



INSTITUTOS 2019

DERECHO ADMINISTRATIVO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU RECONOCIMIENTO EN SEDE ADMINISTRATIVA COMO ESPACIO MULTIDIMENSIONAL

por Amando Verdala

Introducción

El derecho protectorio de los usuarios y consumidores se erige como uno de los derechos fundamentales receptados expresamente por nuestra Constitución Nacional, tal vez uno de los de mayor alcance cuantitativo -todos somos consumidores- así como cualitativo en cuanto atañe al derecho al consumo, a la salud y seguridad de la población, al medio ambiente y la calidad de vida y los derechos patrimoniales.

Como subsistema o microsistema que atraviesa tanto al derecho privado -contratos comerciales- como al público -prestación de servicios esenciales- conforma un haz de principios y regulaciones cuya interpretación, aplicación y reconocimiento requiere para su efectivo y eficaz reconocimiento de un enfoque necesariamente multidimensional por cuanto imbrica: a) una diversidad de jurisdicciones -internacionales y endonacionales (Nación-Provincia-Municipios)-, b) jerarquía de normas -Tratados Internacionales, Constituciones, legislaciones y regulaciones administrativas Nacional y local- y c) de derechos -públicos y privados, federales, nacionales y locales-.

Bajo tal óptica el enfoque multidimensional para la organización de las funciones de las Administraciones en la operativización y reconocimiento de derechos, conjuntamente con la instrumentación de un procedimiento multidimensional frente a los portales que se avizoran

frente a los reclamos de usuarios y consumidores en sede administrativa, es un imprescindible horizonte para el Derecho Administrativo en la consolidación del Estado de Derecho.

Los usuarios, el consumo y su protección constitucional

Asumimos que vivimos en una sociedad capitalista de mercado y por ende en una sociedad de consumo donde los bienes y servicios son producidos y brindados en mayor medida por empresas privadas -no por el Estado que asume otros roles de regulación, control y fomento de la actividad privada- y que en consecuencia es el mercado el que regula la economía con su “mano invisible”¹ a través de la oferta y la demanda en un hipotético marco de competencia.

A partir de la revolución industrial y especialmente en la segunda mitad del siglo pasado y el actual siglo XXI ha quedado claramente demostrado que en la sociedad de mercado existen fallas y asimetrías evidentes entre la posición de los proveedores y los consumidores. Que las empresas de bienes y servicios se organizan y cartelizan, manipulan los “deseos” de los compradores a través de la publicidad, cuentan con una organización financiera y comercial -especialmente las grandes corporaciones-, frente a un comprador cada vez más inerme inducido a la compra de todo tipo de objetos y mercancías que en muchos casos no necesita, que no está organizado y que conforman un grupo heterogéneo y disperso entre sí².

¹ Adam Smith en su *Teoría de los sentimientos morales* (1759), y popularizada gracias a su obra magna, *La riqueza de las naciones* (1776) junto al *laissez faire* (*lase-feere*) -expresión popularizada por el fisiócrata Jean-Claude Gournay 1750- representan los fundamentos ideológicos del liberalismo clásico.

² Esta situación que hizo eclosión en los últimos 45 años y particularmente a partir de la irrupción de la informática y su aplicación a la tecnología de producción de bienes y servicios junto a las telecomunicaciones, fue caracterizada entre otros por dos grandes pensadores sociales, uno de la década del 70 Erich Fromm con su obra *“Tener o Ser”* de 1976 y Zygmund Bauman autor de *“Modernidad Líquida”* y particularmente *“Vida de Consumo”* de 2007 el cual sostiene que “el consumismo apuesta a la irracionalidad de los consumidores y no a sus

En la década de los 80 esta situación de disparidad entre empresas proveedoras y consumidores tiene recepción en el marco de Naciones Unidas que establecen las “Directrices para la Protección del Consumidor”³, reflejándose en nuestro país a través de la Ley 24.240 de 1993 antes de la reforma constitucional ya establece el marco regulatorio de la relaciones de consumo que luego serían reconocidas en el art. 42° de la CN fundando las bases de una nueva disciplina o microsistema jurídico, el de los derechos de consumidores y usuarios que si bien se erige sobre la base de sistemas subsistentes como el civil y comercial y el administrativo, en algún punto es transversal y no forma parte de alguno en particular sino que posee sus propias características y principios. En esta particularidad encuentra su misma complejidad tanto en su interpretación como en su aplicación.

