

Desde Defensa del Consumidor hicieron un balance de su trabajo durante 2022



Los temas referidos al consumo a veces presentan situaciones litigiosas, porque por ejemplo cuando el producto adquirido no funciona como en el inicio por defectos de fabricación o armado. Desde Fm Vos (94.5) y Diario San Rafael, tratamos este tema con Mauro Fernández, quien es el titular del área de Defensa del Consumidor en San Rafael. “Los reclamos se mantienen estables a lo largo del año. Sobre fin de año y principios del que llega suele haber un mínimo incremento y más que en los reclamos, en las consultas. Mucha gente viene a buscar asesoramiento, y sobre todo a consultar cómo actuar ante alguna situación de disconformidad según lo establece la ley. Ante algo concreto, nosotros tomamos la denuncia e iniciamos procesos conciliatorios para la resolución de conflictos en condiciones de consumo. En el año hemos trabajado arduamente con resultados bastante positivos, ya que la acción nos ha llevado al recupero de mucho dinero a favor de los consumidores por distintos motivos, como incumplimientos contractuales, o deficiencias en las prestaciones de servicios, que son los rubros más denunciados. Durante 2022 el 31% de las denuncias que ingresan tienen que ver con bancos, especialmente en lo que se refiere a contratos, promociones, incumplimientos por cobros de comisiones de cuentas gratuitas o comisiones que unilateralmente cobran las entidades financieras. El tema que sigue en cuanto a cantidad de reclamos tiene que ver

con garantías de productos; los derechos de reparación están obligados a cumplirse por ley en toda la cadena de comercialización, al ser solidariamente responsables ante las fallas de productos. Los electrodomésticos y bienes muebles están a la cabeza. Un rubro que ha crecido muchísimo desde hace cinco o seis años es el de la venta domiciliaria, y hoy abarca el 10% de los reclamos. Me refiero a las ventas que se concretan fuera de los hogares, es decir por los canales de internet y los que se ofrece a distancia. Año a año crecen estos reclamos y ocupan el tercer lugar del orden”.

La resolución favorable de los conflictos “en el 90% de los casos se cierran con un acuerdo, con lo cual hay un alto cumplimiento de los acuerdos conciliatorios que tenemos registrados. Hasta diciembre hemos tenido algo más de mil seiscientas denuncias, de las cuales cerca del 90% se van cerrando a medida que van avanzando los procesos. A la fecha hemos recuperado más de quince millones y medio de pesos a favor de los consumidores, que comprenden reintegros, y quitas de deudas mal cobradas. Es nuestra intención informar estos montos porque estamos hablando de sumas importantes” explicó Fernández.

“Los tiempos de resolución en más del 70% de los casos se resuelven entre los treinta y noventa días hábiles. Igualmente, cada caso es un mundo y no hay relación entre unos y otros; también depende de la predisposición del consumidor a la hora de llegar a un acuerdo para resolver las controversias. Los plazos de resolución más extensos se dan cuando el proceso conciliatorio es más complejo por las partes. De todas formas, hay procesos en los que, por más que intentemos, no se logran acuerdos. A veces hay posturas empresariales que no admiten propuestas conciliatorias; estos casos son elevados a sumarios administrativos que se derivan a la autoridad provincial para la continuación del proceso. En las compras presenciales la ley establece el derecho a la reparación en garantía, esto es así, y el producto reparado debe quedar en las mismas condiciones en que fue comprado. En las ventas a distancia se puede pedir la devolución del dinero contra la devolución del producto” cerró la entrevista Mauro Fernández.