

Empresas, derechos humanos y personas mayores: responsabilidad jurídica de las sociedades comerciales frente al derecho a la vejez digna

Malena Garré

Palabras claves: personas mayores, vejez digna, derechos humanos, responsabilidad jurídica, sociedades comerciales, edadismo, no discriminación por edad, trato digno

Buenos días / buenas tardes.

Agradezco la invitación a participar de este espacio y propongo compartir con ustedes algunas reflexiones jurídicas en torno a un tema que, aunque muchas veces invisibilizado, es trascendental: la responsabilidad jurídica de las sociedades comerciales frente al derecho a la vejez digna.

En el marco de un proceso de envejecimiento poblacional acelerado en América Latina y en particular en nuestro país, resulta imprescindible analizar cómo el sector privado —y en especial las empresas— inciden en forma directa en la calidad de vida, la autonomía y el ejercicio de derechos por parte de las personas mayores.

La transformación demográfica y el envejecimiento poblacional plantean nuevos desafíos jurídicos y sociales. En Argentina, las personas mayores constituyen un grupo en creciente expansión, muchas veces invisibilizado en la agenda empresarial y en las políticas públicas. La responsabilidad social empresarial, en consonancia con el paradigma de los derechos humanos, debe reconocer el derecho a una vejez digna, activa y libre de discriminación. Esta ponencia aborda el deber de las empresas de respetar los derechos humanos de las personas mayores, analizando el marco jurídico vigente en Argentina y proponiendo líneas de acción.

No hablamos solo de una cuestión ética o de responsabilidad social empresarial. Hablamos de obligaciones jurídicas concretas que el ordenamiento argentino ya reconoce y que interpelan a las empresas no solo como actores económicos, sino como corresponsables en la garantía de derechos fundamentales.

Factores como la discriminación por edad (edadismo), la exclusión digital, el acceso desigual a servicios financieros o de consumo, y condiciones laborales injustas para trabajadores mayores son solo algunos de los desafíos que enfrentan en la actualidad.

A su vez, el sector privado cumple un rol fundamental en garantizar que sus prácticas no perpetúen ni agraven situaciones de exclusión o vulnerabilidad. Esto incluye desde el diseño de productos y

servicios inclusivos, hasta políticas de empleo no discriminatorias y mecanismos accesibles de reclamo y reparación.

La relación entre empresas, derechos humanos y personas mayores nos obliga a pensar en estrategias integrales, transversales, que reconozcan la dignidad de las personas en todas las etapas de la vida, promoviendo modelos empresariales basados en la equidad, la inclusión y la responsabilidad social.

En primer lugar, ¿de qué hablamos cuando hablamos de vejez digna?

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, aprobada por nuestro país mediante la ley 27.360, y hoy con jerarquía constitucional, define a la vejez como una etapa de la vida con valor propio, la considera como la última etapa del curso de la vida del ser humano. Ubica su inicio alrededor de los 60 años y su fin en la muerte, pero además la conceptualiza como una “construcción social”¹, y le reconoce el derecho a una vida digna, autónoma, libre de violencia, de discriminación y de exclusión.

Los prejuicios y estereotipo negativos sobre la vejez que circulan en el imaginario colectivo dan lugar a prácticas sociales que son lesivas de los derechos y libertades de las personas mayores. Este fenómeno denominado ageism por Butler², o bien, “viejismo o edadismo” por Salvarezza³, alude a una serie de creencias, normas y valores que justifican la discriminación de las personas según su edad, cuyas consecuencias son comparables a los prejuicios contra las personas de distinto color, raza o religión o contra las mujeres en función de su sexo.⁴

Según la mirada jurídica, el envejecimiento global y multigeneracional no siempre conlleva la posibilidad de vivir situaciones positivas. En efecto, a pesar del éxito global de la longevidad, suele ser habitual que las personas mayores queden sometidas a posiciones jurídicas de gran fragilidad, que lesionen incluso sus derechos humanos. Situaciones de abuso y maltrato, exclusión social, abandono y aislamiento, pobreza, falta de acceso a la salud, entre otras cosas, son solo algunos ejemplos de hechos que las convierten en un grupo vulnerable.