Uno de los paradigmas en juego es el del “acceso al consumo” derecho humano esencial que el mercado como falla estructural es incapaz de satisfacer, excluyendo a grupos cuya magnitud es variable con incidencia nacional y global produciendo riquezas y bienes que una gran parte de la población no puede gozar y que pone en crisis las instituciones del derecho privado que parten del principio de neutralidad justificando el carácter protectorio de los derechos fundamentales⁴. El acceso al consumo es una prerrogativa primaria de los consumidores frente a los empresarios y a propio Estado, pues es menester, previo a todo que los gobiernos garanticen a todos los sectores de la población su participación en el mercado⁵.

decisiones informadas tomadas en frío, apuesta a despertar la emoción consumista y no a cultivar la razón”.

³ Naciones Unidas resolución 38/147, de 19/12/1983 t.o. por Resolución 70/186. Protección del consumidor aprobada por la Asamblea General el 22/12/2015 (resoluciones del Consejo Económico y Social 1984/63, de 26/07/1984, y 1999/7, de 26/07/1999, y resolución 39/248 de la Asamblea General, de 09/04/1985),

⁴ RAWLS, John *Las libertades fundamentales y su prioridad, en Libertad, Igualdad y Derecho*, Ariel Barcelona 1988 p. 27

⁵ STIGLITZ, Gabriel y STOGLITZ, Rubén *Derechos y defensa del consumidor*, La Rocca, Bs As 1994, pp. 41

La tutela del derecho al consumo superadora de las nociones de obligación que vincula acreedor-deudor o con un contrato en particular, se relaciona con el acto de consumo y considera al consumidor no como un comprador o usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo sino como persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle, directa o indirectamente en calidad de consumidor.

Tales garantías para ser efectivas requieren de un nuevo rol del Estado en la regulación de la acción de ciertos sujetos privados que sometidos al derecho privado operan en la sociedad desempeñando actividades materialmente administrativas⁶ -prestación de servicios públicos- y particularmente de la declaración de orden público de las normas tuitivas para proteger a una de las partes -el usuario más débil- restableciendo el equilibrio contractual e independientemente de la expresión de consentimiento en virtud que frente a la desigualdad económico-social no hay discusión sino mera adhesión⁷, así como las Administraciones endonacionales involucradas en la recepción y tramitación de denuncias y reclamos, implementado mecanismos flexibles y eficaces interjurisdiccionales y multidimensionales.

Globalización y el Consumo

La economía global plantea enormes dificultades fácticas y jurídicas provocando que productos extranjeros se comercien en mercado nacionales, precedidos de publicidades e informaciones que traspasan las fronteras estatales ofreciendo bienes producidos y triangulados en múltiples plazas destinados a los consumidores del país –v.g. servicios de

⁶ BARNES, Javier *El Derecho Administrativo como el verdadero Derecho de la sociedad: desafíos y consecuencias para el siglo XXI*, conferencia XLI Jornadas Nacionales y XI Congreso Internacional de Derecho Administrativo, AADA y Gob. Pcia, Entre Ríos, Paraná 25/09/2015.

⁷ CSJN “Di nuncio, Daniel c.The First National Bank o Boston y otros s.Habeas Data” fallos 329:5239 se expresa

compra puerta a puerta- y a su vez los consumidores se desplazan planteando problemas acerca de la legislación y jurisdicción aplicables⁸.

La reciente reforma del Código Civil y Comercial dio cuenta de esta realidad sentando pautas respecto de las jurisdicciones y el derecho aplicable en los contratos de consumo cuando se vinculen con el derecho internacional privado -Libro Sexto, Título IV art. 2654 y 2655.

Este proceso favorecido por normas homogéneas de escala global en materia de marcas, contratos y toda una serie de instrumentos para facilitar el comercio y la seguridad en las transacciones postula que en materia de Derechos del consumidor se promueva una protección propia de la economía global que se traduzca en organismos internacionales o bien en regulaciones y dispositivos nacionales que actúen de modo homogéneo en defensa del consumidor internacional.

Tales nociones ponen en crisis el paradigma que el Derecho Administrativo como regulador o promotor de la actividad económica, es un Derecho Nacional, si bien este nació con clara vocación “endocéntrica” como sucede en la unión Europea ha dado lugar a la emergencia de un Derecho Administrativo “más allá del Estado”, Derecho Administrativo Global en íntima interacción con el nivel nacional estatal⁹.

