

PRÁCTICAS DE BUEN TRATO
A LAS PERSONAS MAYORES
EN LOS COMERCIOS

Módulo I

Normativa sobre personas mayores



Profesional:
Abogado Lucas Luppó



*Seamos siempre
amigables*



MENDOZA
GOBIERNO

Autoridades Provinciales

Dr. RODOLFO ALEJANDRO SUAREZ

Gobernador

Dn. MARIO ABED

Vicegobernador

Farm. ANA MARÍA NADAL

Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes

Dn. ALEJANDRO VERÓN

Subsecretaría de Desarrollo Social

Lic. ALDO SEBASTIÁN SÁEZ

Dirección de Atención Adultos Mayores

Dr. VICTOR IBAÑEZ ROSAS

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

Dr. MARCELO D'AGOSTINO

Subsecretario de Justicia

Magister Lic. MÓNICA LUCERO

Dirección Defensa del Consumidor

Lic. Enrique Vaquié

Ministerio de Economía y Energía

Profesional:

Abogado Lucas Luppó



Introducción

En este módulo les explicaré sobre la legislación internacional, nacional y provincial vigente sobre las prácticas de buen trato a las personas mayores en los comercios, resaltando que la persona mayor tiene los mismos Derechos Humanos que cualquier persona y con el objetivo de promover, proteger y asegurar el reconocimiento, pleno goce y ejercicio de igualdad de todos los derechos.

En los últimos años el desarrollo de normas de protección y promoción de los derechos de las personas mayores ha ido creciendo, de tal forma que Mendoza, ha sido y es una de las provincias pioneras en acciones concretas para llevarlas a cabo, y así cumplir con estándares internacionales.

Legislación Internacional

La principal norma que debemos tener en cuenta cuando hablamos de este tema es la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las Personas Mayores”. Esta Convención, redactada por la Organización de Estados Americanos en el año 2015, fue ratificada por Argentina en el año 2017, a través de la **Ley Nacional N°27.360**.

La norma define que será “**persona mayor**” aquella de 60 años o más, sin distinguir sea mujer u hombre. También esta guía de derechos internacional da lineamientos generales al reconocer los principales derechos de las personas mayores, a saber:

- Debe haber igualdad y no discriminación por razones de edad;
- Derecho a la vida y la dignidad en la vejez;
- Derecho a la independencia y a la autonomía;
- Derecho a la participación e integración comunitaria;
- Derecho a la seguridad y una vida sin ningún tipo de violencia;
- Derecho a no ser sometido a malos tratos;
- Derecho a la libertad personal, a la intimidad de expresión y opinión y acceso a la información;
- Derecho al trabajo, salud, educación cultura, accesibilidad y movilidad personal;
- Derechos políticos, de reunión y asociación.

Un punto importante de la Convención, es la que manda a los Estados Nacionales partes, que deben tomar medidas para lograr la divulgación y capacitación progresiva sobre la normativa de adultos mayores en general, y en el particular, la de fomentar una actitud positiva hacia la vejez, y un trato digno, respetuoso y considerado hacia la persona mayor, sobre la base de una cultura de paz, como también lograr el empoderamiento de la persona mayor, así como evitar el lenguaje o imágenes discriminatorias sobre la vejez. Entre los principios generales de la Convención, y en lo que hace a las personas mayores como consumidores de bienes y servicios, el artículo 3, punto “k”, marca “el buen trato y la atención preferencial”.

Legislación Nacional y Provincia

Ya entrando en protección de derechos en particular, analizaremos leyes nacionales y provinciales que adquieren relevancia para el buen trato de la persona mayor.

En primer lugar, reconociendo a la persona mayor como potencial consumidor o usuario, es decir 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, es que la **Ley Nacional N° 24.240 de “Defensa del Consumidor”**, en su artículo 8 bis, regula sobre el trato digno y las prácticas abusivas.

“ARTÍCULO 8° bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas...”

A esta ley, se le suma bajo el mismo título de **“Defensa al Consumidor”**, la **Ley Provincial N°5.547**, que ratifica conceptos y conductas que deben tener los proveedores hacia la población en general.

En segundo lugar, y referido a las personas mayores, hace lo propio la **Ley Provincial N° 9.337 de “Prioridad en la Atención de los Adultos Mayores, personas gestantes y personas con movilidad reducida”**.