Así, estas prácticas sociales debilitan jurídicamente a las personas mayores, en tanto las estereotipan y las constriñen en su ámbito de actuación. También las desgasta el sistema normativo vigente, al no

¹ Organización de Estados Americanos, Asamblea General, Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 15/6/15, www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf. El art. 2 expresa: "Persona mayor": Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor. L.] 'Vejez': construcción social de la última etapa del curso de vida".

² Butler, Age-ism: another form of bigotry, "The Gerontologist", n° 9 (4), Winter 1969, p. 243 a 246.

³ Salvarezza, Psicogeriatría. Teoría y clínica, p.5 a 320. ⁴ Iacub, Identidad y envejecimiento, p.75 a 87.

brindarles un marco de empoderamiento y protección acorde con las características particulares de su existencia. Asimismo, ello refuerza las valoraciones negativas hacia las personas mayores y el desconocimiento de la vejez como un dato diferenciador relevante para el sistema.³

En estas circunstancias no resultará extraño que la persona de edad avanzada vea disminuida su voluntad y padezca situaciones de desprotección jurídica y discriminación. Tampoco será infrecuente que su vida y su patrimonio se vean afectados. El derecho actual fue diseñado para una realidad poblacional muy distinta a la que se nos presenta y aún no ha generado las adaptaciones que requiere el mundo multigeneracional.⁴

Dicha Convención, de jerarquía legal en la Argentina, nos obliga a mirar la vejez no desde la carencia, sino desde el derecho. Derecho a elegir, a trabajar, a consumir con información, a recibir un trato digno, a participar activamente en la vida social y económica. Y también derecho a no ser estereotipado, infantilizado ni marginado.

¿Qué rol tienen las empresas frente a estos derechos?

Las sociedades comerciales son sujetos de derecho privado, sí, pero no por eso están exentas de los principios constitucionales y convencionales. Muy por el contrario: el artículo 75 inciso 22 de nuestra Constitución les impone un límite claro, al reconocer que toda actividad privada debe respetar los derechos humanos.

En ese sentido, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos⁵ aprobados por Naciones Unidas en 2011 —aunque no vinculantes, sí de alta legitimidad— establecen que toda empresa debe:

1. Respetar los derechos humanos.
2. Evitar causar o contribuir a impactos negativos.
3. Remediar los daños que genere.
- 4.

En Argentina, ese marco internacional se complementa con normas concretas: la Ley de Defensa del Consumidor, la Ley de Contrato de Trabajo, diversas resoluciones administrativas —como las

³ Dabove, Los derechos de los ancianos, p.109

⁴ Dabove, Los Derechos de los ancianos, p. 103 – 110.

⁵ El Consejo de Derechos Humanos hizo suyos los Principios Rectores en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011. Naciones Unidas, DDHH.

del Banco Central—, y jurisprudencia que reconoce la discriminación por edad como una forma de daño moral, económico e institucional.

Veamos algunos ejemplos jurídicos puntuales.

En el ámbito laboral, las empresas tienen prohibido discriminar por edad en procesos de selección, promoción o despido. La Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo ha reconocido en más de una oportunidad el carácter arbitrario de despidos motivados por la edad, así como el deber de indemnizar por daño moral.

En el ámbito del consumo y servicios financieros, el Banco Central de la República Argentina dictó normas que exigen a los bancos brindar atención presencial y prioritaria a personas mayores, prohibiendo su exclusión digital. Estas normas fueron reforzadas durante la pandemia, ante prácticas abusivas que exigían exclusivamente el uso de aplicaciones móviles a personas que no estaban digitalizadas.

