

# Artículos de información jurídica

## ***Problemáticas Sociales***



CONSULTORIO JURÍDICO  
DE LA FACULTAD DE DERECHO



**CENUR**  
Litoral Norte  
Salto



UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY

DIARIO  
**EL PUEBLO**  
de Salto



## Introducción

El Consultorio Jurídico en el norte de nuestro país comenzó a funcionar en el año 1989, con carácter obligatorio en el último año de la carrera de Abogacía. Cumple el cometido de enseñanza y de extensión universitaria, brindando servicio de asesoramiento y asistencia jurídica gratuita a personas que por contar con nullos o bajos ingresos, se encuentran imposibilitados de acceder a la asistencia jurídica privada.

Funciona en las ciudades de Salto, Paysandú y Bella Unión.

### **Su ubicación:**

Consultorio Salto: Palacio Veltroni, en la esquina de las calles Artigas y Treinta y Tres

Consultorio Paysandú: Ex Terminal, en la esquina de las calles Zorrilla de San Martín y Artigas.

Consultorio Bella Unión: Centro Caif Las Almendras.

### **Días y horarios de atención:**

a la fecha la agenda de atención del año 2023 se encuentra completa, aunque esperando reencontrarnos con los nuevos consultantes a partir del próximo mes de marzo 2024.

La Universidad de la República no es solamente una casa de estudios, sino que es una institución fundamental que puede contribuir a lograr el progreso sostenido de la calidad de la vida colectiva, incorporando el conocimiento avanzado y personas capacitadas, al conjunto de la producción de bienes y servicios.

La finalidad docente cumplida mediante la asistencia como función social, resulta de fundamental la importancia para la formación de los futuros profesionales aptos para el ejercicio de la abogacía. La necesidad de desarrollar tareas de asistencia jurídica es un elemento imprescindible para la formación de los futuros abogados.



Las actividades de extensión vinculan a los estudiantes con la realidad social, ofrecen vías para conectar lo que se aprende con la resolución de problemas concretos, posibilitan que quienes se benefician con la educación universitaria pública colaboren con la comunidad que respalda sus estudios.

Teniendo presente estos cometidos, el Consultorio Jurídico logrará los imperativos de desarrollar la educación en materia jurídica, preparando a los estudiantes para la obtención del título habilitante para el ejercicio de la profesión de Abogado mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje unido a la experimentación de lo que será el ejercicio profesional, con la tremenda ventaja en esa instancia, de estar en un ámbito en el cual se encuentra guiado, contenido y controlado por un equipo docente que además lo tutelaré en su inserción en la comunidad y en la realidad social, para que no se pierda el vínculo estrecho que debe tener el conocimiento académico con los requerimientos de la sociedad en que están inmersos.

A esos efectos, es imposible actuar aisladamente, sino que se deben coordinar los esfuerzos de los variados actores colectivos, detectando problemáticas de sectores postergados y buscando de modo interdisciplinario la forma de solucionar los conflictos, tendiendo siempre a lo que se entiende es primordial para lograr un cambio social: la prevención.

Una fortaleza que beneficia este objetivo es que la Universidad cuenta con los principales protagonistas de los procesos de aprendizaje, los estudiantes, los que deben ser orientados en una enseñanza activa y comprometida con la comunidad y equipos docentes con formación académica.

Con el propósito de cumplir con esos objetivos, los estudiantes de Consultorio Jurídico comprometidos con la finalidad de prevención en nuestra sociedad, han profundizado el estudio en distintas problemáticas cuya visibilidad han detectado en el funcionamiento de nuestro servicio.



Para cumplir con ese fin, han realizado artículos para ser difundidos en la prensa, y preparado charlas para ser difundidas en centros de enseñanza media, dando a conocer la profundización en el estudio de distintos temas, e indicando las vías que poseen las personas afectadas para acudir en busca de apoyo y asistencia.

Los estudiantes de Consultorio Jurídico, comprometidos con la vida de la comunidad, buscan aportar información y conocimientos que redunden en beneficio de todos aquellos que se sientan afectados por situaciones que involucren estas temáticas.

Los temas que serán difundidos son los siguientes:

La trata de personas _____	5
Abuso sexual intra familiar _____	7
Derechos de niños, niñas y adolescentes _____	9
Relaciones sexo afectivas libres de violencia _____	12
Acoso laboral _____	14
Defensa del consumidor _____	16

**Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho - Sede Salto - Cenur Litoral Norte - Udelar**

Docentes Asistentes: **María Noel Biassini, Marcela Motta.**

Docentes Ayudantes: **Ricardo Alves, Gabriela Beneventano, Evelyn Pollero**

Docentes colaboradores: **Darío Menoni y Romina Silveira**

Profesora Adjunta Encargada de Consultorio Jurídico y Coordinadora de los Consultorios de CENUR Litoral Norte: **Silvia Cabrera.**

# Trata de Personas

*Estudiante: Milagros Da Silva Corcoll*



**Uruguay, país que dejó de ser exportador de trata, a ser un país de acogida de personas para su explotación; cumplidor de las etapas del delito.**

La trata de personas como delito, siempre ha existido en el mundo. Evolucionó a tal medida, que actualmente pese a haberse abolido la esclavitud, aquélla (trata) se caracteriza como ésta (esclavitud). Será pues, "La Esclavitud del siglo XXI". Una esclavitud moderna, pero una esclavitud en sí, con una seria vulneración de derechos fundamentales y convirtiendo a la víctima de dicho delito, en simplemente un objeto de mercancías del cual verán ganancias sobre la misma.

