

**EL COLECTIVO LGBTTTI COMO CONSUMIDOR  
HIPERVULNERABLE Y LA IMPORTANCIA DEL TRATO DIGNO Y NO  
DISCRIMINATORIO EN EL DERECHO CONSUMERIL**

**THE LGBTTTI COLLECTIVE AS A HYPERVULNERABLE CONSUMER  
AND THE IMPORTANCE OF DIGNIFIED AND NON-DISCRIMINATORY  
TREATMENT IN CONSUMER RIGHTS**

Blas Sánchez Ovadilla<sup>1</sup>  
Universidad Nacional de Tucumán

Resumen: Partiendo de la compleja situación socio-económica-jurídica que atraviesa la comunidad LGBTTTI en Latinoamérica, encuadrándose aquella como consumidor hipervulnerable (en particular, las personas trans), el presente trabajo tiene como objeto repasar el mandato legal-constitucional-convencional que ordena al Estado argentino, en clave de derechos humanos, a garantizar un trato digno y no discriminatorio a la comunidad LGBTTTI en el ámbito de las relaciones de consumo. Se destacará la normativa protectoria específica y se mencionarán casos (ámbitos de la salud, los alquileres, el turismo y la publicidad sexista). Se pretende arrimar un modesto aporte al derecho de los consumidores, resaltando que el enfoque de género debe impregnar transversalmente a esta rama del derecho.

Palabras Clave: derechos humanos, consumidores hipervulnerables, LGBTTTI.

Abstract: Starting from the complex socio-economic-legal situation that the LGBTTTI community is going through in Latin America, framing it as a hypervulnerable consumer (particularly trans people), this paper aims to review the legal-constitutional-conventional mandate that orders the State Argentine, in terms of human rights, to guarantee decent and non-discriminatory treatment to the LGBTTTI community in the field of consumer relations. The specific protective regulations will be highlighted and cases will be mentioned (in the areas of health, rentals, tourism and sexist advertising). It is intended to make a modest contribution to the right of consumers, emphasizing that the gender perspective must transversally permeate this branch of law.

Key Words: human rights, hypervulnerable consumers, LGBTTTI.

---

<sup>1</sup> blasovadilla@gmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN

En la sociedad argentina se pusieron en tela de juicio valores -mejor dicho, disvalores-, mandatos<sup>2</sup> y estereotipos<sup>3</sup> propiciados por la cultura patriarcal. Este cuestionamiento, originado por el impulso de núcleos feministas décadas atrás-, acrecentó su legitimación social a partir del reciente grito masivo “Ni Una Menos” en 2015 (Sanchez Ovadilla, 2019).

La narrativa de sesgo antipatriarcal fue también motorizada por la comunidad LGBTTTTI<sup>4</sup> de nuestro país, donde estos “colectivos ostentan una tradición organizativa mucho más reciente” (Barrancos, 2017, p.29), logrando conquistas jurídicas-políticas de gran trascendencia (matrimonio igualitario, ley de identidad de género y cupo laboral trans).

Vinculado al planteo central de este trabajo, el reclamo ciudadano descripto, germinado desde abajo, fue muestra de una etapa histórico social que evidenció (aun lo hace) un profundo rechazo al crecimiento exponencial de la tasa de femicidios y transfemicidios en Argentina, así como el repudio a toda discriminación y avasallamiento sobre la integridad de mujeres y personas LGBTTTTI, petición que implicó, asimismo, un fuerte llamado de atención al conjunto de la institucionalidad, respecto de su débil intervención o desenvolvimiento ante la problemática comentada.

Respecto de esto último, debe subrayarse que el derecho, como parte integrante de la institucionalidad, fue también cuestionado por reflejar un desarrollo no paritario, desigual e incluso discriminatorio sobre las personas, existiendo normas que otorgaban preponderancia a los privilegios masculinos, e infravaloraban las necesidades de mujeres y personas LGBTTTTI, configurándose estas/os últimas/os como ciudadanas/os de segunda categoría, consecuencia de la heteronormatividad<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Advierte Rita Segato: “El mandato de masculinidad que es el mandato de potencia, es también un mandato de crueldad, un mandato de dominación: nos afecta a todos, a las mujeres y a los hombres. Los hombres son las primeras víctimas del mandato de masculinidad”.

<sup>3</sup> María Luisa Piqué y Romina Pzellinsky explican que: “Los estereotipos de género son construcciones sociales y culturales, o un grupo estructurado de creencias, sobre los atributos de varones y mujeres, que se fundan en sus diferentes funciones físicas, biológicas sexuales y sociales. Por ejemplo, entre los estereotipos de las mujeres pueden mencionarse que son madres –y por tanto principales responsables del cuidado de los/as hijos/as—, castas y obedientes, y en cuanto a rasgos de personalidad, son nerviosas o desequilibradas. Los estereotipos implican reducciones y generalizaciones que impiden cualquier consideración a las características individuales. Y en tanto establecen jerarquías de género y asignan categorizaciones peyorativas o desvalorizaciones hacia las mujeres, son discriminatorios” (2015, p.5).

<sup>4</sup> LGBTTTTI: sigla que se refiere a Lesbiana, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Travesti e Intersex.

<sup>5</sup> Respecto de este concepto, Maffia consideró: “En nuestra sociedad, aún con ley de identidad de género, con matrimonio igualitario, con militancias, marchas, demandas muy específicas de colectivos, la norma es una norma cis. De cuerpos que portan una genitalidad que define no sólo su sexo sino también su género. Este es el modo en que habitualmente se interpreta la relación entre cuerpos y géneros. También es una norma de deseo heterosexual. Es decir que la orientación sexual es heterosexista” (2018, p.1).

Opino que ello se encuentra en un renovado y, de cierto modo, acelerado proceso de cambio, toda vez que la combinación de ciertas exigencias institucionales y no institucionales vienen aunando esfuerzos para transformar la realidad que nos aqueja.

Lo señalado es resultado de, por un lado, compromisos internacionales, reformas legislativas, sentencias judiciales, y, por el otro, planteos de ONGs, estrategias profesionales y participación ciudadana en pos de garantizar derechos de mujeres y personas LGBTTTI (Sanchez Ovadilla, 2021).

La investigadora feminista Barrancos, ha comentado que “el propio orden legal tuvo que plegarse al reclamo de derechos y de dignidad de quienes refutan la heterosexualidad normativa” (2017, p.29). La Ley Micaela es un ejemplo.

En tanto, la sanción de la ley de Defensa del Consumidor, su reforma y la constitucionalización del derecho privado, impactaron en el ámbito en donde el derecho consumeril es aplicado y puesto a disposición para gestionar y resolver situaciones jurídicas, constituyéndose desde luego, en una formidable herramienta jurídica para sancionar acciones discriminatorias en las relaciones de consumo, entre otras.

Recordemos que el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación postula un diálogo de fuentes anclado en el paradigma de los derechos humanos, ordenando tal hermenéutica jurídica a través de sus artículos 1 y 2<sup>6</sup>.

En ese contexto, dado que deben erradicarse prácticas comerciales basadas en el machismo, que impiden el ejercicio pleno de los derechos de las personas LGBTTTI como consumidores/as, entiendo que el derecho consumeril puede fortalecerse y apostar a su evolución con la incorporación del enfoque de género, el cual, como se verá, es un mandando constitucional- convencional.

