

Avances en el Consejo Federal del Consumo con impacto favorable para los consumidores de la provincia y el país



Tras la reciente reunión virtual de las autoridades provinciales de defensa del consumidor y áreas de comercio de la Argentina, numerosos y variados fueron los temas en los que pudo concertarse un marco general de actuación para el segundo semestre de 2020. “La situación de pandemia global trajo también aparejada diversas dificultades para los organismos de control, y son nuevos desafíos que nos movilizan a repensar los escenarios de acción para dar respuesta a los problemas que afrontan los consumidores de Mendoza y de la Argentina”, señaló la directora de Defensa del Consumidor de la Provincia, Mónica Lucero.

Sus declaraciones se enmarcan en la Asamblea Extraordinaria del Consejo Federal del Consumo, que se realizó de manera virtual el viernes 22 de mayo, y de la cual participaron las autoridades provinciales de defensa del consumidor y comercio del país.

Recordemos que Mendoza conduce el Consejo Federal del Consumo y coordinará con los demás representantes provinciales las acciones que se llevarán adelante en el segundo semestre de 2020, atendiendo a la complejidad que se observa y que afecta a un sinnúmero de actividades.

Nuevos escenarios de actuación

La pandemia actual tiene consecuencias directas e indirectas en la tarea que desarrollan los distintos organismos públicos de control. Tal es el caso de las notificaciones formales y audiencias de conciliación que, antes de la declaración de emergencia sanitaria, requerían de la presencia física de las personas, el posible contacto entre sí a través del saludo y un distanciamiento social mínimo o nulo.

Por esto, se dispondrá en breve que todas las empresas con sede en el país fijen un correo electrónico único para recibir las comunicaciones oficiales de las Direcciones provinciales de Defensa del Consumidor, y dar respuesta a estas en los tiempos fijados.

Es decir, se dará preponderancia al domicilio electrónico con posibilidad de hacer uso del domicilio fiscal que las empresas declararon previamente a la Afip, para las notificaciones digitales en la instancia conciliatoria, esto es: poder dar traslado (informar con evidencia o pruebas a los proveedores sobre la denuncia interpuesta por el consumidor) y, al mismo tiempo, emplazar a estos -comercios, entidades o empresas- para que brinden una respuesta en tal sentido.

Este procedimiento puede conllevar una solución en el corto plazo, sin necesidad de recurrir a una audiencia de conciliación presencial, salvo que el contenido mismo de la denuncia, sumado al acuerdo de las partes (consumidor y proveedor) y el aval del organismo interviniente, dieran lugar al acto en presencia de todas las personas involucradas, con el cumplimiento estricto de los protocolos para la prevención de contagios por COVID-19.

Consumidores hipervulnerables

Este fue otro de los temas abordados en la Asamblea del Cofedec. Se trata de una categoría de consumidores que no es fija en el tiempo ni en sus condicionantes, y que hace alusión a aquellos grupos de personas que precisan de una mayor atención por parte del estado o atención focalizada dado los problemas puntuales que enfrentan.

Ejemplo de ello, son los adultos mayores que precisan de mayor asistencia técnica y asesoramiento legal para el uso de servicios o gestión de problemas por defectos en los productos adquiridos; también quienes están afectados al pago mensual de planes de ahorro para la adquisición de autos y a las variables de la situación macroeconómica del país; a las personas que requieren respuesta urgente de parte de las empresas de medicina prepaga; turistas, que situados en un país o una región distinta carecen de conocimiento eventual para tramitar un reclamo ante las autoridades del lugar; entre otros grupos que podrían ser considerados bajo esta denominación.

Baja de servicios, alquileres y planes de ahorro

De la reunión virtual surgió además la detección en el país de continuas dificultades con la alternativa de dar de baja un servicio desde el denominado “botón de baja”, para que los usuarios elijan esa opción sin mayores impedimentos por parte de las empresas.

Respecto de alquileres, es importante destacar que, si bien la Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza (DDC) ha derivado la atención de consultas y reclamos a las entidades afines (Cámara Inmobiliaria de Mendoza y/o Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza), tendrá a partir de ahora la competencia para intervenir en forma directa en los reclamos devenidos los reclamos cursados por inquilinos por presuntos incumplimientos del contrato firmado con las inmobiliarias.

Quedará exceptuada esa intervención cuando se trate de conflictos entre particulares: dueño de inmueble e inquilino, siendo esa problemática abordada con actuación de las entidades arriba mencionadas, bajo la normativa vigente que aplica al sector.

En cambio, sí será de competencia de la DDC los reclamos que deriven de conflictos entre dueños de más de un inmueble que alquilen sus viviendas o departamentos a inquilinos, siendo los primeros presumiblemente proveedores profesionales de un servicio y, por tanto, responsables ante la normativa de defensa del consumidor ante los presuntos incumplimientos que denuncien los inquilinos.

En materia de planes de ahorro para la adquisición de autos, será necesaria la realización de reuniones con referentes del sector, tanto con la Inspección General de Justicia, como órgano de contralor de los contratos, como con las empresas administradoras de esos planes, para evaluar el cumplimiento de los planes y modelos de contratos a la normativa vigente y revisar si en ningún caso de trata de la existencia de cláusulas abusivas en claro perjuicio de los consumidores.

Agencias de viajes

En la Asamblea de Cofedec, se realizó una breve reseña sobre las agencias de viajes, paquetes de viajes y distintas dificultades que enfrentar los actores de ese vasto sector de la economía, con casos que, por su complejidad y cantidad de actores intervinientes, hace necesaria una revisión pormenorizada de los casos, atendiendo no solo a los reclamos de los usuarios finales del sistema, sino también a la situación financiera de las empresas para evaluar la factibilidad de prestación de servicios de esas firmas y lograr el cumplimiento de paquetes ya contratados.

La imagen de la nota es ilustrativa.

Fuente: Prensa Mendoza