

Defensa del Consumidor le recuperó más de 19 millones de pesos a usuarios y clientes sanrafaelinos

04/01/2024



De manera reciente la oficina de Defensa del Consumidor de San Rafael reportó que fueron recuperados más de 19 millones de pesos para los distintos usuarios que se encontraban en conflictos con diversas entidades y empresas.

Este más que importante número fue confirmado por el director de la entidad municipal, Mauro Fernández, quien explicó al Diario San Rafael y FM Vos que “se ha finalizado un arduo año de trabajo” con el “seguimiento de cada uno de los casos que nos plantean los usuarios y los consumidores en la oficina para nuestra intervención en una etapa conciliatoria por

distintos inconvenientes que sufren los consumidores o que padecen por ahí en ciertos casos y que deriven en actuaciones administrativas y que se ha logrado también recuperar dinero, más ni menos que dinero que vuelve al bolsillo del sanrafaelino”.

Durante el año 2023, se alcanzó la significativa cifra de más de 19 millones de pesos recuperados, marcando un hito en la defensa de los derechos de los consumidores. Cada reintegro, bonificación y devolución se realizó directamente hacia el bolsillo de los sanrafaelinos, ya sea en efectivo por relaciones comerciales o a través de transferencias bancarias. Fernández destacó la importancia de este logro al afirmar que “es fundamental que cada uno de estos procesos culmine con el retorno del dinero a quienes fueron afectados”.

El panorama de reclamos y denuncias recibidas por la oficina de Defensa del Consumidor reflejó las diversas problemáticas que afectan a los consumidores sanrafaelinos. Fernández señaló que “más del 50% de las denuncias que recibimos son contra bancos, entidades financieras o entidades de crédito”. Entre los problemas más recurrentes se encuentran las deudas que los consumidores no pueden cancelar, a menudo debido a la falta de información clara y veraz sobre la composición de la deuda. “El derecho a la información adecuada, veraz y oportuna es crucial para garantizar que los consumidores puedan gestionar y comprender sus obligaciones financieras”, subrayó el director.

Otro foco importante de reclamos se relaciona con los incumplimientos en las garantías de productos, especialmente aquellos adquiridos a través de ventas electrónicas. “Es esencial que los consumidores estén informados sobre los plazos de garantía y que los comercios y fabricantes cumplan con la provisión de un servicio técnico adecuado”, destacó Fernández. Además, las operaciones con tarjetas de crédito, débito y beneficios también generan un alto número de reclamos, enfocándose en la necesidad de un mayor control y protección para los consumidores.

Las compañías telefónicas, aunque han mejorado en comparación

con años anteriores, aún enfrentan desafíos en términos de reclamaciones. “Hoy en día, no son las más demandadas, pero siempre hay reclamos con las compañías de telefonía”, comentó el directivo. Sin embargo, el auge de las ventas domiciliarias y electrónicas durante la pandemia ha generado un aumento en las denuncias en estos ámbitos. Los consumidores que realizan contrataciones a distancia gozan de una protección extendida de 30 días para cuestionar dichas transacciones.

Fernández destacó también la diversidad de canales de comunicación que ofrece la oficina de Defensa del Consumidor. Además de las consultas presenciales en la oficina ubicada en el edificio de Comandante Salas 150, se brinda asesoramiento telefónico a través de los números 444-9318 o 444-9240. La presencia en redes sociales, con mensajes directos en Facebook ([defensadelconsumidorsanrafael](https://www.facebook.com/defensadelconsumidorsanrafael)) e Instagram ([@defensadeconsumidor.sr](https://www.instagram.com/defensadeconsumidor.sr)), permite un acceso ágil a información y orientación. Asimismo, se pueden realizar consultas por correo electrónico a través de defconsumidor.gov.ar.

La posibilidad de efectuar denuncias las 24 horas, los 365 días del año a través del portal de Ventanilla Única Federal, demuestra el compromiso de la oficina para brindar una atención continua a los ciudadanos de San Rafael. Fernández invitó a la comunidad a utilizar este recurso, accesible desde el enlace disponible en la página web oficial de San Rafael (sanrafael.gov.ar). “Es crucial que tomen contacto con nosotros para obtener información sobre los comprobantes necesarios para realizar un reclamo”, enfatizó el director. Una vez registrado y autenticado en el portal, se asigna un número de caso para dar inicio a la etapa de conciliación.