## *2. CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES, PERSONAS LGBTTTI Y TRATO DIGNO*

En los párrafos subsiguientes, se repasarán las elaboraciones surgidas alrededor de la categoría de consumidores hipervulnerables, deteniéndome a analizar de qué modo la perspectiva de género, además, se vincula con este concepto en aras de visibilizar la

---

<sup>6</sup> Código Civil y Comercial de la Nación: Artículo 1°.- Fuentes y aplicación. Los casos que este Código rige deben ser resueltos según las leyes que resulten aplicables, conforme con la Constitución Nacional y los tratados de derechos humanos en los que la República sea parte. A tal efecto, se tendrá en cuenta la finalidad de la norma. Los usos, prácticas y costumbres son vinculantes cuando las leyes o los interesados se refieren a ellos o en situaciones no regladas legalmente, siempre que no sean contrarios a derecho. / Artículo 2°.- Interpretación. La ley debe ser interpretada teniendo en cuenta sus palabras, sus finalidades, las leyes análogas, las disposiciones que surgen de los tratados sobre derechos humanos, los principios y los valores jurídicos, de modo coherente con todo el ordenamiento.

especial protección consumeril que tienen las personas LGBTTTTI en las relaciones de consumo.

Posteriormente, se examinará la vigencia del trato digno y del principio de no discriminación en su faz legal-constitucional-convencional, analizando su relevancia para intervenir en las relaciones de consumo, en pos de garantizar derechos del colectivo estudiado. Se tendrá en cuenta lo aportado por los órganos competentes para interpretar y aplicar lo mandado por la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Luego, se abordará quienes conforman el grupo humano LGBTTTTI, para señalar los fundamentos del porqué considero se encuadra como consumidor hipervulnerable y se postulará la conjugación de una específica normativa para tutelar los derechos de este colectivo en las relaciones de consumo.

Por último, se hará alusión a situaciones vivenciadas por personas LGBTTTTI en el ámbito de las relaciones de consumo, haciendo énfasis en las dificultades experimentadas por personas trans en la esfera de la salud, circunstancia que merece especial atención, a los fines de advertir la importancia de la categoría de consumidores hipervulnerables en el derecho positivo para visibilizar cómo se encuentran los derechos de este grupo humano vulnerabilizado. También se comentará sobre la publicidad estereotipada de la comunidad LGBTTTTI.

Por lo hasta aquí expresado, subdivido el desarrollo del presente trabajo en cuatro subtítulos:

- 2.1 Consumidores hipervulnerables y perspectiva de género;
- 2.2. Trato digno y no discriminatorio. Importancia de la CADH;
- 2.3. Personas LGBTTTTI y derecho consumeril argentino; y,
- 2.4. Casos.

## **2.1 CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES Y PERSPECTIVA DE GÉNERO**

Ante todo, debe notarse que la misión del derecho de los consumidores surge, primordialmente, de un mandato estipulado en la normativa constitucional, mediante el artículo 42 de la Carta Magna<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> “Artículo 42.- 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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos

En tal sentido, el derecho de usuarios/as y consumidores/as a condiciones de trato equitativo y digno en las relaciones de consumo, emerge como una obligación que el Estado argentino debe cumplimentar y garantizar, más aún si se comprende que dicha protección resulta de la necesidad de auxiliar a la parte desaventajada de las relaciones de consumo<sup>8</sup>.

El derecho de los consumidores entonces, tutela situaciones donde usuarios/as y consumidores/as concurren de modo desaventajado en la economía capitalista, en un marco de vulnerabilidad.

Al respecto, autores consumeristas como Barocelli han advertido que:

*Dicha desigualdad o desequilibrio obedece a la vulnerabilidad estructural en que se encuentran los consumidores en los contextos referidos, que provoca que las relaciones de consumo sean esencialmente asimétricas, en “subordinación”, “debilidad o vulnerabilidad estructural”, “debilidad negocial” o “inferioridad manifiesta” y sean, por consiguiente, merecedores de tutela legal. (Barocelli, 2018)*

Por otra parte, teniendo en cuenta los aportes de la jurista Lima Marques (“Contratos no Código de Defesa do Consumidor”), aquel autor agrega: “la vulnerabilidad 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 a la relación” (Barocelli, 2018, p.1; Barocelli, 2020, p.18). Existe prolífica bibliografía sobre el concepto de personas en situación de vulnerabilidad.<sup>9</sup>

En tanto, si bien el derecho de los consumidores viene a atender la vulnerabilidad estructural en que se encuentran usuarios/as y consumidores/as en el contexto de la sociedad de mercado, ocurre que hay situaciones complejizadas, donde sobre aquellas/os recaen, además, nuevos y distintos marcos de opresión, que, con una mirada amplia e integral, se podrá observar que estos generan vulnerabilidad estructural, hecho que debe ser contemplado por el derecho.

Es aquí donde se adopta la categoría de “consumidores hipervulnerables”, sobre la cual se ha manifestado que:

---

regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

<sup>8</sup> Respecto del Derecho del Consumidor, se ha manifestado que: “En nuestra opinión, estamos frente a un conjunto normativo tendiente a concretar, en mayor o menor medida, o al menos acercarse lo más posible o conveniente, a un “empoderamiento” del consumidor en el mercado”. (Sahían, 2017, p.33).

<sup>9</sup> Estudiando las 100 Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad, se ha dicho que: “La respuesta al interrogante inicial, relativo a qué se entiende por personas en situación de vulnerabilidad, viene dada por la Regla 3 de Brasilia, que determina que “se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico”; en Medina, G. AR/DOC/2970/2017.

*(...) algunos consumidores son más vulnerables que otros y sufren con mayor agudeza los embates de la “sociedad de consumo”. Son aquellos consumidores a los que a su vulnerabilidad estructural de ser condición de tales se suma otra, vinculada a su edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica o cultural o a otras circunstancias permanentes o transitorias. (Barocelli; 2018)*

Asimismo, junto a los aportes de otros/as autores/as<sup>10</sup>, investigadoras como Frustagli, formulando que hay una evolución en el derecho del consumidor a través de principios y reglas que ya no se circunscriben a proteger exclusivamente derechos patrimoniales sino también aspectos vinculados a derechos extrapatrimoniales del consumidor, ha señalado que:

*La compleja realidad social al hilo de la cual se desenvuelve el Derecho del consumo ha puesto en evidencia la existencia de grupos de consumidores que exhiben niveles de vulnerabilidad agravados por condiciones peculiares inherentes a la persona concreta o bien la especial situación en la cual se encuentran. Los operadores jurídicos se han referido a esos colectivos sociales empleando diferente terminología, así se habla de “subconsumidor”, “consumidor particularmente frágil”, “consumidores vulnerables” o “hipervulnerables”. (2020, p.3).*

Ahora bien, retomando lo abordado en este subtítulo, si se atiende un poco a la crítica feminista del derecho<sup>11</sup>, comprendo que el concepto de “consumidores hipervulnerables” puede constituirse como una categoría que implica un giro protectorio notable, ya que a través de la tutela especial surgida del derecho de los consumidores, el derecho se resignifica y emerge como instrumento institucional de cambio, protegiendo al conjunto de las/los consumidores, evitando trato discriminatorio sobre los colectivos tutelados.