Los Procedimientos acerca de derechos de incidencia colectiva

Los derechos de usuarios y consumidores constituyen el paradigma de una categoría de derechos de incidencia colectiva -en casos de conflicto sobre “derechos individuales homogéneos”- reconocido por vía pretoriana de la Corte en el caso “Halabi”¹⁰ concentrado en los efectos comunes de un hecho delimitado y conformado por los derechos de

⁸ Resulta hoy posible que consumamos en América del sur un producto fabricado en Asia, comercializado en América del Norte por una filial en el país o por envío puerta a puerta.

⁹ BARNES, Javier ob. cit. en cita N° 6 *El Derecho Administrativo...*

¹⁰ CSJN “Halabi, Ernesto c/ P.E.N.-Ley 25873-DTO. 1563/04 s/Amparo Ley 16.986” H. 270. XLII. REX 24/02/2009 fallos T. 332:111.

incidencia colectiva que afecta derechos personales o patrimoniales - entre otros a derechos de los usuarios y consumidores-.

En presencia de tales afectaciones “el Derecho Administrativo se activa y se interesa por lo que hacen ciertos sujetos privados en determinadas situaciones como Estado garante de la prestación” y se encuentra confrontado a brindar a los grupos homogéneos –v.g. usuarios de servicios públicos domiciliarios-, canales multidimensionales mediante los cuales la Administración frente a reclamos grupales o de las asociaciones de usuarios, haga efectivas las garantías constitucionales así como el respeto de los marcos regulatorios.

Los Conflictos de Normas y Jurisdicciones que imponen a las Administraciones una óptica Multidimensional

A consecuencia de nuestro sistema federal y la reserva de derechos de las Provincias plasmadas en los art. 121°, 122° y 123° de la Constitución Nacional coexisten en nuestro país una multiplicidad de jurisdicciones endonacionales que aplican la normativa constitucional y nacional de la Ley 24.240 a través de las Direcciones y Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor frente al reclamo de los usuarios, conforme las competencias asignadas por las leyes locales.

A los fines de establecer la tipicidad infraccional deben interpretarse y subsumirse los hechos denunciados en tantas legislaciones y regulaciones conforme la temática que rija el caso o la modalidad contractual de que se trate, referidas entre otras a la actividad bancaria y tarjetas de crédito, seguros, medicina prepaga, telefonía, servicios públicos domiciliarios -energía eléctrica, gas natural- planes de ahorros, más allá de las restantes cuestiones de consumo regidas por el Código Civil y Comercial.

En los casos citados tales normativas especiales prevén en general organismos específicos como Autoridad de Aplicación Administrativa y un

marco sancionatorio propio¹¹. Dicha particularidad se agudiza y replica en el caso de los servicios públicos regulados en los que, el legislador define la función de los sujetos privados prestadores y sus obligaciones (sean o no de servicio universal)¹².

A los fines de compatibilizar los criterios de aplicación entre tales sistemas con regulación y régimen de sanciones propios y el régimen consumerista, la Ley 24.240 en su art. 3° dispone que “las relaciones de consumo se rigen por el régimen de esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor por la actividad que desarrolla esté alcanzado asimismo por otra normativa específica” imponiendo una jerarquía de normas como reconocimiento al microsistema de derechos del consumidor.

Específicamente respecto de los servicios públicos el art. 25° establece que los usuarios “podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por la legislación específica o ante la autoridad de aplicación de esta Ley” en este campo se requiere tener en cuenta diversas normas jurídicas existentes y su jerarquía, las Constitucionales que protegen la propiedad y el comercio -y la cláusula del 75 inc 13° en el caso de servicios interjurisdiccionales- y las leyes que regulan cada servicio.

La Ley 26.361 que reformula el art. 25 dispone “Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla, será regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable resultará la más favorable al consumidor”¹³.

¹¹ Ley 17.418 de Seguros y la Superintendencia de Seguros de la Nación; Leyes 23.660, 23.661, 24.455, 25.649, 26.682 de Obras Sociales y Medicina Prepaga, el Ministerio de Salud a través de la Superintendencia de Servicios de Salud. Ley 21.526 de Entidades Financieras el Banco Central R.A.

