



La semana del consumidor y usuario fue ilustrada por un panel de expertos en el Salón Montevideo de la Legislatura porteña por iniciativa de la diputada Mercedes De Las Casas; quién recordó que el 15 de marzo es el día del consumidor, instruido por las Naciones Unidas en 1985 para promover sus derechos; reconocidos en la Argentina desde 1993 por ley e incluidos en la Constitución Nacional en la reforma de 1994.

Expusieron sobre la temática, Vilma Bouza directora de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad y Jorge Surín, su gerente de Inspecciones y Lealtad Comercial; Leonardo Lepíscopo, director de Protección Jurídica del Consumidor en la Dirección Nacional De Defensa Del Consumidor; Carlos Tambussi, secretario de juzgado, profesor especializado y presidente de la comisión de Derecho del Consumidor de la Asociación de Abogados de Buenos Aires y Norberto Darcy, subsecretario de Derechos Ciudadanos de Consumidores y Usuarios de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

Bouza reconoció que “desde que estoy en la función pública me doy cuenta que el consumidor está fuertemente desprotegido”. Por ello basó su gestión en la educación y concientización de la ciudadanía; la cercanía del servicio de defensa y el cambio de conducta por parte de las empresas. Resaltó que en 2017 generaron 20 300 reportes, lo que es un record para la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor y que destacó que “las empresas fuertemente sancionadas tenían mayor cantidad de acuerdos”, lo que marca la capacidad de influencia de las multas.

Lepíscopo expuso sobre el comercio electrónico, los consumidores en el siglo XXI y los desafíos para las tecnologías y el derecho. Al comprar un producto o contratar un servicio a través de una pantalla, este muchas veces se desancla de los países y “traspasa los ordenamientos jurídicos nacionales”, ya que la empresa puede estar radicada en otro lugar. Además se plantean nuevos desafíos a las regulaciones, como es el caso del alquiler de autos a través de Uber o la renta de habitaciones o casas a dueños a través de Airbnb.

Surín expuso con ejemplos de las empresas como Coca Cola y sus calorías, Mc Donalds y la carne de lomo, Slim y la pérdida de peso en días, Assist Card y una extraña promoción, Colgate y una supuesta recomendación de odontólogos; prácticas de publicidad engañosa en

las últimas décadas. Estas son condenadas en la Argentina desde 1983, con la sanción de la ley de Lealtad Comercial que prohibió “la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios”.

Tambussi introdujo recordando que cada 15 de marzo se conmemora el discurso que dio ese día de 1962 el presidente norteamericano John F. Kennedy, cuando reconoció al consumidor como un actor dentro del proceso productivo. Luego abogó por que la Ciudad cuente con un fuero jurídico del consumidor. “Hoy el porteño debe llevar sus problemas con el consumo a la justicia nacional”, ya que no hay autonomía plena de la ciudad “y además debe hacerlo en un fuero no especializado”. Tambussi advirtió que “el consumidor no llega a una instancia conciliadora, logra la condena de la empresa, pero se queda con el problema”, que puede ser por ejemplo que su electrodoméstico continúe sin funcionar.

Darcy al principio de su exposición recordó la ley 1463 que instauró desde 2004 en el ámbito de la Ciudad la Semana del Consumidor y del Usuario del 15 al 22 de marzo y reconoció a la diputada De Las Casas por cumplir con su artículo 5, que insta a que la Legislatura realice un seminario con asistencia libre y gratuita de ciudadanos.

El subsecretario en la Defensoría del Pueblo contó que el organismo autárquico “más allá de ejercer el control a las autoridades administrativas”, ejerce la “defensa de los derechos de los ciudadanos”, como es el de los consumidores y la gestión de sus reclamos. Darcy recordó diversos casos que intervino por el reclamo de personas, como el del supermercado Coto y el de la venta de productos sin fecha de vencimiento, el de la empresa de telefonía celular Claro y el cobro compulsivo de resúmenes o la denominación falsa de Palermo “Queens” por parte de inmobiliarias de Villa Crespo, entre otros casos, donde las empresas fueron sancionadas. También advirtió que la empresa prestadora de servicio eléctrico Edesur tiene “25 mil resoluciones que vienen incumpliendo” con sus usuarios.