Si bien el enfoque de género viene permeando el derecho hace tiempo, no puede soslayarse que, en el derecho de consumidores, puede tener mayor desenvolvimiento en la categoría de consumidores hipervulnerables, a la hora de visibilizar situaciones merecedoras de especial protección jurídica.

Barocelli ha expresado también que “pueden existir supuestos en los que las personas del colectivo LGBTI (...) pueden configurar en el caso concreto consumidores hipervulnerables” (2018).

---

<sup>10</sup> “Cabe señalar que una persona puede pertenecer a más de un grupo vulnerable, con lo cual se suma su vulnerabilidad y se aumenta también la discriminación que sufre por ellas. Me refiero a las condiciones agravantes de discriminación, de desigualdad y de vulnerabilidad, y que incluyen la sumatoria de distintas situaciones de vulnerabilidad antes descriptas. En síntesis, la vulnerabilidad expresa una desigualdad, con lo que mientras más profunda sea, mayor será la desigualdad sufrida. Y mayores, también, en consecuencia, las restricciones y limitaciones para acceder a la administración de justicia en igualdad de condiciones”, en Medina, G. AR/DOC/2970/2017.

<sup>11</sup> “El derecho es un instrumento de articulación del sistema patriarcal” postuló la jurista feminista Alda Facio (2005, p.32), integrándolo junto al trabajo sexuado y a la educación androcéntrica, entre otros, como parte de la institucionalidad patriarcal.

Teniendo jerarquía constitucional el derecho de consumidores, y, siendo la perspectiva de género un mandato constitucional- convencional, estamos ante una tutela jurídica reforzada para usuarios/as y consumidores/as hipervulnerables, frente a una opresión estructural híbrida y compleja que suelen experimentar.

## **2.2. TRATO DIGNO Y NO DISCRIMINATORIO. IMPORTANCIA DE LA CADH**

Previamente, respecto del sistema interamericano de derechos humanos, de modo general, y salvo una escueta mención en la Carta de la OEA (artículo 39.b.i), autores como Sahián (2017, p.112) resaltan que:

*No obra mención alguna a la defensa de los consumidores en la CADH<sup>12</sup>, ni tampoco en el Protocolo Adicional a la CADH en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de San Salvador.*

Este señalamiento nos permite advertir el tenue desenvolvimiento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en materia protectoria consumeril, anclado en el paradigma de los derechos humanos.

No obstante, siguiendo la línea de pensamiento del jurista citado, si se contempla el principio *pro homine* y el carácter complementario que nuestra Carta Magna da a la CADH (con jerarquía constitucional, cfr. art. 75 inc. 22 CN), surge que “*la obligación de no regresividad<sup>13</sup> no sólo alcanzaría a los derechos previstos en tales tratados, sino que podría extenderse a todo otro derecho económico, social y cultural de rango constitucional*” (Sahián, 2017, p.13), lectura que recae en el derechos de los consumidores y las protecciones que este regula (cfr. art. 42 CN).

Asimismo, en este subparágrafo se considerarán los recientes aportes de la Corte IDH y de la CIDH en materia de la obligación de trato digno y principio de no discriminación respecto de los colectivos LGBTTTI, hecho que tuvo considerable efecto positivo sobre la vigencia de los derechos de usuarias/os y consumidoras/es hipervulnerables LGBTTTI en América Latina.

Debe subrayarse que la Corte IDH y la CIDH, conforme el artículo 33 de la CADH, son los órganos competentes “*para conocer los asuntos relacionados con el cumplimiento de los compromisos contraídos por los Estados partes en esta*

---

<sup>12</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos.

<sup>13</sup> En líneas generales, implica “una garantía de carácter sustantivo que tiende a proteger el contenido de los derechos y el nivel de goce alcanzado cada vez que el Estado, en cumplimiento de su obligación de progresividad, haya producido una mejora, que en ciertos regímenes puede detentar raigambre constitucional” (Sahián, 2017, p.81).

*Convención*”<sup>14</sup>, es decir, son la palabra autorizada para comprender las transformaciones de los derechos contemplados en la CADH.

### **2.2.1. CORTE IDH**

La Corte IDH se ha caracterizado en estos últimos años, por desenvolver un rol activo y de vanguardia en materia de promoción de los derechos humanos de las personas LGBTTTI en la región latinoamericana.

Aunque ello se ha dado a través de sentencias trascendentales<sup>15</sup>, resoluciones, publicaciones<sup>16</sup>, comunicados y distintas iniciativas como cursos y seminarios, fue fundamentalmente a partir de la Opinión Consultiva N° 24/17<sup>17</sup>, que dicho tribunal interamericano estableció lineamientos basales a los Estados partes a los fines de que los derechos humanos de las personas LGBTTTI sean garantizados por estos.

La mencionada Opinión Consultiva -sobre Identidad de género, igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo-, estableció que la orientación sexual<sup>18</sup>, la identidad de género<sup>19</sup>, así como la expresión de género<sup>20</sup> de las personas, son categorías

---

<sup>14</sup> Para un estudio más detallado, remito a la obra de Sahián (2017), citada en este trabajo.

<sup>15</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Azul Rojas Marín y Otra Vs. Perú. Sentencia de 12 de marzo de 2020 (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas). [https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_402\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_402_esp.pdf)

<sup>16</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos. Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos N°. 19: Derechos de las personas LGTBI. San José, C.R.: Corte IDH, 2018. <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo19.pdf>

<sup>17</sup> OC-24/17 del 24 de noviembre de 2017 solicitada por Costa Rica. [https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_24\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf)

<sup>18</sup> “l) Orientación sexual: Se refiere a la atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a las relaciones íntimas y/o sexuales con estas personas. La orientación sexual es un concepto amplio que crea espacio para la auto-identificación. Además, la orientación sexual puede variar a lo largo de un continuo, incluyendo la atracción exclusiva y no exclusiva al mismo sexo o al sexo opuesto. Todas las personas tienen una orientación sexual, la cual es inherente a la identidad de la persona” (OC-24/17).

<sup>19</sup> “f) Identidad de Género: La identidad de género es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar –o no– la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. La identidad de género es un concepto amplio que crea espacio para la auto-identificación, y que hace referencia a la vivencia que una persona tiene de su propio género. Así, la identidad de género y su expresión también toman muchas formas, algunas personas no se identifican ni como hombres ni como mujeres, o se identifican como ambos” (OC-24/17).

<sup>20</sup> “g) Expresión de género: Se entiende como la manifestación externa del género de una persona, a través de su aspecto físico, la cual puede incluir el modo de vestir, el peinado o la utilización de artículos cosméticos, o a través de manierismos, de la forma de hablar, de patrones de comportamiento personal, de comportamiento o interacción social, de nombres o referencias personales, entre otros. La expresión de género de una persona puede o no corresponder con su identidad de género auto-percibida” (OC-24/17).



protegidas por la Convención, y que ninguna norma, decisión o práctica de derecho por parte de autoridades estatales, pueden disminuir o restringir de modo alguno, los derechos de una persona en razón de su orientación sexual, su identidad de género y su expresión de género<sup>21</sup>.

