

La reglamentación de los servicios en unidades de información en el marco del derecho del consumidor

Lic. Aníbal Salvador Bejarano, Dra. María Ofelia Rapaccioli y Bib. Graciela Beatriz Blanco

RESUMEN

Se analizan los reglamentos de servicios de bibliotecas de Argentina desde el marco legal del derecho del consumidor. Se presenta un encuadre conceptual del derecho del consumidor y de la reglamentación de los servicios; también una breve aproximación teórica del derecho a la información. Se describen los reglamentos de bibliotecas analizando su presencia y accesibilidad en las páginas web. También se describen los componentes y elementos previstos en el marco legal del derecho del consumidor. Se concluye que si bien el marco legal no incluye expresamente los derechos de los usuarios de unidades de información como consumidores, en los reglamentos de las bibliotecas analizadas se encuentran presentes elementos comprendidos en la legislación que aseguran un resguardo parcial de dichos derechos.

INTRODUCCIÓN

El artículo 42 de la Constitución de la Nación argentina, incorporado tras la reforma de 1994, protege a los consumidores y a los usuarios de bienes y servicios, en la relación de consumo, en cuanto a su salud, a su seguridad y a sus intereses económicos, debiéndoseles dar una información adecuada y cierta, libre elección y trato digno y equitativo. También se incorporó en el Art. 75 inc) 22 el acceso a la información pública como un derecho fundado en una de las características principales del gobierno democrático republicano. “En este contexto, las unidades de información cumplen un papel preponderante, pues son los mecanismos validados socialmente para la instrumentación de flujos de información al interior de la sociedad.”¹

Es aquí donde los usuarios de los servicios de unidades de información, principalmente las bibliotecas, se convierten en sujetos de derecho en relación a la calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios que reciben y hacen uso. Por lo tanto se debe destacar que dichas prestaciones vinculadas con la función de establecer mecanismos de circulación de información, deben encuadrarse en un marco legal vigente que, en Argentina, está dado por la Ley de Defensa del Consumidor, por ser los usuarios quienes requieren de calidad en las prestaciones de servicios de información con derecho de reclamo.

Se realizó un análisis de los portales de bibliotecas para determinar la presencia de los reglamentos de servicios y su ubicación dentro del mismo (se han considerado como sinónimo: portales, páginas y sitios). En los casos de presencia de reglamentos, se analizaron los mismos en el marco de la legislación vigente en Argentina en materia del derecho del consumidor (Art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240) Para la identificación de los portales web, se utilizó el metabuscador Google en sitios de Argentina, mediante diversas estrategias de búsqueda y se filtraron las direcciones web de bibliotecas con apariciones repetidas. Se identificaron los tipos de bibliotecas a las que pertenecen los resultados obtenidos en: públicas / populares, escolares, universitarias / académicas y especializadas. Se identificó la ubicación del reglamento en la página, en relación a la accesibilidad: si está en la página principal, en páginas secundarias o si no está presente. En los reglamentos de servicios bibliotecarios encontrados se analizaron 120, destacando la presencia de aspectos vinculados a: la biblioteca (responsabilidades, garantías), los servicios (términos, plazos, condiciones, modalidades de prestación, reservas, prohibiciones y limitaciones,), a los usuarios (presentación de derechos, sanciones, obligaciones), a la formación de usuarios (presentación de modalidades y estrategias) y los reclamos y quejas (reglamentación de registros de quejas, gestión de quejas y reclamos)

Los derechos del consumidor

En el artículo 42, incluido en la reforma de la Constitución Nacional Argentina de 1994, se incorporaron los derechos de los consumidores y se los define como el

