

# **Defensa del Consumidor: “El 20% de los reclamos refiere a la imposibilidad de darle de baja a servicios”**

27/09/2020

Debido a la cuarentena, en los últimos tiempos creció considerablemente el comercio online; pero además, ha crecido el número de reclamos, pues hay muchos usuarios que se ven defraudados en las operaciones, recibiendo productos que no son los que esperaban. En materia de servicios –telefonía, televisión, internet, etcétera–, muchos usuarios los adquieren y más tarde no están habilitados para darse de baja, pues las páginas web no cuentan con la opción, remitiéndose a un molesto 0-800. Al respecto, brindó su opinión a través de FM Vos /94.5) y de Diario San Rafael, Mauro Fernández, director de la oficina municipal de Defensa del Consumidor.

Fernández expresó que se han publicado distintas resoluciones que han servido para “aclarar estos puntos”, ya que en lo que va del año, “el 20% de los reclamos refiere a la imposibilidad de darle de baja a servicios, porque no les toman el reclamo correspondiente, no les generan la baja, le siguen llegando facturaciones y hay una disconformidad”.

Hay una normativa que dispuso que los proveedores de servicio o que comercialicen productos a través de internet, tengan en la página web a la vista y de manera accesible, el botón de baja a los contratos de adhesión. Fernández recordó que hubo que actualizar la norma, porque había distintos servicios como la telefonía móvil, la telefonía fija, los servicios de radiodifusión por suscripción (televisión por cable) y los servicios de medicina prepaga, que estaban en una vieja resolución del año 2018 obligadas a tener este botón de baja; pero a raíz de todos los incumplimientos y de las denuncias

que se reciben a nivel local, provincial o nacional, hubo que aclarar esta norma y también se incluyó a nuevos sujetos obligados, pues la mayoría no respeta la legislación vigente –aprobada el 8 de septiembre pasado– que establece que el trámite de baja debe ser posible de llevar a cabo por el mismo canal que el servicio fue contratado. Así como es fácil adquirir muchos servicios a través de internet, deberían ser igual de sencillo darles de baja de la misma manera.

Aclaró que desde la fecha en que fue publicada la nueva normativa, las empresas tienen 90 días para actualizar los sitios web y adaptarlos a la misma. No obstante, desde Defensa del Consumidor se les ha ido informando respecto de la actual legislación vigente.

El funcionario le pidió a la ciudadanía que continúe llevando adelante las denuncias que considere pertinente, pues desde el organismo se va vigilando el funcionamiento de esa opción de baja que está presente en las páginas web.