Debe indicarse que terceros, es decir, personas que no necesariamente sean funcionarios/as estatales, también deben cumplimentar con lo ordenado por la CADH, más allá de que la eventual responsabilidad internacional por no garantizar derechos humanos recaiga en sanción del Estado parte.

Mientras, en la mencionada Opinión Consultiva, también la Corte IDH consideró a quienes integraban la comunidad LGBTTTI, explicando el significado de la sigla y a quienes se refería: personas lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgéneros y travestis. (Para una lectura y análisis en profundidad, remito al “Glosario” desarrollado por la Opinión Consultiva).

En tanto, siendo que el derecho de los consumidores protege a usuarias/os y consumidoras/es y estipula que merecen un trato digno frente a situaciones de discriminación, a los fines de ampliar esta observancia, resulta atinado traer presente lo que el tribunal de derechos humanos, ponderando valiosamente lo establecido por los tratados internacionales de derechos humanos, ha definido como discriminación:

*“toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas” (Corte IDH, 2017).*

Teniendo en cuenta tal definición, cabe destacar que, en la actual sociedad de consumo, usuarias/os y consumidoras/es se encuentran vulnerabilizadas/os, precarizadas/os al momento de ejercer sus derechos fundamentales, y por ello, pasibles de vivenciar situaciones de discriminación por motivos de género.

Es acá donde el derecho de los consumidores debe prestar prioritaria atención, para prevenir el menoscabo de los derechos de personas LGBTTTI, encuadradas como consumidoras hipervulnerables.

También la Corte IDH ha cuestionado la cultura patriarcal, a través de la incorporación de la perspectiva de género en sus sentencias históricas, como lo fue en el Caso Azul Rojas Marín y Otra Vs. Perú (2020). En este fallo, dicho tribunal consideró que:

---

<sup>21</sup> Entre otras, en un trabajo publicado recientemente, menciono la medida positiva que significó la Acordada 74/20, mediante la cual la Corte Suprema de Justicia de Tucumán aprobó “un sistema de ingreso democrático diferenciado, destinado a la inserción laboral en el Poder Judicial para personas travestis, transexuales y transgénero”. En Sanchez Ovadilla, B. “Movimiento LGBTTTI de Tucumán y situación actual del cupo laboral trans” (2021).

*“La violencia [contras las personas LGBTTTI] ejercida por razones discriminatorias tiene como efecto o propósito el de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona objeto de dicha discriminación, independientemente de si dicha persona se auto-identifica o no con una determinada categoría.” (Corte IDH, 2020). [el resaltado me corresponde].*

Lo comentado es de suma importancia, ya que demuestra que el derecho, interpretado y aplicado por tribunales de derechos humanos como la Corte IDH, constituye un potente instrumento de cambio y de reaseguramiento de los derechos humanos de los colectivos en situación de vulnerabilidad, teniendo consecuencias positivas en las transformaciones jurídicas e institucionales<sup>22</sup>, así como de carácter socio-económico a favor de la comunidad LGBTTTI en Latinoamérica.

En efecto, en nuestro país se encuentra en curso el debate por la adhesión a la Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia<sup>23, 24</sup>, ya firmada por el Estado argentino, y que establece como novedoso que “La discriminación puede estar basada en motivos de (...) orientación sexual, identidad y expresión de género” (cfr. art. 1 inc. 1), abordando además la discriminación agravada o múltiple (cfr. arts. 1 inc. 3 y 11). La Corte IDH tiene competencia sobre esta convención (cfr. art. 15 apartado iii).

Asimismo, lo advertido por la Corte IDH en la sentencia de Azul Rojas Marín, trae consigo reconocer que existe violencia contra personas LGBTTTI cuando se las discrimina, situación que aparece como factor impeditivo del ejercicio de sus derechos cuando se trata de relaciones de consumo.

### **2.2.2. CIDH**

Es conveniente hacer, aunque sea brevemente, una somera mención de lo actuado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), toda vez que su constante labor en pos de promover y garantizar la vigencia plena de los derechos humanos de la comunidad LGBTTTI, aporta a la consagración de una valiosa hermenéutica jurídica en clave de derechos humanos a nivel regional, nacional y provincial.

---

<sup>22</sup> “La Corte Interamericana sí examina si una decisión judicial violó la Convención Americana, por ejemplo, al negar el debido proceso, o limitar arbitrariamente un derecho de la Convención, como la libertad de expresión, la libertad sindical, la nacionalidad o la defensa en juicio. Si concluye que lo hizo, su poder remedial no se limita a fijar reparaciones patrimoniales, sino que puede obligar al Estado condenado a dejar sin efecto, revisar o anular la decisión o sus efectos jurídicos.”, en Abramovich V.

<sup>23</sup> <https://www.parlamentario.com/2021/10/27/media-sancion-en-diputados-para-ratificar-dos-convenciones-contrala-discriminacion-y-el-racismo/>

<sup>24</sup> [https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_a-69\\_discriminacion\\_intolerancia.asp](https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-69_discriminacion_intolerancia.asp)

Analizando las vulnerabilidades estructurales que recaen sobre las personas LGBTTTI, la CIDH, en un crítico informe<sup>25</sup>, alertó que:

*“La discriminación estructural contra personas LGBTI también puede contribuir de manera significativa a su vulnerabilidad ante las situaciones de pobreza, lo que a su vez las somete a una mayor discriminación. El Relator Especial de las Naciones Unidas sobre extrema pobreza y derechos humanos ha indicado que los patrones de discriminación mantienen a las personas en la pobreza, lo que a su vez sirve para perpetuar actitudes y prácticas discriminatorias contra éstas, es decir, la discriminación causa pobreza, pero la pobreza también causa discriminación” (CIDH, 2015).*

Esta cita refleja, desde una mirada situada, la gravedad en la que se encuentran el conjunto de las personas LGBTTTI en las sociedades de mercado latinoamericanas, donde no garantizarles trato digno en las relaciones de consumo, implica una postergación por razones de género del ejercicio pleno de la ciudadanía de aquellas, obstaculizando sus derechos como consumidoras/es, poniendo en riesgo su bienestar socio-económico.

Es destacable que, de modo reciente, y en el marco de la emergencia de salud pública (pandemia Covid-19), la CIDH, en conjunto con la Organización de las Naciones Unidas, el Consejo de Europa y el Comité de los Derechos de las/los Niñas/os, promovieron la Declaración de Expertos en Derechos Humanos en el Día Internacional Contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia (2020).

Es atinado señalar que, en dicha oportunidad, luego de enunciar las dificultades que personas LGBTTTI experimentaban ante el avance del COVID-19 (acceso a vivienda, salud, trabajo, entre otros), el documento elaborado advirtió que:

*“Estas experiencias de desigualdad y discriminación se ven agravadas por la discapacidad, la edad, el origen étnico/racial, sexo, la pertenencia a un pueblo indígena o una minoría, la situación socioeconómica y/o la casta, estatus migratorio, situación de desplazamiento interno, el idioma, la religión o creencias, la opinión política, el origen nacional, la situación matrimonial y/o materna, la ubicación urbana/rural, el estado de salud y la propiedad de bienes. En ese orden, para que los Estados y otros actores involucrados, incluyendo las empresas y organizaciones religiosas, puedan abordar de manera significativa el impacto de la pandemia, deben reconocer, sin reservas, que las personas LGBT representan una muestra representativa de todas estas identidades, y deben actuar de manera consecuente”.*

En la cita se percibe una mirada amplia y de carácter interseccional, a los efectos de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas LGBTTTI, hecho que permite visualizar un imbricado conjunto de opresiones que se entrecruzan sobre estos grupos humanos vulnerabilizados.