Trata de personas es: "La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos". (Art. 3 Protocolo de Palermo).

De acuerdo a la definición, es importante dejar claro que, para identificar una situación con estas características basta simplemente en reconocer tres elementos. En primer lugar, identificar la ACCION, la captación, el transporte, traslado, acogida y/o recepción. En segundo lugar, los MEDIOS que se utilizan para el cumplimiento de las acciones, medios como son la amenaza, fuerza, rapto, fraude, etc. Y, por último, que FINES tendrán las acciones, que como mínimo incluirá, a la explotación sexual, siendo está, de acuerdo a datos estadísticos la más usual con más de un 50% por sobre las otras.

Se trata de un delito que, al paso del tiempo, sigue arraigado en nuestra sociedad (realidad instalada). Uruguay no es la excepción, si bien hace muchísimos años existe, hoy en día se lo ha considerado como un país, que pasó de ser en una mayor medida un país de origen, a ser un país de destino. Es decir, un país, que recibe personas para su explotación.



Es un delito que se encuentra muy bien regulado, ya sea desde un ámbito interno como la ley 18.250 que lo tipifica como delito autónomo, así como la 19.643, ley que detalla derechos de las víctimas. Además del Código del Procedimiento Penal, que atribuye nuevas competencias a Fiscalía para el contacto con la víctima. Normativa interna, actuando junto a normativa internacional que Uruguay ha ratificado, como convenciones, declaraciones, protocolos, pactos, que de alguna medida contribuyen a la hora de lograr identificar la acción, ajustarla a un tipo (delito) y penarla.

Pese a que somos un país, en donde se estaría cumpliendo con todas las etapas de tal delito (captación, transporte y acogida), todavía no se estaría considerando al mismo como un problema público. Ello repercute en la necesidad de un Estado más comprometido, ya sea para combatirlo como para prevenirlo, ya que muchas veces, se lo considera simplemente un problema ajeno, que se da en otros países. Lo que no se ve, es que muchas veces podemos tener esta situación enfrente de nuestros ojos y no lo podemos ver. Estaríamos pues, en presencia de un monstruo invisible (los más terribles son los que no se ven), que no sólo se da entre fronteras sino de manera interna entre departamentos e inclusive barrios. Lo mejor que podemos hacer como ciudadanos, es instalar el tema en los hogares, en las escuelas y demás instituciones, para que las personas tengan herramientas que las ayuden a poder darse cuenta, prevenirlo o simplemente denunciarlo. Legislación tenemos, no dejemos que sea un tema dentro de otros o que simplemente creamos normativa, que se encuentre escrita y sin uso.

Porque todos somos padres, madres, hijos/as, vecinos/as, hermanos/as. No mires hacia otro lado. Estés donde estes, siempre puedes ayudar, donde te encuentres, comunícalo.

**Líneas de contacto:**

- 0800 5050
- 100



# El abuso sexual intrafamiliar: la otra pandemia.

*Estudiante: Pamela Turino*



El 25 de abril de cada año se celebra el Día Internacional de la lucha contra el Maltrato y Abuso Sexual contra Niñas, Niños y Adolescentes. En este marco, el Sistema Integral de Protección a la Infancia y Adolescencia (SIPIAV), presentó el informe anual de Gestión 2022.

Durante el año 2022, se detectaron e intervinieron en 7473 situaciones de violencia. Un 20% de las situaciones de violencia fueron por abuso sexual, y se concentraron en el tramo etario de 6 a 17 años, equivalente al 83% de los casos. Asimismo, 8 de cada 10 (81%) de las personas agresoras pertenecen a familiares directos o núcleo de convivencia.

A lo largo de los años, Uruguay ha avanzado significativamente en materia legislativa, aprobando leyes de protección de los

Derechos de las niñas, niños y adolescentes. A pesar de ello, han sido insuficientes, ya que los casos de violencia y especialmente de abuso sexual intrafamiliar, aumentan cada año.

En los abusos sexuales intrafamiliares se incluyen todas aquellas personas que conforman el grupo familiar biológico, político o adoptivo, nuclear y extenso: padres, padrastros, madres, madrastras, hermanos/as, primos/as, tíos/as, abuelos/as. En estos casos es donde se evidencian las mayores dificultades a la hora de la intervención, en especial cuando el ofensor es un progenitor en línea directa (madre o padre), ya que el adulto tiene un acceso amplio al niño y la vinculación entre ambos está amparada por la ley, es decir, que el sistema de justicia es el principal responsable de garantizar la seguridad de los NNA ante posibles futuros abusos de la misma persona.