¹² Entre otras la Ley 19.798 de Telecomunicaciones tiene como Autoridad de Aplicación el E.N.C.; Ley 17.520 Obras Públicas por Peaje y Ley 23.696 reforma del Estado el OCCOVI; Ley 24.076 del Sector del Gas al ENARGAS y la Ley 24.065 del Sector Eléctrico al ENRE entre otras

¹³ En el caso específico de los contratos de transporte aéreo el art. 63 dispone que “se aplicarán las normas del Código Aeronáutico, los tratados internacionales y supletoriamente la presente ley”

Frente a tal multiplicidad de normas de aplicación y de organismos intervinientes, resulta evidente que la temática no es abordable desde cada una de las jurisdicciones administrativas locales y especialmente por aquellas de menor envergadura de los Municipios, que frente a la denuncia de los usuarios deben instruir los sumarios, agotar las instancias de conciliación, formular imputaciones y emitir resoluciones imponiendo en su caso sanciones a la empresas prestadoras -públicas o privadas- y que requirieren la intervención de organismo altamente especializados por la complejidad técnica de las cuestiones a resolver, -v.g. sea un tema tarifario o de telecomunicaciones-.

Sin embargo esos canales que vincularían un reclamo efectuado en alguna parte del país como portal multidimensional que proyectara la necesidad de la intervención directa de los diversos órganos y entes de regulación nacionales, se enfrenta en la actualidad con infranqueables barreras jurisdiccionales, que impiden y obturan la posibilidad de contar con los recursos materiales, técnicos y humanos adecuados y específicos para su resolución¹⁴.

En dicho marco es que resulta imprescindible como técnica correspondiente al Estado de Derecho encontrar cauces que aparejen resultados operativos en materia de reconocimiento de los derechos fundamentales de consumo involucrados, convocando a las Administraciones jurídica de distinto orden jurídico endonacional que conduzca a los operadores jurídicos involucrados en las distintas instancias locales -OMIC- y nacionales -superintendencias y entes de control- para los casos de mayor complejidad como resultan aquellos vinculados a cuestiones técnicas específicas. -coberturas de salud, prestaciones bancarias, servicios concesionados etc.-.

Las Administraciones responsables y competentes deben actuar conjuntamente y de modo participativo para atender en sede administrativa y previa a la judicial, satisfaciendo concretamente los

¹⁴ En tal sentido se pronuncian las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor. Resolución 70/186. art. 37.

núcleos mínimos de los intereses, bienes y valores fundamentales comprometidos en estos casos concretos, independientemente que tal intervención no se encuentre regulada¹⁵.

Pautas para un Procedimiento Administrativo Multidimensional para el reconocimiento de derechos de usuarios y consumidores

Conforme nuestra organización constitucional existen en forma simultánea distintas dimensiones o planos donde resulta de aplicación la normativa consumerista tuitiva de los derechos consagrados por la Constitución y la regulación legal marco Ley 24.240 que constituyen portales dimensionales que nos conducen a la actuación conjunta multinivel o multidimensional para su efectivo reconocimiento y aplicación.

Conforme el art. 41° de la Ley 24.240 modificado por la Ley 26.361 la Nación interviene como Autoridad de Aplicación a través del M.E.y.F.P. - Secretaría de Comercio – Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo -Decreto 1070/2014- que recibe, registra y tramita denuncias y solicitudes de arbitraje de los consumidores conforme al procedimiento del art. 45°LDC¹⁶.

La Ciudad Autónoma de B.S. y las Provincias actuarán como autoridades locales ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento de las infracciones previstas por la norma, cometidas en sus respectivas jurisdicciones. Resulta un caso de facultades concurrentes donde los contenidos mínimos escapan a la competencia provincial que quedan

¹⁵ REYNA, Justo *Fundamentos del principio constitucional de actuación conjunta para la tutela especial de derechos fundamentales* Revista de Derecho Administrativo y Constitucional. Año 14 N° 55, 2014, ed. Forum

¹⁶ A partir de 2014 el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo Ley N° 26.993 crea el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) como vía prejudicial obligatoria conciliatoria entre consumidor- empresa a través de los 19 Centros de Acceso a la Justicia.-

habilitadas para ampliar el plexo de derechos cuya recepción las obliga la constitución federal.