---

<sup>25</sup> Violencia contra Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex en América (CIDH, 2015). <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciapersonaslgbti.pdf>

Los organismos internacionales firmantes de tal Declaración, reiteraron que sobre las personas LGBTTTTI la discriminación se endurece ante una situación económica desaventajada, debiendo los Estados y las comunidades -como también las empresas-, desarrollar un rol activo para tratar de que estos casos sean gestionados y resueltos.

### **2.3. PERSONAS LGBTTTTI Y DERECHO CONSUMERIL ARGENTINO**

Si se emprende una lectura integral de la plataforma constitucional convencional descripta, y de un conjunto de normas relevantes del derecho positivo argentino, surge una hermenéutica jurídica de la cual resulta una tutela especial y reforzada respecto de consumidoras/es personas LGBTTTTI.

Para lograr este acometido, en clave de derechos humanos, considero que deben contemplarse mínimamente, las siguientes leyes:

**I) LEY NACIONAL N° 23.592** (Actos Discriminatorios - 1988): Su artículo 1 es determinante: *“Quien arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio sobre bases igualitarias de los derechos y garantías fundamentales reconocidos en la Constitución Nacional, será obligado, a pedido del damnificado, a dejar sin efecto el acto discriminatorio o cesar en su realización y a reparar el daño moral y material ocasionados. A los efectos del presente artículo se considerarán particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos”*. [lo resaltado me pertenece]. El INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) ha expresado que esta norma debe ser actualizada.

**II) LEY NACIONAL N° 24.240** (Defensa Del Consumidor - L.D.C. - 1993, modificada por la Ley Nacional N° 26.361 - 2008): deben subrayarse sus artículos 1°, 2°, 3°, y, el artículo 8° bis. Este último, sobre Trato digno y Prácticas abusivas, dice: *“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. (...)”*. [lo resaltado me pertenece].

**III) LEY NACIONAL N° 26.473** (Identidad de Género - 2012): Su artículo 12 respecto de Trato digno, reza: *“Deberá respetarse la identidad de género adoptada por las personas, en especial por niñas, niños y adolescentes, que utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad. A su solo requerimiento, el nombre de pila adoptado deberá ser utilizado para la citación, registro, legajo, llamado y cualquier otra gestión o servicio, tanto en los ámbitos públicos como privados (...). En aquellas circunstancias en que la persona deba ser nombrada en público deberá utilizarse únicamente el nombre de pila de*

*elección que respete la identidad de género adoptada*". [lo resaltado me pertenece]. Los colectivos LGBTTTI, en aras de nutrir esta ley con los últimos avances legislativos, jurisprudenciales e institucionales, han remarcado que debe ser actualizada.

**IV) LEY NACIONAL N° 26.485** (Ley de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en los Ámbitos en que desarrollen sus Relaciones Interpersonales - 2009): Son fundamentales, entre otros, sus artículos 1° y 2°, los cuales establecen que es una norma de orden público, y que tiene por objeto promover y garantizar: “a) *La eliminación de la discriminación entre mujeres y varones en todos los órdenes de la vida; b) El derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia; c) Las condiciones aptas para sensibilizar y prevenir, sancionar y erradicar la discriminación y la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos; e) La remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres (...)*”. Hay que tener en cuenta que pueden ocurrir situaciones de violencia contra las mujeres de tipo económica y patrimonial, y también simbólica (cfr. art. 5°) en la sociedad de consumo. Por ello también reviste gran importancia su reciente modificación a través de la Ley Nacional N° 27.501 sobre Acoso Callejero (2019): “g) *Violencia contra las mujeres en el espacio público: aquella ejercida contra las mujeres por una o más personas, en lugares públicos o de acceso público, como medios de transporte o centros comerciales, a través de conductas o expresiones verbales o no verbales, con connotación sexual, que afecten o dañen su dignidad, integridad, libertad, libre circulación o permanencia y/o generen un ambiente hostil u ofensivo*”. La gestión gubernamental en curso, a través de su ministra de Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación, Elizabeth Gómez Alcorta, a los fines de incorporar la perspectiva de diversidad sexual entre otras cuestiones, ha anunciado el inicio del proceso de reforma integral de esta norma<sup>26</sup>.

**V) CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN** (Ley Nacional N° 26.994 - 2015): Junto a los artículos 1°, 2°, 1092 y concordantes, debe destacarse particularmente el artículo 1101 de esta norma de fondo, para el cual: “*Está prohibida toda publicidad que: c. sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad*”.

Por último, no puede soslayarse la vigencia de la **RESOLUCIÓN N° 139/2020**, dictada por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación en contexto de pandemia, norma que hace alusión a la categoría de consumidoras/es hipervulnerables tematizado en el presente trabajo.

La misma estipula:

---

<sup>26</sup> <https://www.argentina.gob.ar/noticias/comienza-el-proceso-de-reforma-de-la-ley-26485-de-proteccion-integral>

*“ARTÍCULO 1°. - Establécese que a los fines de lo previsto en el Artículo 1° de la Ley N° 24.240 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. // Asimismo, podrán ser considerados consumidores hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos en el presente artículo.*

*ARTÍCULO 2°. - A los efectos de la presente medida podrán constituir **causas de hipervulnerabilidad**, entre otras, las siguientes condiciones: (...) b) ser **personas pertenecientes al colectivo LGBT+ (lesbianas, gays, bisexuales y transgénero)**;*

*ARTÍCULO 3°. - Encomiéndase a la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo, a fin que arbitre las medidas que crea necesarias para la implementación de la presente resolución. // La mencionada Subsecretaría, deberá tener en consideración los siguientes objetivos y funciones: (...) c) **Orientar, asesorar, brindar asistencia y acompañar a las y los consumidores hipervulnerables en la interposición de reclamos en el marco de las relaciones de consumo**; g) **Realizar gestiones oficiosas ante los proveedores identificados en los reclamos para la adecuada resolución de los conflictos de las y los consumidores hipervulnerables**; l) **Promover en los proveedores de bienes y servicios buenas prácticas comerciales en materia de atención, trato y protección de derechos de las y los consumidores hipervulnerables (...)**”; [lo resaltado me pertenece].*

El común denominador de este escudo protectorio, es prevenir situaciones de discriminación y violencia contra mujeres y personas LGBTTTI, a los efectos de que puedan ejercer libremente sus derechos en las relaciones de consumo.

Una mirada y aplicación conjunta de esta normativa, nos habilita abordar la situación de hipervulnerabilidad vivenciada por la comunidad LGBTTTI en las relaciones de consumo, visibilizando dispositivos jurídicos que protejan y garanticen el ejercicio de sus derechos como consumidoras/as, sabiendo que la categoría de hipervulnerabilidad los engloba.

## **2.4. CASOS**

En el presente subparágrafo, haré referencia a situaciones en las cuales se puede ver que la discriminación a personas LGBTTTI, dificulta el ejercicio de sus derechos como usuarias/os y consumidores/as.