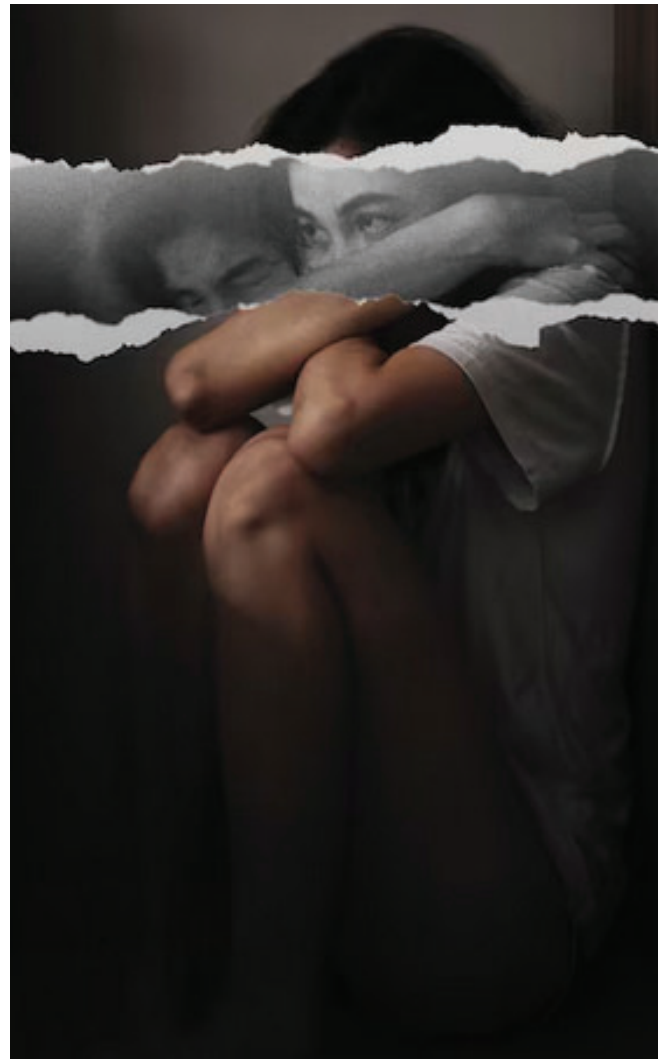
Es tan grande la vulnerabilidad que pueden pasar años hasta que los NNA rompan el silencio y puedan poner en manifiesto su sufrimiento.

El develamiento del abuso sexual infantil es un proceso, que muy pocas veces se produce en un solo relato, y puede ser entendido como la puerta de entrada al sistema de intervención de la Justicia. La condición para que un niño, niña o adolescente en situación de desprotección pueda ser protegido, es que alguien se percate que está sucediendo esa situación de desprotección. Es por ello, que como sociedad, es importante y fundamental que conozcamos diferentes tipos de indicadores tanto físicos y conductuales que los NNA víctimas de abuso sexual pueden manifestar.

Conforme se ha señalado por expertos, los indicadores físicos certifican que los abusos sexuales han ocurrido; sin embargo pueden estar ausentes en la mayoría de casos, esto no descarta la posibilidad de que haya ocurrido un abuso sexual. Pero pueden existir indicadores físicos inespecíficos que pueden ser: dolores abdominales recurrentes y dolores de cabeza sin causa; trastornos de la alimentación; emisión involuntaria de orina o incontinencia de materia fecal en niños que ya habían logrado el control de esfínteres. En cuanto a los indicadores conductuales específicos, se trata de la revelación por parte del NNA, de haber sido objeto de abusos sexuales o conductas hipersexualizadas. Finalmente tenemos los indicadores conductuales inespecíficos, que pueden ser: retraimiento social, conductas agresivas; temores inexplicables ante personas o situaciones determinadas; trastornos del sueño como pesadillas; fobias; bajo rendimiento escolar; fugas del hogar; sentimientos de desesperanza o tristeza; consumo de drogas; intentos de suicidio.

Ante el conocimiento de un abuso sexual cometido contra un NNA, es fundamental que adoptemos una serie de medidas. La primera, es la escucha adecuada, permanecer calmado, escuchar cuidadosamente y nunca culpar ni juzgar al NNA. En segundo lugar, si existe la necesidad de atención médica porque está en riesgo su salud o la vida del NNA, es imprescindible dirigirse al centro de salud más cercano para que se le brinde la atención adecuada, para finalmente realizar la denuncia correspondiente.

¿Dónde puedo realizar la denuncia? En las unidades de Violencia Doméstica y de Género de todo el país. Al 0800 5000, es gratuito y se reciben denuncias anónimas. Al 911 emergencias, y en las Fiscalías de todo el país.





# Derechos de niños, niñas y adolescentes

*Estudiante: Carolina Oviedo.*

Como fenómeno que atraviesa toda la sociedad y todas las generaciones, las distintas formas de violencia también involucra a niños, niñas y adolescentes, repercutiendo claramente en su vida. Este flagelo debe ser visualizado y abordado a tiempo, a fin de evitar serios daños en su desarrollo.

A pesar de los avances normativos y de las políticas públicas implementadas en el país, se entiende que las situaciones de violencia que viven los niños, niñas y adolescentes aún no están suficientemente visibilizadas y las respuestas no siempre se dan en debida forma.

