

El 80 % de las denuncias de consumidores se resuelve por conciliación

Según un informe de la Dirección Provincial de Comercio, el 80 % de las denuncias que se recibieron durante el último año en el Departamento de Orientación al Consumidor y las oficinas municipales de Información al Consumidor (OMIC) de la provincia de Buenos Aires, se resolvió durante la instancia de conciliación. En este lapso, la empresa debió responder al planteo y obtener la aprobación del consumidor.

Durante 2008 Orientación al Consumidor tramitó alrededor de 300 expedientes, De ese total, unos 240 arrojaron acuerdos en el periodo de conciliación. El panorama entre las Oficinas Municipales muestra resultados dispares. Entre otros casos, las de San Martín y Coronel Suárez llegaron al 90 % de acuerdos en el periodo de conciliación, la de Azul obtuvo un 54 % y en Lanús se llegó al 87 %.



Esto expedientes son actuaciones formales que se abren luego de analizar la procedencia del reclamo y advertirse una presunta infracción a la Ley de Defensa del Consumidor.

Cuando no se obtiene un acuerdo, la autoridad de aplicación (OMIC o Dirección Provincial de Comercio de esta cartera), queda en condiciones de imputar a la empresa por el incumplimiento de la normativa de protección al consumo y, eventualmente – luego de analizar su descargo- aplicar una multa, apercibimiento o bien concluir en la absolución. En el ranking de los rubros más significativos de los acuerdos de conciliación se ubica arriba la telefonía, en sus variantes de línea fija y móvil y provisión de Internet.

Para el gobernador Daniel Scioli, “el consenso es la primera opción a la hora de resolver un conflicto. El de consumidor es un rol que nos compete a todos, es importante que existan instancias de mediación y que los ciudadanos de la Provincia sepan que cuentan con esta herramienta, tanto en los municipios como en el Ministerio de la Producción”.

De la cartera productiva depende la Dirección Provincial de Comercio, cuyo titular es Alfredo Buglioni, quien explicó que “el sistema de protección tiene como objetivo principal la corrección de conductas perjudiciales para los consumidores. El Estado genera el ámbito propicio para canalizar los reclamos en una instancia conciliatoria y celebramos que haya un porcentaje tan

alto de acuerdos. Sin embargo, se requiere también un régimen de sanciones que actúe cuando la conducta no se modifica en forma voluntaria. Eso además queda asentado en un régimen de reincidencia que agrava la situación futura del infractor”, indicó.

La telefonía al tope de las denuncias

En lo que va de 2009 los reclamos contra empresas de telefonía lideran el ranking de quejas de los consumidores. Este cuadro confirma la tendencia marcada durante en los últimos 5 años en el Servicio Gratuito de Defensa del Consumidor: Esta temática estuvo presente en 21.000 llamados a la línea de denuncias 0-800-222-9042, que representan el 24% de los 87.200 recibidos en entre 2005 y 2009. Esos datos arrojan que los operadores atienden un promedio de 57 consultas diarias.



Entre los conflictos resueltos en audiencias de conciliación, se pueden citar:

- En el Partido de la Costa se realizó una presentación contra una compañía de telefonía e Internet, que reclamaba a un usuario una factura de más de 57 mil pesos pese a que la publicidad establecía un cargo fijo. Finalmente, la empresa realizó notas de crédito por el total reclamado y bonificó a la denunciante con 200 pesos y 100 minutos libres durante 6 meses para la flota de 12 líneas.
- Una firma ofreció un traje nuevo a elección del consumidor que presentó una denuncia por la pérdida de color del saco de un traje de fiesta en el lavado realizado por la tintorería. - Una empresa de medicina prepaga aceptó hacerse cargo del costo del tratamiento por 900 pesos, que negaba para la rehabilitación de un niño de 2 años con síndrome de down y lesión cerebral.
- Una moto que con 6 meses de uso ingresó a cuatro services sin encontrar solución definitiva al desperfecto, a solicitud de la firma durante la audiencia de conciliación, fue revisada por un técnico oficial que dictaminó que la deficiencia era irreparable y fue cambiada por una unidad 0 km.

La Provincia cuenta con una extensa Red de Orientación y Defensa del Consumidor integrada por 81 Oficinas Municipales (OMIC) que acercan asistencia gratuita al denunciante en su lugar de residencia. A eso se suma que a través del sistema de mediación de conflictos, alcanzan resultados más rápido que la justicia ordinaria.

Las OMIC están facultadas para aplicar apercibimientos y multas a partir de la vigencia del “Código Provincial de Implementación de los Derechos de Consumidores y Usuarios”, sancionado por Ley 13.133 el 15 de marzo de 2003 -en coincidencia con el Día Mundial del Consumidor-. Así se descentralizó el tratamiento de las denuncias vinculadas a las infracciones que tutela la Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor.

Buglioni, explicó que sobre un total de 20.111 llamadas recibidas en 2008 en el Servicio Gratuito de Orientación al Consumidor el año pasado, 5410 correspondieron a consultas y reclamos sobre telefonía -3.331 para líneas fijas y 2.079 para celulares- vinculadas con errores de facturación, funcionamiento deficiente del servicio e información inadecuada sobre el tipo de servicios y contratos. En el caso de teléfonos móviles, se agregaron problemas técnicos con el chip de activación.



En el ranking le siguieron denuncias y reclamos sobre el comercio minorista (2.945 llamados) por incumplimientos de garantías, service y dificultades con el cambio de productos con fallas de origen. Con 906 consultas se recibieron las quejas por prestadores de Internet en cuanto a la calidad del servicio, trabas para cancelación del servicio, errores en la facturación y deficiencia en la información. En medicina prepaga (635 llamados) las consultas se relacionaron básicamente con el incremento de cuotas, falta de cobertura y de pago de reintegros.

La situación fue similar en el primer cuatrimestre de este año. El servicio 0800 222 9042 recibió 5.614 denuncias y reclamos. El ranking lo lidera la telefonía con 1.356 reclamos –801 de líneas fijas y 555 de telefonía celular-.

Más de 7 millones en multas por exhibir mal los precios

En materia de sanciones, durante el periodo 2007-2008 la Dirección Provincial de Comercio impuso multas por infracción a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor por un total de 2.096.500 pesos. Además, fijó 7.130.000 pesos a infractores de la Ley Nacional de Lealtad Comercial (22.802), que regula la obligatoriedad de exhibir precios y la publicidad engañosa, entre otros temas sensibles a los derechos relacionados al consumo. El dinero ingresó a la cuenta fiscal de la Provincia.



Como Autoridad de Aplicación también actúa de oficio, es decir, sin que medie denuncia alguna. Así, Comercio controla el cumplimiento de la Ley Provincial de Talles (12.665). Se efectuaron operativos en distintos municipios, controlando el etiquetado de la indumentaria para mujeres adolescentes, lo que dio como resultado 201 actas de comprobación. Durante el mes de mayo, también verificaron en 20 municipios el cumplimiento del acuerdo de precios establecidos en el marco del Programa Nacional de Consumo Residencial de GLP “Garrafa para Todos”. El 30 % de los comercios visitados estaba en infracción por superar los valores (16 pesos la garrafa de 10 kilos, 20 pesos la de 12 y 25 pesos la de 15 kilos).