El primer caso, está referido específicamente a hechos de discriminación a personas trans en el acceso a la salud; el segundo, se encuentra vinculado a publicidades

discriminatorias que obstaculizan el derecho de las/los/les integrantes del colectivo LGBTTTI; y el último, a actos discriminatorios propiciados contra personas LGBTTTI en el ámbito de los alquileres y el turismo.

Adelanto que estos casos reflejan actos cotidianos y todavía no erradicados, claramente contrarios a la letra y el espíritu de la normativa protectoria de consumidores hipervulnerables postulada aquí (remito al punto 2.3 de este trabajo).

En tanto, si bien existe jurisprudencia, la misma tiene carácter incipiente, circunstancia que debe ser atendida por las/los/les operadores del derecho, en aras de aportar a la renovación y humanización del derecho del consumidor, así como también, a la deconstrucción del conjunto del derecho positivo.

### **I) Acceso a Salud de Personas Trans:**

Dentro de la población LGBTTTI, cabe advertir que las personas trans son las que resultan más severamente excluidas en el plano social (González, 2017, p.2). Por ejemplo, las estadísticas indican que su esperanza de vida es de 35 años<sup>27</sup>.

En Tucumán, se ha denunciado que las personas trans tienen dificultades en el acceso al sistema de salud, habida cuenta los prejuicios y falta de capacitación/sensibilización que tienen las/los/les profesionales de la salud.

De todos modos, si consideramos la plataforma protectoria de consumidoras/es hipervulnerables postulada (puntos 2.2. y 2.3. de este trabajo), veremos además que, normas como la Ley Nacional N° 26.682 de Medicina Prepaga, deben regir sin discriminación para las personas trans, pacientes en carácter de consumidores de servicios de salud, siendo garantizada la atención de la salud como bien del mercado<sup>28</sup>.

Por otra parte, entra en juego el artículo 11 de la Ley Nacional N° 26.743, el cual establece que las/los efectoras/es de todo el sistema de salud, sean estatales, privados o de obras sociales, tienen que garantizar en forma permanente las prestaciones que esta Ley reconoce y que se incluyen en el Programa Médico Obligatorio (PMO)<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=excluida-la-esperanza-de-vida-de-la-poblacion-trans-es-de-35-anos>

<sup>28</sup> Organizaciones LGBTTTI denuncian que entre el 70% y el 80% de las personas trans, no cuenta con obra social o prepaga, y se atiende mayoritariamente en hospitales o centros de salud públicos.

<sup>29</sup> “Ley 26.743 - Artículo 11.- Derecho al libre desarrollo personal. Todas las personas mayores de dieciocho (18) años de edad podrán, conforme al artículo 1° de la presente ley y a fin de garantizar el goce de su salud integral, acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales y/o tratamientos integrales hormonales para adecuar su cuerpo, incluida su genitalidad, a su identidad de género autopercebida, sin necesidad de requerir autorización judicial o administrativa. Para el acceso a los tratamientos integrales hormonales, no será necesario acreditar la voluntad en la intervención quirúrgica de reasignación genital total o parcial. En ambos casos se requerirá, únicamente, el consentimiento informado de la persona. (...) Los efectores del sistema público de salud, ya sean estatales, privados o del subsistema de obras sociales, deberán garantizar

En ese marco, recientemente, la Cámara Federal de Paraná, por mayoría, resolvió que se brinde a una persona trans la cobertura de un tratamiento de hormonización, depilación facial definitiva y honorarios médicos, medicamentos, estudios y análisis necesarios (“C., A.E. contra Obra Social de la Universidad Nacional de Entre Ríos sobre Amparo Ley 16.986”, Expte. N° FPA 5833/2021/CA1, provenientes del Juzgado Federal N° 2 de Paraná)<sup>30, 31</sup>.

Tal como informó Diario Judicial (2021), fue “un amparo impulsado por una persona trans contra la Obra Social de la Universidad Nacional de Entre Ríos (OSUNER), requiriendo la cobertura integral del tratamiento médico necesario para “transitar la vida conforme a su identidad autopercibida”.

Casos como el mencionado también se han dado en las empresas de medicina prepagas, debiendo destacarse que la sentencia citada refuerza una hermenéutica jurídica en clave de derechos humanos y con perspectiva de género, a la hora de proteger derechos de consumidoras/es hipervulnerables como las personas trans.

## **II) Publicidad estereotipada de la comunidad LGBTTTI:**

Otro caso que merece atención especial es lo que ocurre en las publicidades comerciales, objetadas reiteradamente por sus sesgos sexistas y, por ende, discriminatorios, violatorias del artículo 1101 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Basta con prender cualquier televisor, hojear un periódico impreso o digital, o incluso, salir a recorrer las calles de la ciudad, para ser testigos de cómo las empresas, en su mayoría, con el objeto de llegar masivamente a la clientela y a provocar el consumo de esta, apuestan a una oferta desde una mirada binaria, intentando convocar a quienes se identifican con costumbres conservadoras y machistas perimidas.

Entonces, para las empresas en la sociedad de consumo actual, pareciera ser que solo existen hombres y mujeres, no otra identidad de género. Específicamente, quienes pertenecen al género femenino, son incluidas en las publicidades como personas-objetos, destinadas a satisfacer las necesidades del género masculino, como ser la limpieza del hogar.

En una publicidad de RAID<sup>32</sup>, se dice “Cada parte de tu cocina, es parte de tu familia”, y aparece en la misma una joven mujer madre, que debe hacer los esfuerzos para proteger

---

en forma permanente los derechos que esta ley reconoce. Todas las prestaciones de salud contempladas en el presente artículo quedan incluidas en el Plan Médico Obligatorio, o el que lo reemplace, conforme lo reglamente la autoridad de aplicación”.

<sup>30</sup> [https://www.diariojudicial.com/nota\\_amp/90467](https://www.diariojudicial.com/nota_amp/90467)

<sup>31</sup> <https://www.errei.us/Jurisprudencia/documento/20211025091302064/accion-de-amparo-transexuales-obras-sociales-tratamiento-medico-ley-26-743-identidad-de-genero-depilacion>

<sup>32</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=q0HQsFbIiQA&ab\\_channel=ELARCHIVISTA](https://www.youtube.com/watch?v=q0HQsFbIiQA&ab_channel=ELARCHIVISTA)



a su familia de la presencia de insectos. Desde luego, no aparece un individuo masculino o algún integrante de la comunidad LGBTTTI.

Este enfoque de los proveedores en la sociedad de consumo, se encuentra cuestionada, no solo por las leyes progresivas adoptadas en Argentina y los debates habidos alrededor de la sanción de estas, sino también, por las denuncias que asociaciones de consumidores y de los derechos de las mujeres y LGBTTTI han llevado a cabo.

En ese marco, aunque de modo aislado, han empezado a visualizarse publicidades comerciales que, con perspectiva humanista de las relaciones entre las personas, evidencian una crítica al patriarcado y al enfoque binario del mercado, promoviendo así el ejercicio pleno de los derechos de personas LGBTTTI en las relaciones de consumo.