Para ello debe entenderse cómo se abordan los procesos donde se discuten sus derechos, aplicando la normativa actual del niño, niña y adolescente (en adelante NNA): no sólo cuando es víctima de violencia, sino también cuando se discute sus relaciones y vínculos familiares, su vida en sociedad. Este marco normativo ha permitido un avance en la protección efectiva de sus derechos, considerándolo sujeto de derechos, escuchándolo de acuerdo a su autonomía progresiva, y teniendo siempre como criterio rector su Mejor Interés o Interés Superior para tomar las decisiones que afectarán su vida.





## NUEVO PARADIGMA

Puede considerarse que la Convención de los Derechos del año 1989 (Tratado Internacional de las Naciones Unidas), ha sido identificada como el mojón del cambio de paradigma sobre la visión y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Por un lado, dicho cambio se traduce en que el NNA es sujeto de derechos y no objeto de tutela o cuidado. Esto por cuanto anteriormente eran considerados objeto de protección, al estar en una posición de desventaja derivada de la incapacidad jurídica para la toma convincente de decisiones, merecedora de esa intervención paternalista o tutelar. El Estado y las familias se consideraron atributarios de la facultad de determinar qué era lo mejor para los NNA, desplazando la voluntad de estos por la propia hasta que adquiera su capacidad para el uso, identificando así el derecho y bienestar de los niños, niñas y adolescentes con el Estado o los padres.

En la actualidad sin embargo, en cada caso particular se impone la aplicación del principio del interés superior del niño. Se considera al NNA de acuerdo a su autonomía

progresiva, lo que posibilita a la persona a conducir sus preferencias o intereses inmediatos de acuerdo a su capacidad, la cual implica que de forma gradual se adquieren habilidades que le permitan tener la facultad para tomar sus propias elecciones y entender su decisión.

El nuevo paradigma de la autonomía progresiva supone entonces que, en la medida que la persona avanza en el desarrollo de sus capacidades de acuerdo a su edad, toma control sobre ámbitos competenciales de representación.

Cabe considerar además, que la consideración del interés superior del niño tiene como objetivo garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos. Entre ellos el derecho a ser oído; esto es, a que su opinión sea seriamente tomada en cuenta como sujeto de derecho. Ello implica la existencia de nuevas exigencias para los operadores jurídicos, surgiendo como figura muy importante en la defensa de sus intereses, el defensor, quien ejercerá su rol y patrocinio en todos los procesos jurisdiccionales donde el NNA interviene como parte y en aquellos en los cuales deberá escucharse su voz.

Es así que desde la Convención referida y luego en nuestro derecho de infancia y adolescencia, se establece el deber de los Estados de proteger a los niños, niñas y adolescentes, y en especial, contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuidos o trato negligente, malos tratos o explotación sexual. Por lo cual, se han aprobado normas que permiten no solo búsqueda de protección a través de medidas judiciales, sino también políticas protectoras de la infancia dirigidas a la prevención de la violencia y a la efectivización de todos sus derechos.

## URUGUAY Y EL CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (CNA).

Uruguay es uno de los países que adopta la Convención de los Derechos del Niño y se adhiere a la misma, siendo aprobada por Ley N° 16137 de 28/09/1990.

En el mismo sentido, es que en 2004 se promulga la Ley N° 17.823, Código de la Niñez y la Adolescencia; conjunto normativo que reconoce en forma expresa a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, deberes y garantías, determina quién debe llevar la protección y efectivización de esos derechos, así como establece objetivos y principios a seguir en materia de infancia.

Asegurar la participación de los niños, niñas y adolescentes en los procesos, donde sus derechos se ven afectados es fundamental. A fin de ejecutar las directrices internacionales y nacionales en este sentido, surge la figura del defensor del niño, quién deberá actuar en los procesos de familia y aquellos procesos de protección de la infancia en situaciones de riesgo donde NNA son víctima.

El CNA en una primera instancia, así como las leyes aprobadas en los últimos años, conforman lo que se ha denominado un estatuto protector de la infancia, que debe considerarse no sólo por los operadores de derecho, sino por todos quienes intervienen en su desarrollo integral.

En este sentido, es importante recalcar el rol del defensor del niño, ya que es la manera en que este será representado y su opinión será tomada en cuenta para las circunstancias del proceso que lo involucra.

Es así que con este cambio de paradigma, iniciado con la Convención del Niño y luego con el Código de la Niñez y Adolescencia (y continuado luego con las leyes modificativas), que tiene como principio rector el interés superior del niño, niña y adolescente, se deja atrás la concepción de que los mismos eran objeto de protección. En el presente, los NNA uruguayos tienen la posibilidad de un ejercicio adecuado de sus intereses a través de una adecuada y especializada defensa en los procesos, como sujetos de derechos que son, garantizándose en forma expresa en nuestro derecho nacional.

Ahora bien, lo que viene de expresarse no implica desconocer las responsabilidades de los adultos en el desarrollo y cuidado de nuestros niños, siendo imprescindible asumir como ciudadanos el compromiso de su protección desde cualquier rol en la sociedad, debiendo articular las medidas de protección ante cualquier conocimiento de vulneración de sus derechos.

Sobre cada niño se debería poner un cartel que dijera: "Tratar con cuidado. Contiene sueños."