A su vez cada Provincia en su ámbito propio dictó leyes -en el caso de la Buenos Aires la Ley 13.133- mediante las cuales regularan los aspectos atinentes a sus políticas de protección, principios y garantías, - protección de la salud, calidad y equidad, consumo sustentable, control de servicios públicos, educación de consumidores- las pautas de organización de las asociaciones, su legitimación, el acceso a la justicia. Asimismo las normas de aplicación para el procedimiento administrativo en aquellas jurisdicciones locales a través de los Municipios y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor -OMIC-.

Así con la existencia de una dimensión espacial en la organización estatal se destacan distintos planos o ámbitos competenciales endonacionales diferenciados en función del territorio y la materia asignada a cada uno de ellos que multiplica los órganos -cada Municipio- en la aplicación del procedimiento para la tramitación de denuncias que requieren en un gran número de casos la interpretación y aplicación de leyes nacionales y marcos regulatorios respecto de prestaciones de empresas cuya actividad es controlada y monitoreada en todo el país por los marcos regulatorios y por entes y órganos de control técnico especializado, resultando en la generalidad de los casos necesario, conveniente y eficiente su intervención para la resolución de los conflictos individuales y colectivos.

Tratándose la materia -usuarios y consumidores- de derechos de incidencia colectiva reconocidos por nuestra Constitución -art. 42 CN- puede dar lugar con motivo de un hecho -aumento tarifario- a una pluralidad de legitimados activos en distinta situación como así también una pluralidad de legitimados pasivos susceptibles de ser reclamados pudiendo operar frente a un caso particular como un “portal dimensional” por conducto del cual se conectan distintas jurisdicciones con competencia en esas materias y en el caso concreto.

La afectación de tales derechos es la causa que provoca la apertura del portal e impide que las administraciones endonacionales responsables puedan invocar razones de federalismo dual o estructuras cerradas y verticales para justificar su silencio o inacción para la solución del caso concreto, el cual una vez satisfecho cierra dicho portal extinguiendo la relación jurídica que vinculaba a tales administraciones¹⁷.

El procedimiento multidimensional por medio del cual se organiza y se pone en funcionamiento unas redes -configuraciones de interrelaciones entre los componentes claves del sistema- que permitan coexistir distintos procedimientos multidimensionales -en el ámbito nacional, provincial o municipal- con el objetivo de atender situaciones jurídicas subjetivas involucradas, permitirá la circulación e intervención de diverso organismos municipales, provinciales y nacionales en un mismo expediente de reclamo a modo de cinta de Möbius¹⁸ que luego de recorrer las distintas instancias y jurisdicciones, retorna o no al organismo receptor local para su implementación específica, según fuera del caso.

Los ejes¹⁹ o canales de análisis para la definición estratégica y organizacional para el armado de dichas redes debe reconocer elementos subjetivos -funcionarios especializados- y objetivos de cada organización -como conjunto de atribuciones, medios y finalidades-.

El eje político de mayor trascendencia administrativa y legislativa debe involucrar a los responsables máximos de cada organismo u administración involucrado sin jerarquías a los fines de analizar la

¹⁷ REYNA Justo J. ob. cit. cita 15. *Fundamentos del principio...*p. 38. El portal del caso es el disparador de esta técnica. Es una actuación *ad hoc* donde los distintos niveles y órdenes jurídicos se encuentran para determinar y reconocer de modo conjunto el alcance del derecho fundamental del hombre o del derecho social en su contenido mínimo o nuclear comprometido en un caso concreto.

¹⁸ Superficie con una sola cara y un solo borde. Tiene la propiedad matemática de ser un objeto no orientable. También es una superficie reglada. Fue descubierta en forma independiente por los matemáticos alemanes August Ferdinand Möbius y Johann Benedict Listing en 1858.

¹⁹ REYNA, Justo J. *El procedimiento administrativo multidimensional como técnica regulatoria en materia ambiental de patrimonio cultural y de pueblos originarios* Revista de Derecho Administrativo y Constitucional. Año 12 N° 50 2012 p. 142 ed. Forum

necesidad de sincronizar niveles políticos intermedios con potestades administrativas de decisión. Ello debe incluir a los órganos legisferantes como elementos claves del sistema a los fines de activar los procedimientos internos para controlar las decisiones y actuaciones que se adopten en el espacio multidimensional y su vez para proponer y monitorear en el ámbito de jurisdicción propio la necesidad del dictado de normas de competencia y adaptación –v.g. art. 3° y 25 Ley 24.240-.