Por ejemplo, en una publicidad de Sprite<sup>33</sup>, van apareciendo las personas que integran el colectivo LGBTTTI, preparándose para asistir a una jornada del orgullo, y, al final se ve la frase: “ORGULO: lo que sentís cuando alguien que querés elige ser feliz” y la leyenda “No Estás Solx”. Lo novedoso aquí fue que no apareció el producto o alguien consumiéndolo, sino el mensaje contra la discriminación.

No obstante, cabe mencionar que, según un estudio del proyecto "Adds for Equality" (Suma para la Igualdad, en español) de la red social Facebook<sup>34</sup>, se advierte que la “diversidad sexual está presente solamente en el 0,33% de las campañas publicitarias de Latinoamérica” (Alvado, 2020), y que, por ende, aún falta una representación real de las personas del colectivo LGBTTTI en las publicidades que convocan al consumo.

Alvado -periodista de Télam-, relató que:

*“Este estudio de tipo cualitativo encontró que el hombre blanco gay suele ser el sujeto que encarna a todo el colectivo LGBT+, que la identidad de género de un personaje –si es "cis" o "trans"- solo se expresa en campañas que hacen foco en la diversidad y que los personajes transgénero son casi siempre interpretados por actores o modelos cisgénero”.*

El reporte informa que las formas habituales de representar a los integrantes del colectivo LGBTTTI en la publicidad son estereotipadas:

*“Las mujeres lesbianas aparecen "hipersexualizadas" y caracterizadas como "masculinas" y "curiosas", y a las parejas de mujeres se las muestra siempre con una integrante "femenina" y otra "masculina". (Alvado, 2020),*

### **III) Turismo y alquileres para personas LGBTTTI:**

<sup>33</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=pYfBMgAvxoo&ab\\_channel=Infokioscos](https://www.youtube.com/watch?v=pYfBMgAvxoo&ab_channel=Infokioscos)

<sup>34</sup> <https://www.telam.com.ar/notas/202011/532875-la-diversidad-sexual-en-la-publicidad-entre-la-sub-representacion-y-los-estereotipos.html>

Autores del derecho consumeril como Sahián (2019, p.6), han dado cuenta de casos como los de un hotel alojamiento que resultó condenado por “negar el ingreso al establecimiento a una persona acompañado por una pareja del mismo sexo”, de acuerdo al fallo “P. D. N. c. General Paz Hotel SA s/ daños y perjuicios” (CNCiv., sala H, 16/12/2016).

De modo reciente, y con la asistencia del INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo), se conoció en los medios de comunicación, el hecho de un joven que fue objeto de discriminación en la temporada turística de Mar del Plata. Luego de tratativas previas, el proveedor de alojamiento cerró la negociación con un “No le alquilo a gays, chau”<sup>35</sup>.

Lo señalado revista especial gravedad para las personas trans, las cuales se ven excluidas permanentemente de acceder a una vivienda digna, arriesgando sus vidas.

Actos discriminatorios como los mencionados, pueden ser sancionados por la Ley de Defensa del Consumidor (LDC), leída integralmente con las normas propuestas en este trabajo. Son de aplicación los artículos como el 45 y concordantes de la LDC<sup>36</sup>.

### **3. A MODO DE CIERRE**

En este ensayo se ha constatado que existe en Argentina, un robusto plexo normativo que mandata a la institucionalidad, a caminar hacia una sociedad igualitaria e inclusiva, libre de violencias sobre las mujeres y las personas LGBTTTI.

Se ha hecho énfasis en que una lectura en clave de derechos humanos y de género sobre convenciones, constituciones, leyes y resoluciones, configura una propuesta necesaria a los fines de que operadoras/es del derecho, adviertan y denuncien hechos discriminatorios en las relaciones de consumo y lleven a cabo sus aportes en pos de erradicarlos. Lo desarrollado por la Corte IDH y la CIDH, fortalecen este anclaje.

El derecho de los consumidores debe reforzar su rol tutelar cuando a usuarias/os y consumidoras/es LGBTTTI no se les garantiza un trato digno en las relaciones de consumo. Dado que su devenir está comprometido con la contención y el fortalecimiento de quienes asisten desaventajados al encuentro negocial, es allí donde esta rama del derecho puede y debe desplegar su potencial protectorio frente a la vulnerabilidad estructural que recae sobre personas LGBTTTI.

---

<sup>35</sup> <https://www.perfil.com/noticias/actualidad/discriminacion-no-alquilo-a-gays-le-dijo-un-propietario-marplatense-a-un-turista.phtml>

<sup>36</sup> En España, por ejemplo, se difundió un anteproyecto de ley donde existen sanciones para aquellos propietarios de inmuebles que se nieguen a alquilar a personas o parejas LGBTTTI, habiendo multas que van desde los 10.000 hasta los 150.000 euros. Ver: <https://www.idealista.com/news/inmobiliario/vivienda/2021/06/30/791190-el-propietario-que-se-niegue-a-alquilar-su-piso-a-un-inquilino-lgtbi-sera-multado>

Esto se ha comprobado en los casos comentados, como el acceso a la salud de personas trans, la publicidad sexista y el alquiler para las personas LGBTTTTI.

Concluyendo, considero que la categoría de consumidores hipervulnerables resulta prioritaria a la hora de garantizar la vigencia de los derechos de la comunidad LGBTTTTI: mediante ella no solo se visibilizan las vulnerabilidades de estos colectivos en la sociedad de consumo, sino que, en particular, contribuye a que las regulaciones jurídicas tiendan a reparar los desequilibrios causados contra las/los/les integrantes de la diversidad sexual.

### BIBLIOGRAFÍA

- Abramovich, V. (2017). Comentarios sobre “Fontevecchia”, la autoridad de las sentencias de la Corte Interamericana y los principios de derecho público argentino. *Revista Pensar en Derecho N° 10*. Facultad de Derecho (Universidad de Buenos Aires). <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/10/comentarios-sobre-fontevecchia-la-autoridad-de-las-sentencias-de-la-corte-interamericana-y-los-principios-de-derecho-publico-argentino.pdf>
- Alvado, M. A. (2020, noviembre 6). Estereotipos de la diversidad sexual en la publicidad. *Télam*. <https://www.telam.com.ar/notas/202011/532875-la-diversidad-sexual-en-la-publicidad-entre-la-sub-representacion-y-los-estereotipos.html>
- Barocelli, S. S. (2018, marzo 23). Consumidores hipervulnerables. Hacia la acentuación del principio protectorio. *Revista La Ley*. Buenos Aires, Argentina. AR/DOC/523/2018
- Barocelli, S. S. (2020). La problemática de los consumidores hipervulnerables en el derecho del consumidor argentino. *Facultad de Derecho. Secretaría de Investigación. Departamento de Publicaciones*. 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. <http://www.derecho.uba.ar/investigacion/pdf/consumidores-hipervulnerables.pdf>
- Barrancos, D. (2017) 1. Feminismos y agencias de las sexualidades disidentes. En FAUR, E. (comp.) *Mujeres y Varones en la Argentina de Hoy. Géneros en Movimiento*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Siglo Veintiuno Editores.
- Comienza el proceso de reforma de la Ley 26.485 de Protección Integral (2021, noviembre 25). *Argentina.gob.ar*. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/comienza-el-proceso-de-reforma-de-la-ley-26485-de-proteccion-integral>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2015, noviembre 12). *Violencia contra Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex en América*.

