

Defensa al Consumidor recuperó más de 27 millones de pesos en beneficio de los sanrafaelinos

10/07/2024



La oficina municipal de Defensa del Consumidor es un servicio para la ciudadanía que trabaja recibiendo las denuncias o inquietudes de los usuarios frente a empresas o comercios que ofrecen un servicio o venden un producto, y que muchas veces no cumplen con lo pactado.

En ese contexto, el titular de ese organismo, Mauro Fernández, explicó a FM Vos 94.5 que en lo que va del año los reclamos se intensificaron. La mayor parte de las quejas de vecinos recaen sobre servicios de bancos, financieras y entidades crediticias, electrodomésticos, tarjetas de crédito y débito,

servicios de televisión y streaming, celulares, seguros, transporte, reparaciones/servicios, entre otros. Además, recalcó que se brinda asesoramiento sobre los subsidios a los servicios públicos.

«Defensa del Consumidor es un área muy dinámica que trabaja día a día con distintas problemáticas. Se trata de un servicio social que atiende diversos inconvenientes, más allá de los que se originan en las relaciones de consumo. Por ello, se viene trabajando con diferentes programas. Uno de ellos es Defensa de Consumidor Cerca Tuyo, que refiere a los servicios públicos domiciliarios. Como los subsidios de estos servicios se encuentran en una etapa de transición, también brindamos asesoramiento sobre este tema», aseguró Mauro Fernández al principio de la conversación.

«Durante todo el mes de julio vamos a recorrer los barrios y los distritos para ayudar a los vecinos a que se inscriban al RASE, que es la segmentación energética para la inscripción a subsidios de luz y gas. Nos hemos encontrado con facturas que son extremadamente altas porque hubo gente que no se inscribió o debido a que hubo alguna modificación patrimonial en el hogar», agregó.

Luego, dejando de lado ese tema, Fernández hizo un balance del primer semestre del año y aseguró Defensa del Consumidor recuperó más de \$27 millones de pesos en beneficio de los sanrafaelinos. «Mientras que el año pasado se recuperaron alrededor de 20 millones en beneficio de los usuarios y/o consumidores damnificados, en lo que va del 2024 se recobraron 27.522.253 de pesos. Los principales reclamos recaen sobre compañías que operan en todo el país», sostuvo.

Después, comentó cuáles son las firmas más denunciadas durante la primera parte del año. «El ranking lo lidera la compañía de televisión satelital DirecTV. Las causas son distintos incumplimientos y los aumentos excesivos por el servicio o la inclusión de paquetes de canales que no fueron requeridos por el usuario. En segundo lugar, se encuentra el Banco Nación. En ese caso, los vecinos denuncian el débito de ciertos consumos que desconocen o el cobro de tasas y comisiones por el

mantenimiento de algunas cuentas», resaltó el titular de Defensa del Consumidor del municipio.

«El podio lo completa Mercado Libre y/ o Mercado Pago que es de la misma empresa. En la mayor parte de las denuncias que se realizan, los usuarios desconocen las operaciones o el otorgamiento de créditos en la billetera electrónica. Tras verificar cada una de las denuncias, empezamos a trabajar con el objetivo de que se respeten los contratos entre las partes», agregó.

A su vez, recalcó que muchas denuncias se radican en contra de las compañías de telefonía celular. «En el presente se inician muchos reclamos sobre Movistar. Los inconvenientes se registran tanto en las líneas móviles como fijas. Muchos usuarios quieren pasar al sistema prepago y la empresa no efectiviza ese requerimiento. La gente está disgustada por la deficiencia en la prestación de los servicios y el aumento de los abonos», manifestó Fernández.

«Por otra parte, hay varias quejas sobre tarjeta Naranja y su correspondiente billetera virtual. En este último caso, los reclamos son similares a los de Mercado Pago. Si hay denuncias por créditos fraudulentos, intervenimos para que hacer las anulaciones de los mismos. Se completa la lista de denuncias contra el Banco Supervielle, BBVA y Galicia por problemas de débitos y la contratación de seguros sin la autorización de los usuarios», destacó.

Por último, habló acerca de los plazos que lleva el proceso de las denuncias hasta la resolución de los casos. «Hay problemas que se resuelven en un periodo máximo de 30 días. Otras denuncias demoran 6 meses o más. Todo depende de cómo se avance en la etapa conciliatoria. Lo que se busca es resolver lo más rápido posible cada uno de los expedientes. Un plazo promedio va desde los 60 a los 90 días. Esto está supeditado a los ánimos de resolución las partes intervinientes», cerró.