Esta norma establece con carácter obligatorio el otorgar prioridad de atención a personas mayores en todos los establecimientos públicos y privados de la Provincia. Se debe entender por prioridad de atención a: “la prestada en forma inmediata evitando demoras mediante la espera de turnos”. En lo especial de adultos mayores, bastará que la persona acredite su condición de tal exhibiendo su DNI u otro documento que acredite que tiene 60 años o más.

Por último, y no por ello menos importante, mencionamos la **Ley Provincial N°9.099**, que sancionó el **Código Contravencional de Mendoza**. Esta norma sancionatoria frente al incumplimiento de lo que manda la Ley, tiene dos artículos de relevancia para las personas mayores:

Artículo 85 bis. Sanciona con multa y/o inhabilitación del local, a quien no de prioridad en la atención a los adultos mayores.

Artículo 125. Regula la sanción con multa cuando en el accionar de los dependientes o propietarios de un establecimiento, o empleados públicos, haya maltrato, insultos o no le brindará un trato digno a las personas adultas mayores, no respetando su dignidad, creencias, intimidad, sexo, raza o procedencia étnica, minusvalía o situación económica.

Toda la información la podrán encontrar en la [Guía Provincial para hacer su Comercio Amigable con las Personas Mayores](#) y que está disponible en la página del Gobierno de Mendoza.

Te invitamos a completar la evaluación del módulo de **normativas sobre personas mayores** que se encuentra disponible en la web a continuación del presente PDF.

Gracias por sumarte y ayudarnos a construir una Mendoza respetuosa y amigable con las personas mayores.

*Seamos siempre
amigables*



Anexo

- Guía para hacer su comercio amigable con las personas mayores
<https://drive.google.com/file/d/1Gop8PsaKgtvynTLVzmSWcftpDnw6njK/view>
- Ley 24240, Defensa del Consumidor de la República Argentina.
https://drive.google.com/file/d/13b7ZOrOWN7p7KHNSwH_3qxswwALaD1rh/view
- Ley provincial 5547, Defensa del Consumidor de Mendoza.
https://drive.google.com/file/d/1G9KHlkCnzZkqczNgakRbV__YnQx88IDU/view
- Ley provincial 9337, prioridad de atención a personas adultas mayores, mujeres, embarazadas y/o personas gestantes y personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
<https://drive.google.com/file/d/1JmjSThq0YRyxueB9-7qPRovBwsar7YxT/view>
- Ley provincial 9099 - Código de contravenciones de la provincia de Mendoza.
<https://www.mendoza.gov.ar/gobierno/codigo-contravencional-de-mendoza-2/>
- Ley nacional 27360, Protección de los derechos humanos de los adultos mayores.
<https://drive.google.com/file/d/1f0BqRjItRsiWRBAHT9PknohIIVCMk1pZ/view>

Bibliografía

Guía de amabilidad para establecimientos. Comercio y restauración. Gobierno Vasco.
<https://euskadilagunkoia.net/images/guia-formacion-establecimientoES4.pdf>

Guía de comercios amigos de las personas mayores. Buenos Aires Ciudad.
<https://buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/noticias/se-presento-la-guia-de-comercios-amigos-de-las-personas-mayores>

Guía de comercio amigable con las personas mayores ayuntamiento de Zaragoza
<https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/mayores/guia-comercio-amigable16.pdf>

Datos útiles

Dirección de Atención Adultos Mayores

-  Patricias Mendocinas 973, Ciudad de Mendoza
-  Teléfono: (0261) 4294666
-  Whatsapp: <https://wa.me/5492612785090> - +549 2612785090
-  Correo Electrónico: adultosmayores@mendoza.gov.ar

Redes sociales

-  Facebook:
<https://www.facebook.com/AdultosMayoresMendozaOficial/>
-  Instagram
<https://www.instagram.com/adultosmayoresmendoza>
-  Twitter
<https://twitter.com/AMayoresmza?s=09>
-  YouTube
<https://www.youtube.com/c/AdultosMayoresMendoza>

Dirección de Defensa del Consumidor

-  Av. Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza
-  Teléfono: 148 opción 3
-  Correo electrónico: 148@mendoza.gov.ar