¹ BEJARANO, A.S., RAPACCIOLI, M.O. 2008. El acceso a la información en el Chaco. Una mirada de los servicios que brindan las unidades de información desde el derecho a la información y el derecho del consumidor. Encuentro de Geohistoria Regional (28, agosto 28-30 ; Resistencia-Chaco)

conjunto de los consumidores y usuarios de bienes y servicios –tanto públicos como privados – como un grupo merecedor de derechos con relación al consumo. En este artículo se realiza la enumeración de derechos para los consumidores, se imponen condiciones a la oferta para la provisión de bienes y servicios y se ordena la creación de instituciones y marcos regulatorios que estimulen la eficaz defensa de esos derechos. Resulta importante destacar dentro de estos, el derecho a la información completa y veraz, a la libertad de elección, a condiciones de trato equitativo y digno y a la educación para el consumo. En el marco de este artículo se ha promulgado la Ley 24.240 – Ley de Defensa del Consumidor – (modificada por las Leyes 24.568, 24.787 y 24.999), con la cual se presentan otras normas concordantes², como ser la Ley de lealtad comercial, Ley de Metrología Legal y la Ley de Tarjetas de Crédito, así como el propio Código Civil (en los Arts. 1113, 1198, etc.), que definen:

- deberes de seguridad e información en las relaciones de consumo (arts. 4 a 6 ley 24.240, art. 5 ley 22.802, art. 1198 Cód. Civil, etc.);
- control de prácticas abusivas (arts. 32 a 36, ley 24.240, art. 10 ley 22.802, etc.);
- prohibición de la publicidad engañosa (art. 9, ley 22.802);
- control de cláusulas abusivas (arts. 37 a 39, ley 24.240);
- garantías y responsabilidades por daños derivados de productos (arts. 12 ley 22.802, art. 5 y arts. 11 y ss., ley 24.240, arts. 1113 y 1198, Cód. Civil, y conc.), etc.

Como las unidades de información son organizaciones con dependencia estatal (la gran mayoría, pero no todas), es necesario considerar el papel del estado en relación a su rol tutelar de los usuarios de servicios públicos.³ En este sentido y en materia de responsabilidad civil de las empresas prestadoras de servicios públicos, Félix Trigo Represas⁴ expuso, entre otras, las siguientes conclusiones:

- “la responsabilidad civil del prestador de servicios públicos por daños al usuario es en principio contractual, derivada del incumplimiento (con la salvedad de la opción del art. 1107 Cód. Civil);
- en los casos de perjuicios sufridos por terceros-no usuarios, la responsabilidad el prestador es extracontractual;
- la responsabilidad e las empresas prestadoras deriva del hecho de cualquiera de las personas físicas que concurren a la realización de sus fines, sea que se trate de sus directivos, gerentes o administradores, o de simples empleados y agentes.

El Congreso de Mar del Plata reafirmó asimismo la asignatura estatal pendiente, en orden a la carencia de implementación efectiva de políticas y controles en protección del consumidor. Esa deficiencia administrativa-gubernamental aparece resaltada en materia de servicios públicos en detrimento de la función de tutela de los usuarios.

En consonancia no sólo con los postulados universales del Derecho y la Política del Consumidor, sino aun más precisamente, de nuestra propia Constitución Nacional (art. 42), el nuevo país hacia el cual esperamos transitar, sustentado en los valores de la ética y la solidaridad social, deberá cumplir con los imperativos de:

- la protección de los intereses económicos de los usuarios,
- garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos,
- el control e los monopolios,
- y la participación de los usuarios en los Entes Reguladores.

Lo cual, en materia de servicios públicos, conlleva el compromiso gubernamental de protección de los usuarios, cuanto menos, en atención a:

² MORELLO, M., STIGLITZ, G.A. 1998. La evolución del nuevo derecho del consumidor : (Conclusiones del 3er Congreso Argentino, Mar del Plata/1998). [En línea] disponible en: <http://www.satlink.com/usuarios/m/martigli/consumidores/conclusiones.htm>, consultado el: 14/03/08.

³ Tomado de MORILLO, M., STIGLITZ, G.A. 1998. Op. Cit.

⁴ Mencionado por MORELLO, M., STIGLITZ, G.A. 1998. op.cit.

- el acceso al consumo del servicio;
- calidad y eficiencia del servicio;
- razonabilidad de los precios y tarifas;
- mecanismos satisfactorios de atención al usuario;
- procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos (arts. 42 y 43, Constitución Nacional).”