# Relaciones sexo afectivas libres de violencia

*Estudiante: Andrea Carolina Sueldo*



Los datos de la realidad nacional nos enfrentan a la necesidad de promover acciones con el fin de prevenir y combatir situaciones de violencia que se dan en las relaciones sexo afectivas. Estas pueden ser definidas de diferentes formas: Relaciones libres, abiertas, relaciones "sin título", y en algunos casos Noviazgo. Buscamos en este texto iluminar el concepto "Relaciones libres de violencia" desterrando mitos y creencias bajo una nueva mirada que se ha vuelto imprescindible. Descubrimos que hemos naturalizado como sociedad comportamientos que a la luz de la realidad solo pueden definirse como vínculos violentos.

El Documento Conceptual 2022' elaborado por diferentes divisiones gubernamentales comprometidas con la erradicación de la violencia en diferentes ámbitos de la

sociedad, revela que un 47% de las mujeres de 15 años y más, declaran haber sufrido situaciones de violencia basada en género y un 5.5% de las mujeres que participaron de la encuesta realizada afirman haber vivido algún tipo de violencia digital. Es imposible frente a este escenario no involucrarnos en una participación activa, desde el lugar que ocupemos en nuestra comunidad, con el fin de promover un cambio que transforme esta realidad y nos encamine en la dirección correcta a fin de garantizar el derecho a vivir dentro de una sociedad libre de violencia. En una demostración positiva respecto a la evolución normativa en nuestro Derecho, nuestros legisladores han recogido en el artículo 6to de la Ley 19.580 dieciocho formas en las que se manifiesta la Violencia Basada en Género.

Respecto de las mismas podemos destacar aquellas que se presentan de manera reiterada en los vínculos afectivos de noviazgo actualmente, en aparecen los tipos de violencia ya conocidos (física, psicológica, sexual, económica y patrimonial) pero prevalecen en la actualidad la violencia Simbólica y Mediática, como dos nuevos modos de agresión que van de la mano con el desarrollo tecnológico y la invasión de los dispositivos electrónicos que hoy forman parte activa en todo tipo de relaciones. La difusión de imágenes y mensajes que promuevan la explotación, injurian, difaman, discriminan y que atentan contra la dignidad de niños, niñas y adolescentes a través de cualquier medio masivo ( ej : redes sociales) es considerado violencia para la ley.

El círculo o espiral de la violencia en el noviazgo tiene diferentes etapas iniciando el mismo con una fase de Tensión, seguida de un Acto Violento, para luego devenir en un Arrepentimiento y llegar a la etapa denominada "Luna de miel". Estas etapas se suceden a lo largo de la relación amorosa pero la violencia se incrementa de una manera rápida y peligrosa llegando en muchos casos a convertirse en víctimas de lesiones severas y hasta la muerte.

El miedo, la vergüenza, la culpa, el aislamiento y la angustia sumergen a las víctimas en un mundo del que es necesario salir de la manera más rápida posible con el fin de resguardar su integridad física, psíquica y emocional.

Si usted se encuentra en una relación y reconoce en sus vínculos sexo afectivos patrones de conductas abusivas con la intención de dominar, controlar y dañarle física o psicológicamente, usted está siendo víctima de violencia. Existe en nuestro ordenamiento jurídico leyes que fueron diseñadas para protegerle, usted cuenta con herramientas para escapar de ese vínculo, puede solicitar ayuda al 0800 4141- o al \* 4141 desde su celular. Puede enviar un correo electrónico a [noviazgoslibresdeviolencia@mides.gub.uy](mailto:noviazgoslibresdeviolencia@mides.gub.uy)

En caso de alto riesgo comunicarse con SIPIAV-INAU 0800 5050 y ante riesgo de vida llamar al 911. Si usted no se encuentra en un vínculo de violencia sexo afectivo y desea ser parte de este cambio cultural puede involucrarse en esta acción colectiva a nivel nacional desde su lugar con el fin de promover la prevención y la erradicación de los vínculos violentos. Su compromiso con esta causa salvara vidas, su participación es importante.



# Acoso laboral

*Estudiantes: Melanie Mena, Lucía Monge, Rocio De los Santos*

El acoso en el trabajo es una cuestión social que desafortunadamente siempre ha existido. No obstante, como consecuencia de los diversos cambios sociales, culturales y tecnológicos se ha contribuido a que esta problemática tome una dimensión más relevante en la sociedad, de esta forma entonces, una temática que ha sido invisibilizada durante muchos años, en la actualidad se ha puesto de manifiesto en el ojo público.

## ¿Cuándo nos encontramos ante una situación de acoso laboral?

Es importante destacar, en primer lugar, que el acoso en el trabajo implica todo tipo de conductas negativas que afecten a los trabajadores, ya sea moral, sexual, psicológica y físicamente. Dichas conductas negativas deben considerarse así para cualquier persona y deben de ser lo suficientemente graves para causarle un daño a la persona.

Para identificar entonces cuando estamos frente a una situación de acoso laboral, debemos tener en cuenta el “cumplimiento” de ciertos elementos:



1. Debe verificarse un comportamiento negativo dentro del lugar de trabajo.
2. Esos comportamientos negativos deben ser reiterados, la reiteración implica que se den en varias ocasiones.
3. El acoso puede venir tanto del empleador como de compañeros de trabajo o los propios clientes.
4. Los comportamientos negativos pueden ser realizados por una persona individual o grupalmente.
5. Que perjudiquen al sujeto en su dignidad, intimidad e integridad tanto física como psíquica.