El eje participativo que vincule estrechamente a las organizaciones de consumidores y usuarios con las esferas de análisis y decisión gubernamental de cada administración endonacional, a través de foros de seguimiento y mecanismos específicos -audiencias públicas, informes técnicos- propios de una democracia participativa y de los controles verticales que debe ejercer la población.

El eje jurídico generando un oficio complejo multidimensional donde confluyan los máximos niveles políticos en materia jurídica de las distintas jurisdicciones -procuradores, fiscales- y un oficio complejo multidimensional de menor jerarquía de aquellos órganos con competencia específica en la materia involucrada en el caso multidimensional -áreas jurídicas de los ministerios, superintendencias o entes involucrados-.

El eje técnico resulta de relevante importancia especialmente en los casos en que se involucre la prestación de servicios públicos concesionados, a los fines de evaluar la complejidad de la interrelación entre elementos materiales, organizacionales, humanos, económicos-financieros involucrados y/o cuestionados, imprescindibles para el dictado del acto final o resolutivo.

El eje presupuestario o hacendal si bien pierde relevancia en el modelo multidimensional propuesto, en la medida que involucra en sus efectos esencialmente a empresas del sector privado o de servicios prestados por el Estado a través de una organización empresarial, en la medida que se utiliza la infraestructura administrativa existente -material

y humana- de cada organismo, las afectaciones presupuestarias no resultan significativas.

El eje controlante comporta la concreta transformación de la realidad tutelando la “garantía mínima del derecho fundamental” es decir que se cumpla el acto final que ordena la tutela -prestación de un servicio, reconocimiento de derechos y daños directos (art. 40°bis Ley 24.240)- independientemente de la faz judicial. En su vertiente legislativa se canaliza a través de informes a las legislaturas o Concejos Deliberantes o en vía Ejecutiva con potestades administrativas de decisión.

Los avances alcanzados en materia informática en los distintas instancias y procesos administrativos permite con índices de seguridad adecuados mediante certificaciones y validaciones, la circularidad entre distintos organismos -nacionales, provinciales o municipales- mediante el expediente electrónico sin necesidad de traslados físicos o materiales integrando todos los espacios territoriales donde se verifique un reclamo e independientemente del asiento de los entes o dependencias²⁰.

El dictado del acto administrativo final del procedimiento -como conjunto de actos- será la faz dinámica normativa que cierra el sistema jurídico en sede administrativa ocluyendo el espacio administrativo de dimensiones múltiples en lo que al interés jurídico se refiere -portal multidimensional-. El mismo consistirá verificada la infracción al régimen legal en imponer las sanciones que corresponda y que pueden consistir en mandatos de dar, de hacer o no hacer, fijar multas, decomisos, suspensiones, pérdidas de concesiones y conjuntamente el pago de daños a los usuarios dando satisfacción a los reclamos y restituyendo derechos - art 40°bis Ley 24.240-.

Conclusiones

²⁰ La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico establece que este se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática

La modernización de la Administración Pública del siglo XXI debe enfocarse inexorablemente desde una perspectiva que nos obligue a elegir un modelo organizacional acorde a estos tiempos definiendo las cuestiones técnicas en la medida que ellas sean para la construcción de un modelo organizacional de Administración Pública apto y útil para cumplir con las demandas contemporáneas.

La masividad de las afectaciones de derechos que no reconoce dimensiones espaciales o territoriales, requiere en la faz administrativa de una concepción transversal a las jurisdicciones endonacionales como espacios multidimensionales, en los cuales frente a la problemática concreta posibiliten la apertura y funcionamiento sincronizado de un conjunto de factores -políticos, legislativos y organizacionales- que permitan dar respuestas complejas, integrales y en tiempo razonable a las demandas generadas por afectación de la parte débil en las relaciones de consumo y orientada a la persona humana como centro del derecho.

Se deben generar modelos de organización flexibles, integrativos, participativos y aptos para las cambiantes exigencias de lo contemporáneo y del desarrollo de la dignidad humana. La concepción multidimensional aplicada a la toma de decisiones y procedimientos administrativos se constituye en una dimensión central para pensar, desarrollar, intervenir, promover y fomentar la aplicación de instrumentos que posibiliten y efectivicen la tutela de derechos fundamentales como el legítimo acceso al consumo de la población.