Es importe destacar que normalmente no se considera dentro del marco legal mencionado precedentemente, a los usuarios de servicios de información en forma específica, ya que la norma jurídica sólo hace referencia a los derechos del conjunto de usuarios de servicios públicos, pero no contempla aspectos específicos de este tipo de servicios. La Ley N° 24.240⁵ define consumidor o usuario a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Considerando lo antes expuesto, es posible afirmar que los usuarios de servicios de unidades de información no están comprendidos expresamente dentro del derecho del consumidor.

En relación a la prestación de servicios por parte de las unidades de información, estas son consideradas desde el marco legal como proveedoras de servicios y por ende, están obligadas a considerar los derechos de los usuarios en sus reglamentos institucionales de servicios.

Los servicios de las unidades de información

Las bibliotecas brindan como tradicionales servicios a comunidades de usuarios la circulación y préstamo, información y referencia y extensión. También es importante señalar que cada unidad de información diseña y presta servicios para dar respuestas a situaciones específicas emergentes o permanentes de las comunidades a las que sirven. Es habitual que las unidades de información presten sus servicios como el resultado de un trabajo coordinado destinado a dar respuesta y satisfacción a las demandas y necesidades de los usuarios. Actualmente es común notar la búsqueda por la calidad, eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios.

Esa focalización en el usuario está presente en la razón de ser de la existencia de las unidades de información. Por lo tanto, la planificación de los servicios presupone la figura del usuario como actor central, al cual se deben adecuar las colecciones, horarios, recursos, etc. Pero esto no es garantía de que se respete la integridad del usuario como un sujeto de derecho, pues la presencia de esta figura se debe dar dentro de los marcos legales generales a los cuales debe adherir el reglamento de servicios.

La gran mayoría de las unidades de información públicas / populares, escolares, universitarias / académicas, especializadas, entre otras, tienen dependencia directa del estado o de organismos estatales. Por lo tanto tienen personería jurídica, aunque sus servicios sean totalmente gratuitos. Al ser persona jurídica, se encuadran en todas las previsiones legales establecidas, dentro de las cuales están obligadas a desarrollar su actividad, que consisten en la prestación de servicios.

La reglamentación de los servicios⁶

Un reglamento es una norma que regula los servicios que se brinda en una unidad de información, así como la conducta, derechos y obligaciones que deberán observarse

⁵ ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

⁶ BEJARANO, A.S., RAPACCIOLI, M.O. 2008. op.cit.

en la prestación por parte de la institución, del personal y de los usuarios. Un reglamento debe integrar los acuerdos básicos que una comunidad de usuarios está dispuesta a cumplir, a fin de garantizar la formación de usuarios. El reglamento se elabora con la participación de todos los involucrados. Un reglamento no es un listado de negativas o prohibiciones, son acuerdos de responsabilidad que garantizan el uso adecuado y la conservación del fondo. Para su redacción se debe utilizar un lenguaje sencillo y claro.

Un reglamento debe establecer y mostrar al usuario los compromisos asumidos en el desarrollo de su función, como entidad prestataria de servicios. Por lo tanto, el reglamento debe incluir y establecer las normas de calidad de las prestaciones y servicios ofrecidos al usuario y las acciones que la unidad de información emprenderá para conseguir la transformación y mejora de sus servicios.

Si bien se presenta la particularidad de que los servicios de las unidades de información están incorporados en la sociedad, no todos los ciudadanos tienen el conocimiento firme de la función de cada tipo de unidad de información y de cuales son sus derechos en el acceso a sus servicios. Esta situación llevó a que las unidades de información no publiciten sus reglamentos, a que los tengan ocultos y los exhiban sólo cuando lo soliciten (ocurre en la mayoría de las unidades de información) o no que no los tengan escritos.

Los reglamentos de las unidades de información consisten, en general en una exposición de lo permitido y de lo prohibido a los usuarios en la prestación de los servicios, omitiendo las garantías de calidad, las obligaciones de la unidad de información, de los profesionales de la información, entre otros aspectos.

Propuestas para la elaboración de reglamentos de servicios en el marco del derecho al consumidor y del acceso a la información⁷

La prestación de los servicios que realizan las unidades de información deben contemplar aspectos propios del marco normativo específico el derecho del consumidor y del derecho de acceso a la información. Por lo tanto, las unidades de información deben programar sus servicios conociendo este marco legal y diseñar dispositivos que aseguren el ejercicio de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones que se establezcan. En este sentido, se proponen como ejes para la prestación de servicios y la preparación de los reglamentos institucionales de prestación de servicios los siguientes aspectos:

a) Para que estos derechos puedan ser exigidos es muy importante que el usuario cuente con el reglamento que cumple el rol de contrato por escrito y lo conserve.