## Si me encuentro en esta situación, ¿Qué puedo hacer?

1. Puedo denunciar la situación dentro de la misma empresa donde trabajo. Asimismo solicitar ayuda al sindicato que me ampara.
2. Puedo denunciar ante la autoridad administrativa para que se comience a investigar mi situación y en el caso que corresponda se aplique una multa a el/los agresores.
3. Puedo intimar judicialmente el cumplimiento del contrato para que se cumplan con las obligaciones que se pactaron.
4. Puedo retirarme de mi puesto de trabajo y solicitar indemnización correspondiente por despido indirecto mediante la vía judicial y en conjunto con ello si el daño es lo suficientemente grave, ejemplo, en el caso de acoso sexual, puedo solicitar la reparación del daño moral.
5. Si se sufre una enfermedad derivada del acoso laboral puedo ampararme ante el B.S.E. por considerarse un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

## ¿Qué sanciones existen para quienes cometen acoso laboral?

1. Sector privado: implica una sanción disciplinaria que puede llegar al despido por notoria mala conducta, como por ejemplo, en el caso de acoso sexual (Ley N°18.561) y también en el caso de que los comportamientos negativos sean considerados muy graves.
2. El funcionario público puede ser destituido de su cargo si la situación es considerada muy grave, como por ejemplo, en el caso de acoso sexual.
3. En estos casos, la Inspección General de Trabajo y Seguridad Social tiene derecho a sancionar a la propia empresa con una multa.

Nuestras leyes penales no regulan un delito específico para estos casos, no obstante, la constitución, las políticas de prevención y normas de derecho del trabajo amparan a los trabajadores que pueden llegar a sufrir estas situaciones.



# Defensa del consumidor

*Estudiantes: Jesica Ponte, Victoria Álvarez, Katrina Finozzi, Camila Villalba*



## ¿Sabías que existen normas que te protegen como consumidor?

La Ley 17.250 regula las relaciones de consumo, protegiendo a quien adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo. La importancia de la misma no solo tiene que ver con el ámbito judicial sino, en gran medida, con el área administrativa.

## ¿Cuáles son los derechos básicos del consumidor?

Es fundamental tener en cuenta los derechos de los consumidores a efectos de considerar las obligaciones que asumen los proveedores la hora de ofrecer productos o servicios.

Protección de la vida, la salud y la seguridad contra riesgos causados por productos y servicios peligrosos o dañinos.

- La educación y difusión para el consumo adecuado de productos y servicios, la libertad de elegir y tratamiento igualitario.
- La información suficiente, clara, cierta y en idioma español.
- La protección contra la publicidad engañosa, métodos desleales, cláusulas abusivas, etc.
- La asociación en organizaciones para la defensa del consumidor.
- La prevención y reparación de los daños.
- El acceso a la justicia.

## ¿Cuáles son consideradas prácticas abusivas en relación a la oferta?

La ley intenta erradicar determinadas prácticas del mercado en virtud de que exceden los límites del derecho al libre comercio, dicho exceso configura un abuso y todo abuso es ilícito de acuerdo a lo previsto en el artículo 1321 del CC.

- Negar al consumidor la venta de un producto o el suministro de un servicio cuando sea posible hacerlo. Habitualmente se coloca al consumidor al local comercial mediante ofertas tentadoras no se indica en la publicidad o en la oferta de vidriera la cantidad de productos que se ofrece en tales condiciones. Como por ejemplo cuando el consumidor atraído por los “ganchos comerciales”, concurre al local y resulta que no se le provee lo ofrecido porque se terminó el stock.

- Desacreditar al consumidor por ejercer sus derechos como consumidor. Existen determinadas situaciones donde el consumidor no tiene otra alternativa que continuar con una relación de consumo de cumplimiento continuado lo que le impide a exigir sus derechos por temor a la reacción del proveedor. Como por ejemplo: algunas tarjetas de crédito abusan de la inclusión inconsulta de rubros y servicios no solicitados en el resumen mensual del consumidor y si se reclama pasa a ser señalado y desprestigiado entre los emisores que se resistirán a concederle otras tarjetas, por lo que el consumidor optara a no reclamar aunque tenga derecho. La ley habilita la reclamación de los derechos y para que el consumidor deje de callar por temor a represalias, sanciona al proveedor que haga circular cualquier información que lo desprestigie. Que no sea el consumidor que se avergüence a reclamar sus derechos, sino el que los viola o no los respeta.

- Fijar plazos desproporcionados para el cumplimiento de las obligaciones en perjuicio del consumidor, art. 20 de la ley. Se puede constatar que para la oferta de servicios se exige informar sobre el plazo o los plazos de cumplimiento de la prestación. Esta disposición es aplicable tanto a los contratos de servicios como a los productos.

- Enviar, entregar o suministrar productos o servicios que no solicitó el consumidor. En este caso, los servicios o productos no deberán pagarse ni devolverse, considerándose que se trata de muestras gratis. Se pretende proteger a los consumidores que reciben un sinfín de ofertas que llegan a su domicilio o se le entregan en comercio como promociones y aun en la calle, sin haberlos solicitados. Un caso típico es el envío de seguros a los titulares de tarjetas de crédito que no se pagan durante los tres primeros meses y que se consideran aceptados si no se comunica el rechazo del ofrecimiento.