Las Fintech, por ejemplo, amplían significativamente la inclusión financiera, al abrir cuentas y operar con personas que no califican para el sistema bancario tradicional. Sin embargo, es necesario evitar la discriminación de los nuevos consumidores al momento de la calificación crediticia y prevenir los abusos que hoy sufren en materia de tasas de interés y comisiones excesivas.⁶

En materia de trato digno, tanto la Ley 24.240 como la doctrina administrativa de la Secretaría de Comercio reconocen que los consumidores mayores deben recibir información clara, accesible y comprensible, sin tecnicismos innecesarios ni letra chica engañosa. Las prácticas comerciales que confunden, presionan o abusan de la confianza de las personas mayores son pasibles de sanciones. Incluso en la comunicación comercial, la publicidad que representa a la vejez como sinónimo de inutilidad o enfermedad puede ser considerada una forma de discriminación simbólica, y así ha sido advertido por el INADI en distintos dictámenes.

Ahora bien, ¿qué implica entonces la responsabilidad jurídica de las empresas?

Esto plantea interrogantes clave:

¿Cuál es la responsabilidad jurídica de estas sociedades ante el incumplimiento o la vulneración de los derechos de las personas mayores?

¿Puede el derecho societario integrar principios del derecho de la vejez y del sistema de derechos humanos?

⁶ DUBOIS, Eduardo M. FAVIER. “Empresas ‘Fintech’, Sistema Financiero y Derecho Crediticio. Luces y sombras en la inclusión financiera”. La Ley, Buenos Aires, 27 de Diciembre de 2021.

Implica que, cuando una sociedad comercial actúa lesionando los derechos de las personas mayores, puede y debe ser jurídicamente responsable. No solo en el plano ético o reputacional, sino en términos de responsabilidad civil, administrativa y eventualmente penal.

El artículo 1716 del Código Civil y Comercial establece la regla general de la responsabilidad por daño injusto. Si una persona mayor es dañada en su integridad, patrimonio o dignidad por una práctica empresarial discriminatoria, abusiva o negligente, la empresa responde patrimonialmente. A su vez, existen responsabilidades administrativas que derivan de las infracciones a la ley de defensa del consumidor, a las normativas laborales o a resoluciones específicas —por ejemplo, de la Superintendencia de Servicios de Salud o del ENACOM—.

Y aún más: en ciertos supuestos de trato denigrante o discriminatorio, el código penal también puede ser invocado, por ejemplo en casos de abandono de persona o estafas sistemáticas contra adultos mayores.

¿Qué se puede exigir entonces a las empresas?

Que adopten políticas internas contra el edadismo, tanto en sus relaciones laborales como comerciales.

Que garanticen accesibilidad, tanto en espacios físicos como digitales.

Que capaciten a su personal en el trato digno y no paternalista hacia personas mayores.

Que diseñen productos, servicios y entornos inclusivos, con perspectiva de edad.

Inclusión de la vejez en políticas de diversidad e inclusión.

Participación activa en la formación y reconversión digital de personas mayores.

Acciones de accesibilidad y comunicación clara.

Prevención de prácticas abusivas o desinformación en productos dirigidos a mayores (por ejemplo, financieros o tecnológicos).

Respeto al principio de dignidad y trato adecuado en todos los niveles de interacción con personas mayores.

Y sobre todo, que asuman que el respeto por los derechos humanos **no es un costo**, sino un deber legal y un valor institucional.

Las personas mayores son titulares de derechos humanos específicos, reconocidos a nivel constitucional, convencional y legal. Sin embargo, muchas de las prestaciones dirigidas a este grupo —residencias geriátricas, centros de día, servicios de salud o seguros— están a cargo de sociedades comerciales que operan con fines de lucro.

El derecho societario argentino puede y debe incorporar estándares específicos derivados del derecho a la vejez digna, reconociendo deberes positivos de las sociedades comerciales que brindan servicios a personas mayores, bajo el enfoque de derechos humanos y el principio de debida diligencia.