*OAS/Ser.L/V/II.rev.2*

*Doc.*

36.

<http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciapersonaslgbti.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020, mayo 17). Declaración de expertos en Derechos Humanos en el Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia. *Organización de los Estados Americanos (OEA)*. <http://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2020/110A.pdf>

Convención Interamericana Contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia (2013). *OEA - Organización de Estados Americanos*. [https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-69\\_discriminacion\\_intolerancia.pdf](https://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-69_discriminacion_intolerancia.pdf)

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2017, noviembre 24). Opinión Consulta 24/17 solicitada por Costa Rica. [https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_24\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf)

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2020, marzo 12). Caso Azul Rojas Marín y Otra Vs. Perú (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas). [https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_402\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_402_esp.pdf)

Discriminación: "No alquilo a gays", le dijo un propietario marplatense a un turista (2020, diciembre 4). *Perfil*. <https://www.perfil.com/noticias/actualidad/discriminacion-no-alquilo-a-gays-le-dijo-un-propietario-marplatense-a-un-turista.phtml>

El Archivista (2019, diciembre 25). *Publicidad RAID - Tan Exigente como vos (Mata Cucarachas) (SC Johnson) (Argentina - Noviembre 2019)*. [https://www.youtube.com/watch?v=q0HQsFbIiQA&ab\\_channel=ELARCHIVISTA](https://www.youtube.com/watch?v=q0HQsFbIiQA&ab_channel=ELARCHIVISTA)

El propietario que se niegue a alquilar su piso a un inquilino LGTBI será multado con hasta 150.000 euros (2021, junio 30). *Idealista/News*. <https://www.idealista.com/news/inmobiliario/vivienda/2021/06/30/791190-el-propietario-que-se-niegue-a-alquilar-su-piso-a-un-inquilino-lgtbi-sera-multado>

Facio, A. y Fries, L. (2005). Feminismo, género y patriarcado. *Academia. Revista sobre Enseñanza del Derecho de Buenos Aires*. Año 3, Número 6. Facultad de Derecho (Universidad de Buenos Aires). [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/06/feminismo-genero-y-patriarcado.pdf)

Frustagli, S. A. (2016, noviembre 30). La tutela del consumidor hipervulnerable en el Derecho argentino. *Revista de Derecho del Consumidor*. <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/14486/La%20tutela%20del%20consumidor%20hipervulnerable%20en%20el%20Derecho%20argentino%20%28FRUSTAGLI-%20Revista%20de%20Derecho%20del%20Consumidor%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- González, A. D. (2017). La Ley de Cupo Laboral Trans como Medida Positiva contra la Desigualdad Estructural: Logros y Desafíos. *Lecciones y Ensayos* (N° 98). <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/98/la-ley-de-cupo-laboral.pdf>
- Jurisprudencia (2021, octubre 18). *Erreius*. Cita digital: IUSJU007791F. <https://www.erreius.com/Jurisprudencia/documento/20211025091302064/accion-de-amparo-transexuales-obras-sociales-tratamiento-medico-ley-26-743-identidad-de-genero-depilacion>
- La esperanza de vida de la población trans es de 35 años (2019, septiembre 23). *Los Andes*. <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=excluida-la-esperanza-de-vida-de-la-poblacion-trans-es-de-35-anos>
- Maffía, D. (2018, abril 1). Diana Maffía: la diversidad sexual, la heteronorma y las trampas del lenguaje. Facultad de Psicología (Universidad de Buenos Aires). [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/816\\_rol\\_psicologo/material/unidad4/obligatoria/diversidad\\_sexual.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/816_rol_psicologo/material/unidad4/obligatoria/diversidad_sexual.pdf)
- Masculinidades Al Sur (2020, julio 30). *Rita Segato - Masculinidades*. <https://youtu.be/wzCycVRj7As>
- Media sanción en Diputados para ratificar dos convenciones contra la discriminación y el racismo (2021, octubre 27). *Parlamentario.com*. <https://www.parlamentario.com/2021/10/27/media-sancion-en-diputados-para-ratificar-dos-convenciones-contra-la-discriminacion-y-el-racismo/>
- Medina, G. (2017, noviembre 14). Acceso a justicia de personas en condición de vulnerabilidad. Las 100 Reglas de Brasilia. En género, discapacidad y pobreza. *LA LEY*. AR/DOC/2970/2017. [https://redmujeresjusticia.org.ar/wp-content/uploads/2019/06/19-6-11-11\\_15-AM.pdf](https://redmujeresjusticia.org.ar/wp-content/uploads/2019/06/19-6-11-11_15-AM.pdf)
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Código Civil y Comercial de la Nación - Ley 26.994. *InfoLeg - Información legislativa y Documental*. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Constitución de la Nación Argentina. *InfoLeg - Información legislativa y Documental*. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Convención Americana sobre Derechos Humanos. *InfoLeg - Información legislativa y Documental*. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/28152/norma.htm>
- Piqué, M.L. y Pzellinsky, R. (2015, noviembre). Obstáculos en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género. *Revista Jurídica - Universidad de Palermo*. Año 14, Número 2.

[https://www.palermo.edu/derecho/revista\\_juridica/pub-14/Revista\\_Juridica\\_Ano14-N2\\_10.pdf](https://www.palermo.edu/derecho/revista_juridica/pub-14/Revista_Juridica_Ano14-N2_10.pdf)

- Sahián, J. H. (2017). Dimensión constitucional de la tutela de los consumidores. Progresividad y control de regresividad de los derechos de los consumidores. Tesis Doctoral. *Repositorio Institucional - Universidad Complutense de Madrid*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/43562/>
- Sahián, J. H. (2019, septiembre 18). El principio antidiscriminatorio en la relación de consumo. *Suplemento Jurisprudencia Argentina, La Ley*. Thomson Reuters. Buenos Aires, Argentina. Cita Online: AR/DOC/2635/2019
- Salud para personas transgénero (2021, octubre 21). *Diario Judicial*. [https://www.diariojudicial.com/nota\\_amp/90467](https://www.diariojudicial.com/nota_amp/90467)
- Sanchez Ovadilla, B. (2019). La praxis participativa feminista y su impronta democratizante en Argentina. 1) *Caderno de Resumos, Tema: 09. Humanidades – Gênero. ID do Trabalho: 2202. XXVII Jornadas De Jovens Pesquisadores Da Associação De Universidades Grupo Montevideo - AUGM*. <https://fai1uploads.s3.amazonaws.com/1/others/1858dd721c63af160a80abc1064f0b99b8758d89.pdf>
- Sanchez Ovadilla, B. (2021). La emergencia de la institucionalidad de género en Argentina. *Interfolio. Revista del Interescuelas de Filosofía del Derecho*. Maestría en Filosofía del Derecho (Universidad de Buenos Aires). <https://interescuelas.files.wordpress.com/2021/09/sanchez-ovadilla-blas.pdf>
- Sanchez Ovadilla, B. (2021). Movimiento LGBTTTTI de Tucumán y situación actual del cupo laboral trans. En Denmon, D. E. [et al.], Hacia un discurso jurídico integral de los Derechos Humanos: algunas versiones de investigación. *F.A.D.E.S. Ediciones*. 1a edición compendiada. Corrientes.