopta una perspectiva de las ciencias sociales, que subraya que la discapacidad surge de interacción entre la diversidad funcional y las barreras del entorno (sociales, físicas, culturales) que impiden la participación plena de las personas. Por lo tanto, la solución radica en adaptar la sociedad, no al individuo.

La evolución normativa analizada demuestra que la voluntad política de proteger a los sectores vulnerables es insuficiente si carece de idoneidad técnica y de una correcta lectura de la Convención. Mientras que la Resolución 139/2020 pecaba de un paternalismo capacitista al presuponer una desventaja automática e idéntica para toda persona con CUD, la actual Resolución 137/2024 incurre en un grave retroceso conceptual y convencional.

La verdadera vulneración es extrínseca y sistemática: se configura únicamente cuando esa particular condición física, mental o sensorial interactúa con las barreras y la falta de accesibilidad que el mercado sostiene y que el Estado omite remover. Esta omisión procedimental, al no contemplar herramientas indispensables como los ajustes de procedimiento o los ajustes razonables, vulnera abiertamente el principio de progresividad y no regresividad que obliga al Estado argentino (art. 4 de la CDPD y Observación General N° 5).

La exclusión de las personas con discapacidad en la gestión de la Disposición 137/2024 pone de relieve la imperiosa necesidad de operativizar de manera efectiva los artículos 4.3 y 29 de la CDPD, así como los lineamientos de la Observación General N° 7 del Comité de Naciones Unidas. Las personas con discapacidad no pueden ser meras destinatarias de esquemas de protección paternalistas diseñados desde el desconocimiento y el prejuicio capacitista.

Resulta indispensable que los organismos públicos encargados de regular y fiscalizar las relaciones de consumo cuenten con profesionales con formación



específica en el modelo social de la discapacidad. La capacitación técnica de quienes redactan los procedimientos administrativos de resolución de conflictos asegura que las normas incorporen de forma transversal conceptos como el diseño universal, la lectura fácil, los formatos accesibles y los ajustes de procedimiento. Sin personal capacitado, el Estado continuará diseñando procesos que reproducen barreras y que confunden la igualdad real con la mera simplificación del trámite convencional.