Ahora bien, dicho principio de dignidad se encuentra tanto en nuestro Código Civil y Comercial de la Nación como en las Naciones Unidas.

Este principio de las Naciones Unidas dice: “Dignidad. 17. Las personas de edad deberán poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos y mentales.

18. Las personas de edad deberán recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones y han de ser valoradas, independientemente de su contribución económica”. El principio de dignidad como un principio básico del discurso de los derechos humanos.

Considerados éstos, a su vez, como los derechos fundamentales de las personas mayores de autonomía, participación, prestación y los derechos procesales.⁷

En lo que respecta al nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, este recepta expresamente tal principio.⁸ Así, es que, en su art. 51, la protección de la dignidad⁹ es asumida, otorgándole a la persona humana como sujeto, un valor intrínseco absoluto.¹⁰

Desafíos pendientes y propuestas

Necesidad de tipificar el edadismo como forma de discriminación explícita.

Creación de protocolos empresariales específicos para el trato y atención de personas mayores.

Capacitación obligatoria en derechos humanos para personal de atención al público.

Generación de indicadores que midan el impacto empresarial sobre la vida de las personas mayores.

Finalmente, una reflexión:

Hablar de vejez digna no es hablar de caridad, ni de asistencia, ni de voluntarismo. Es hablar de derechos humanos exigibles. Y las sociedades comerciales, como actores económicos centrales, tienen un papel clave en su garantía.

⁷ Dabove, Nada sobre nosotros, sin nosotros. Sobre los derechos de la vejez, revista “A lo grande”, publicación perteneciente al Centro de Promoción del Adulto Mayor (CEPRAM, año 2 n° 3, jun-jul. 2012, Córdoba, p.5 a 7.

⁸ La protección de la dignidad de la persona humana no estaba expresamente consagrada en el Código sustituido, que no contenía una enumeración de los derechos personalísimos.

⁹ El nuevo Código Civil y Comercial de la Nación refiere a la protección y respeto de la dignidad humana también en los arts. 52, 279, 1004 y 1097.

¹⁰ Cfr. Bueres (dir.) Código Civil y Comercial de la Nación. Analizado, comparado y concordado, t.1.

No se trata de culpar, sino de responsabilizar. Porque en una sociedad democrática, ninguna organización está por encima de la ley. Y porque una empresa que discrimina, invisibiliza o excluye a sus clientes, trabajadores o usuarios mayores, no solo está actuando mal: está incumpliendo el derecho vigente, nuestra Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ratificada por Ley 27.360), hoy con jerarquía constitucional.

La vejez es presente, no futuro. Tu vejez es mi vejez. Y el derecho argentino, hoy, ya impone obligaciones claras que debemos hacer valer.

Muchas gracias. Malena Garré

Fuentes bibliográficas

- Dabove, Astrea 2017. Derechos humanos de las personas mayores. Acceso a la justicia y protección internacional.
- Dabove, Astrea 2021. Derecho de la Vejez. Fundamentos y alcance.
- Palavecino, E. (2022). Derechos de las personas mayores en el derecho argentino • Pautassi, L. (2020). El derecho al cuidado en la vejez y la corresponsabilidad estatal.
- Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre Empresas y DD.HH.
- Marzorati, M. – Dabove, M. (dirs.). Derecho de la vejez y sistema interamericano.
- Dabove, Los derechos de los ancianos, Ciudad Argentina, 2005.
- DUBOIS, Eduardo M. FAVIER. “Empresas ‘Fintech’, Sistema Financiero y Derecho Crediticio. Luces y sombras en la inclusión financiera”. La Ley, Buenos Aires, 27 de Diciembre de 2021.
- Jurisprudencia nacional (CSJN, cámaras civiles, fallos sobre geriátricos).
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ley 27.360).
- Constitución Nacional: art. 75 inc. 23 (grupos vulnerables).