## Garantías

**¿Qué requisitos debe cumplir la garantía de productos y servicios y qué información mínima debe contener?**

- Debe ser escrita, en forma clara, fácilmente comprensible y legible, e informar sobre su alcance.

- Identificar a quien la ofrece y al fabricante, importador o proveedor del servicio.

- Identificar en forma precisa el producto o servicio.

- Establecer las condiciones de validez de la garantía, plazo y cobertura.

- Establecer la dirección y teléfono de quien debe prestarla.

- Condiciones de reparación del producto o servicio. Costos que sean de cargo del consumidor.

- Lugar y fecha de entrega del producto o de finalización del servicio.

- El certificado de garantía debe ser entregado junto con el producto o al finalizar la prestación del servicio.





## ¿Qué establece la ley sobre la publicidad?

La ley 17.250, protege al consumidor contra la publicidad engañosa, porque a veces las estrategias de las empresas para vender sus productos o posicionar sus marcas no siempre respetan la normativa vigente.

Se establece que es publicidad engañosa “toda publicidad con mensajes que sean entera o parcialmente falsos, que induce en error o puede inducir en error a las personas a las que se dirige o afecta, y que debido a su carácter engañoso puede afectar su comportamiento económico o que por estas razones perjudica o es capaz de perjudicar a su competidor”.

Es necesario que la publicidad sea verdadera, clara y detallada, porque cuando mayor información tenemos más posibilidad de elegir si queremos adquirir ese producto o ese servicio vamos a tener.

Los mensajes publicitarios no podrán contener información que pueda hacer caer en error al consumidor sobre las características, cantidad, origen y precio de los productos o servicios que se publicitan.

Por ejemplo: Productos de venta libre que nos asegura el cuerpo perfecto en 15 días, o comer sin engordar y resulta ser perjudicial para la salud a largo plazo, porque por ahí la persona tiene alguna patología que no es compatible con dicho medicamento, en donde además nos muestran personas con cuerpos esbeltos y musculosos, lo cual lleva al consumidor a querer verse como la persona de la publicidad. Las empresas con relación a esto lo que hacen es introducir cláusulas en donde dicen que se tratan de modelos, o que las imágenes son simplemente ilustrativas, se salvaguardan de esa manera como para transmitirles al consumidor que no les aseguran que el resultado final vaya a ser ese como el que se muestra en la publicidad.

Otro ejemplo sería el caso de las ofertas de 2x1 que cuando llegas a la caja no son así porque nos dicen que esa oferta ya terminó, hay que fijarse si esa oferta tiene una fecha de inicio o de finalización, si está clara la información para el consumidor, etc.

Vemos que son varias las maniobras o estrategias que se utilizan. Otro ejemplo es cuando ciertas empresas realizan productos similares a los de marcas famosas para inducir en error al consumidor o también lo es en el tema de la comida, cuando exageran el tamaño del producto.

Una vez que la oferta y la publicidad de un bien son emitidas, obliga al comerciante en su cumplimiento en los términos y condiciones de dicha oferta. En caso de detectarse publicidad engañosa es posible por parte del área de defensa del consumidor, solicitar judicialmente la suspensión de la publicidad, así como a la obligación de realizar una contra publicidad, con la misma frecuencia que la publicidad en infracción, en donde cuyos gastos deberá de pagar el infractor.

## ¿Cómo reconozco una publicidad engañosa?

Habrà publicidad engañosa en mensajes que contienen expresiones ambiguas, desconocidas o con variedad de significados, con riesgo a que el destinatario interprete el mensaje en un sentido equivocado.

También la habrá en la ocultación de información con técnicas como la de la letra pequeña, o texto que se desplaza rápido en una pantalla o directamente la omisión.

Es necesario que estemos atentos como consumidores porque estamos inundados de publicidades, no dejándonos seducir tan fácilmente por esas promesas.



## ¿Qué pasa si no pago un préstamo personal?

Cuando se solicita un préstamo a una entidad financiera, la persona se compromete a devolver dicho préstamo en el tiempo indicado. De no hacerlo, las consecuencias pueden ser variables en función del tiempo de retraso en el pago y también de la cantidad adeudada.

En este sentido, dejar de pagar un préstamo nunca será la mejor opción porque, en un principio, se transforma en una deuda mucho más grande, lo que a su vez hace más complejo el pago de la misma. El deudor, en estos casos, entra en una espiral de la cual resulta complicado salir.

### **Incremento de la deuda**

La principal consecuencia por no pagar una deuda es el incremento de la misma. Esto ocurre porque desde el primer instante en que una persona deja de hacer los pagos, la entidad financiera genera, automáticamente, un incremento de la deuda por los intereses de demora.

Los intereses de demora por el pago son una de las principales consecuencias que aparecen de forma inmediata ante cualquier retraso. De hecho, si hay una fecha específica y máxima para el pago de la deuda, como suele ser común, y la persona se retrasa unos pocos días, ya deberá abonar unos intereses adicionales por la demora.