La adhesión del usuario a las condiciones de prestación de los servicios que brindan las unidades de información, puede realizarse mediante la firma de conocimiento y aceptación de los términos establecidos en los reglamentos. Muchas veces los usuarios hacen uso de los servicios sin tener conocimiento de los reglamentos. En los casos en que las unidades de información presten servicios que no involucren relaciones contractuales específicas, una forma de garantizar el ejercicio de los derechos es la exhibición de los reglamentos y condiciones de prestación de servicios.

b) La prestación de los Servicios

Las unidades de información deberán realizar la comunicación de los servicios que brindan en forma clara, concisa, detallada, etc. de manera que el usuario esté informado con claridad y precisión de las características de los mismos y de las condiciones de prestación. Considerando que de acuerdo al artículo 19⁸, quienes presten un servicio tienen la obligación de respetar los términos, las condiciones, los plazos y las modalidades que hayan sido ofrecidos o publicitados por ellos, o

⁷ BEJARANO, A.S., RAPACCIOLI, M.O. 2008. op.cit.

⁸ ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

convenidos con el consumidor. También es importante tener presente que el artículo 23⁹ regula las deficiencias en la prestación del servicio. Si se evidencian fallas en el trabajo realizado, el consumidor tiene 30 días para reclamar al prestador del servicio, y éste deberá corregir todas las deficiencias (...) El plazo de 30 días para reclamar por las deficiencias comienza a correr desde el momento en que finalizó la prestación, salvo que sea imposible comprobarlo, caso en el cual el plazo comienza a correr desde que se den las condiciones para constatarlo.

c) Garantías del servicio según el artículo 24¹⁰

Como garantía de prestación se considera al mismo reglamento de servicios. Por lo tanto éste deberá consignar en forma clara:

- La correcta identificación de la prestación de servicios;
- El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- La correcta identificación de la unidad de información.

d) La formación de usuarios en el marco de la educación al consumidor

Según el artículo 60¹¹, corresponde al Estado Nacional, a los Estados Provinciales y a las Municipalidades la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas. Las autoridades deben buscar la forma de incluir dentro de los planes oficiales de educación primaria y secundaria la enseñanza de lo que dice la Ley de Defensa del Consumidor y hacer conocer sus alcances. Es muy importante que los consumidores conozcan que existen normas técnicas que los productos deben cumplir, que hacen a su calidad; y que muchas de ellas son fácilmente detectables aún por el menos prevenido.

El artículo 61¹² se orienta a la formación de consumidores responsables. Esta debe tender a:

- Mostrarle que existen alternativas de consumo y hacerle adquirir habilidades en ese sentido.
- Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor.
- Alertarlo para que evite riesgos con productos o servicios.
- Impulsarlo a desempeñar un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones. Ninguna ley será cumplida si los consumidores no la conocen y si no se exige su cumplimiento. El consumidor no es un espectador pasivo de la economía y en la vida social sino que es un participante activo, ya que sus decisiones son fundamentales.

En este marco, es importante destacar que las unidades de información realizan la formación de usuarios, pero que deben ampliar sus programas de formación orientadas a lograr una educación del usuario como consumidor; garantizando la posibilidad de ejercer derechos y no sólo cumplir obligaciones.

e) Publicidad

Los anuncios publicitarios obligan a las unidades de información a cumplir con lo que allí expresan, y forman parte del contrato con el usuario. Por eso es muy importante conservar los folletos de promociones de los servicios.

Un buen reglamento de servicios deberá incluir, entonces los siguientes elementos:

1. Elementos descriptivos de los servicios.
2. Condiciones de acceso a los servicios.

⁹ ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

¹⁰ ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

¹¹ ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

¹² ARGENTINA. Ley N° 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.