### **Reclamación judicial**

Cuando la deuda continúa acumulándose y la persona no responde ante dicho compromiso, uno de los siguientes pasos que va a realizar la entidad financiera es interponer una reclamación judicial. Si bien el momento de hacer esta reclamación puede variar en función de una empresa a otra, es frecuente que ocurra después del tercer impago consecutivo.

### **Embargo de bienes**

Cuando el deudor que ha incumplido con el pago tiene bienes e inmuebles a su nombre, el siguiente paso podría ser el embargo de los mismos. El objetivo de estos embargos es cubrir el saldo de la deuda con dichos bienes personales. Suele ser frecuente, en primer lugar, el embargo de cuentas bancarias, nómina o pensión; y de ser necesario el embargo de los bienes personales como la casa o el coche.

### **Listas de morosos (CLEARING)**

Otro de los graves problemas que enfrentan las personas que no han cumplido con sus compromisos financieros es que, además de las consecuencias anteriores, también quedan registrados en las listas de morosos, lo que se traduce en un gran obstáculo para, en un futuro, tener acceso a otro tipo de soluciones de financiación.

## ¿Cómo puedo saber si estoy en la lista del clearing?

Hay dos maneras de solicitar nuestra información crediticia:

1. La más práctica es a través de una red de cobranzas como Abitab o RedPagos. Solo hay que presentar la cédula de identidad y en minutos obtenés el documento certificado por Equifax- Clearing de Informes. (tiene costo)
2. La otra forma es dirigirse directamente a la oficina del centro comercial de Salto, de lunes a viernes en el horario de 9 a 17:30 horas, dirección Artigas 652 o llamar al teléfono 473 32425. (Es gratuito solamente 1 vez cada 6 meses)



## Consejos

-Pida a la persona que lo llame, que se identifique y que le brinde información acerca de su deuda.

- Lleve por escrito, un registro de las llamadas que reciba.

Ante la imposibilidad de hablar moderadamente, no se exponga a un trato agresivo.

- Si pretende grabar la llamada, debe avisar previamente al cobrador que la conversación será grabada.

-Llea detenidamente cada documento que reciba. Si llega un documento con intimación de pago, consulte previamente con su abogado de confianza, antes de adoptar cualquier decisión. No todo documento que lleve el rótulo "intimación de pago" proviene de un Juez

- Si efectúa un pago, exija comprobante.

- Conserve registro de todo lo que reciba (mails, sms, cartas).

## ¿Dónde puedo reclamar?

La oficina del área de Defensa del Consumidor funciona en Salto y se orienta a recomponer conflictos originados en las relaciones de consumo.

En la oficina se gestionan consultas y reclamos de consumidores buscando recomponer conflictos originados en las relaciones de consumo. Se reciben consultas telefónicas y a través de Internet.

Se atienden reclamos sobre productos, servicios financieros (que involucran bancos, financieras, cooperativas, entre otros), y servicios no financieros, ya sean onerosos o gratuitos, que involucran oficios, profesionales, seguros, entre otros. En cuanto al nivel de respuesta.

La oficina está ubicada en Zorrilla 93 y atiende de lunes a viernes de 9.15 a 16 horas. Las consultas telefónicas se realizan por el 0800 0738 y el servicio web funciona en el portal: [tramites.gub.uy](http://tramites.gub.uy).



## ¿Cuál es el procedimiento?

Se toma la consulta, se ingresa al sistema los datos del consumidor y los de la empresa, luego se traslada el reclamo y se les otorga un plazo de 10 días para que respondan.

Si no responde, el consumidor tiene 3 opciones:

- Desistir del reclamo.
- Solicitar una audiencia administrativa, es una audiencia de conciliación similar a la que se realiza en materia laboral. Si no se llega a un acuerdo, el acta queda en posición del consumidor como prueba documental para recurrir a la vía judicial.
- Recurrir a la vía judicial por la Ley 18.507.



El 65% de las empresas, responden y están abiertas a conciliación, incluso tienen estatutos propios para resolver esta clase de conflictos.

## Me llaman por la deuda de un vecino, ¿qué debo hacer?

Si usted no autorizó a ser contactado por dicha obligación, puede presentar el reclamo ante la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales (URCDP), organismo gubernamental cuya competencia es custodiar el cumplimiento de la legislación de protección de datos personales y asegurar el respeto de sus principios. Ingresando al siguiente link:

<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-control-datos-personales/institucional/contacto>

## Bibliografía:

Consumidores, análisis exegético de la Ley 17.250, segunda edición actualizada Dora Szafr; <https://www.impo.com.uy/derechosconsumidor/>;  
<https://prestamocash.com.uy/blog/detalle/que-es-el-informe-de-clearing>;  
<https://abogadosparatusdeudas.es/noticias/no-pagar-prestamo-personal>

---

Artículos de información jurídica  
***Problemáticas Sociales***

CONSULTORIO JURÍDICO  
DE LA FACULTAD DE DERECHO



CENUR  
Litoral Norte  
Salto



UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY

DIARIO  
**EL PUEBLO**  
de Salto

*Salto, Uruguay - 2023*

*Diseño: Unidad de Comunicación Sede Salto - Udelar*