3. Garantías en la prestación de los servicios; deben incluir la formación de usuarios.
4. Derechos de los usuarios.
5. Derechos de la unidad de información.
6. Obligaciones de los usuarios.
7. Obligaciones de la unidad de información.
8. Incumplimientos y sanciones para el usuario
9. Incumplimientos y sanciones para la unidad de información.

Presentación y análisis de datos

Se han obtenido como resultado de las búsquedas de bibliotecas de Argentina la existencia de 14.516 páginas en el período agosto/2008 – abril/2009, de las cuales aparecen como repetidas y fallidas 7.235; es decir que se obtuvieron 7281 bibliotecas para analizar. De las cuales se seleccionaron 168 páginas para identificar la presencia de los reglamentos de servicios, siguiendo el orden de aparición en los 50 primeros resultados arrojados por el Google.

En el análisis de la presencia y la ubicación del reglamento en la página de la unidad de información, se determinó que el 57 % incluyen el reglamento en la página principal, bien visible y con derivación a una nueva página o con la apertura de una nueva ventana. El 28 % incluye su reglamento de servicios pero su localización no es directa pues hay que recurrir a páginas secundarias. El 15 % restante no incluye sus reglamentos en las páginas web. Se puede apreciar que la mayoría de las bibliotecas analizadas consideran importante la difusión de sus reglamentos para la prestación de los servicios, mediante la web.

En la localización de páginas web por tipo de bibliotecas de Argentina, es importante destacar que el 47,5 % corresponde a bibliotecas universitarias / académicas, el 27,5 % a bibliotecas escolares, el 15 % a bibliotecas especializadas y el 10 % restante a bibliotecas públicas / populares. Es importante destacar la alta presencia de las bibliotecas universitarias en la web, como una ampliación de la cobertura en la prestación de sus servicios. También cabe resaltar que las bibliotecas escolares ocupan la web como medio para la prestación de sus servicios.

En relación a los “Aspectos vinculados a la biblioteca: Responsabilidades y Garantías” ningún reglamento de los analizados establece las responsabilidades de la UI y las garantías que ofrece con la prestación de sus servicios.

En cuanto a los “Aspectos vinculados a los servicios”, en lo que respecta a plazos, términos y condiciones para la prestación de los servicios es importante resaltar que todos los reglamentos analizados los contemplan y expresan en forma clara y precisa. Solamente el 19 % reglamenta la reserva de derechos en forma difusa o poco clara y el 81 % directamente no lo contempla. Considerando las prohibiciones y limitaciones, se puede apreciar que son contempladas y presentados en forma clara y precisa, sólo en el 11 % de los reglamentos analizados, mientras que en el 57 % son detalladas en forma difusa y en el 32 % no son consideradas.

En los aspectos vinculados a los usuarios, la presentación de derechos es considerada por el 11 % de los reglamentos redactados en forma difusa, mientras que el 89 % restante ni siquiera está contemplada. Las sanciones son reglamentadas y presentadas en forma clara y precisa en el 23 % de los reglamentos analizados, en forma difusa se encuentran en el 26 % y el no están presentes en el 51 % de los reglamentos analizados.

Por su parte, la formación de usuarios no está contemplada en ningún reglamento. Tampoco lo están, los aspectos vinculados a los registros y gestiones de quejas y reclamos.

Considerando los aspectos contemplados en la Ley de Derechos del consumidor, los reglamentos de servicios bibliotecarios analizados sólo se encuadran parcialmente,

pues contemplan principalmente los aspectos vinculados a los servicios y, en menor medida, los aspectos vinculados a los usuarios. Mientras que no contemplan los aspectos vinculados a la biblioteca, a la formación de usuarios y reclamos y quejas.

Las unidades de información deben adecuar la redacción de reglamentos de servicios al marco legal del derecho al consumidor y dar garantías para el acceso a la información.

Como factor importante a destacar es que, por un lado el estado no reglamenta sus propios servicios o los excluye de la norma general que protege los derechos de los usuarios.

Los reglamentos son redactados por una sola parte y el usuario los debe acatar. Esta situación puede darse debido a que las unidades de información son las organizaciones que tradicionalmente y por excelencia se ocupan de dar satisfacción al usuario como misión. Bajo este principio se asentaría pre-supuesto que unilateralmente desde las UI, se pueden redactar los reglamentos de servicios que aseguren la satisfacción de los usuarios. En los reglamentos estudiados puede apreciarse que no se considera al usuario como un sujeto de consumo con el ejercicio de derecho y obligaciones, así como las UI como entidades proveedoras de servicios.

Es importante destacar que si los servicios del estado involucran a la sociedad toda, los reglamentos deben contar con la participación de los representantes de los ciudadanos-usuarios para su redacción.

Es posible que el estado no reglamente la prestación de servicios de las unidades de información, por el preconcepto que al ser "del estado" es "de todos los ciudadanos". Pero las organizaciones estatales están en manos de los administradores y son éstos quienes muchas veces obstaculizan la prestación de servicios eficientes. Es por estas circunstancias que la reglamentación de los servicios de las bibliotecas debe convertirse en un instrumento de resguardo de derechos y garantías para las UI, sus empleados y los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ABRAMOVICH, V., COURTIS, C. 2003. El acceso a la información como derecho. [En línea] disponible en: www.abogadosvoluntarios.net
- ARGENTINA. Decreto 1172/03 : Acceso a la información pública
- ARGENTINA. Ley Nº 24.240 : Ley de Defensa del Consumidor.
- BASTERRA, M.I. 2006. El Derecho fundamental de Acceso a la Información Pública. Buenos Aires : Lexis Nexos.
- BEJARANO, A.S., BLANCO, G. B. 2008. Bases teóricas de las ciencias de la información : Material para el desarrollo de la asignatura homónima del 1º año de la carrera de bibliotecarios. Formosa : ISP "R. MACEDO Martínez".
- BEJARANO, A.S., RAPACCIOLI, M.O. 2008. El acceso a la información en el Chaco. Una mirada de los servicios que brindan las unidades de información desde el derecho a la información y el derecho del consumidor. Encuentro de Geohistoria Regional (28, agosto 28-30 ; Resistencia-Chaco)
- BIANCHI, A.B. 1998. El Habeas Data como Medio de Protección del Derecho a la Información Objetiva en un Valioso Fallo de la Corte Suprema. Buenos Aires : Repertorio de Jurisprudencia La Ley (1998-F- 297).
- CARTER, J., citado por CAMACHO AZURDUY, C. A. El Proceso de de Discusión del Derecho de Acceso a la Información en Bolivia. [En línea] disponible en: www.geocities.com/carcam2000
- CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS. (1969, San José de Costa Rica). [En línea] disponible en: <http://www.oas.org/Juridico/spanish/tratados/b-32.html>
- CHACO. MECCyT. 2008. Reglamento de Bibliotecas del Subsistema Bibliotecario de la Provincia del Chaco. Resistencia. MECCyT. Centro de Documentación e Información Educativa.
- FERNÁNDEZ, S. 1997. El derecho de acceso a los documentos administrativos. Madrid : Marcial Pons.
- FUENMAYOR, E. 2004. El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. San José de Costa Rica.: UNESCO.
- GIORGELLI, M.J., BELSKI, M. 2006. Manual Regional de Acceso a la Información Pública. Bs. As. : ADC.
- GUINCHAT, C., MENOUE, M. 1992. Introducción General a las ciencias y técnicas de la información y la documentación. Madrid: Cindoc-Unesco.
- ICOM. 1997. Código de Deontología Profesional. París, ICOM.
- MORELLO, M., STIGLITZ, G.A. 1998. La evolución del nuevo derecho del consumidor : (Conclusiones del 3er Congreso Argentino, Mar del Plata/1998). [En línea] disponible en: <http://www.satlink.com/usuarios/m/martigli/consumidores/conclusiones.htm>, consultado el: 14/03/08.
- OLMEDO, J.P., ARRIAGADA, A. 2007. Poder Ciudadano: El Derecho a Exigir del Estado Información Pública. Santiago (Chile) : Proceso. [En línea] disponible en: www.proacceso.org
- VILLANUEVA, Ernesto. Derecho de Acceso a la Información Pública en Latinoamérica, Estudio Introductorio y Comparativo. Universidad Autónoma Nacional de México. México, 2003.