

Extrait du El Correo

<http://elcorreo.eu.org/Los-estudiantes-de-Derecho-se-entrenan-defendiendo-consumidores-en-Argentina>

Los estudiantes de Derecho se entrenan defendiendo consumidores en Argentina

- Empire et Résistance - Capitalisme sénile -

Date de mise en ligne : vendredi 12 novembre 2004

Copyright © El Correo - Tous droits réservés

Cursan el último año de abogacía y asesoran gratis a consumidores porteños. La mayoría termina en acuerdo con la empresa denunciada, tras una negociación. Los docentes asisten a los que van a juicio. La mayor parte de las denuncias son por teléfonos celulares, tarjetas de crédito y prepagas.

Por Maricel Seeger.

Página 12, 12 de noviembre del 2004

Medicina prepaga, telefonía celular y tarjetas de crédito : estos tres son los rubros que hegemonizan las consultas de los consumidores al servicio de patrocinio y consultoría jurídica de la Universidad de Buenos Aires, una prestación gratuita brindada por estudiantes del último año de abogacía de la Facultad de Derecho a personas que hacen su denuncia en la Dirección de Defensa al Consumidor porteña. En lo que va del año, ya recibieron 268 denuncias y, en la mayor parte de los casos, alcanzaron un acuerdo con las empresas sin llegar a juicio. "El incremento de la demanda en los últimos tiempos fue muy grande, tenemos que dar número y estamos necesitando mayor capacidad física para atender los reclamos", afirmó el director de Defensa al Consumidor porteño, Miguel Fortuna.

La docente de la UBA Vilma Bouza, a cargo de la supervisión del servicio, señaló que "la mayoría de las denuncias se deben a las prepagas que dejan desamparada a la gente o no cumplen con el servicio prometido. También hay muchas quejas contra los bancos, por violar el deber de información a sus clientes". Este es el caso de Francisco Montesano, a quien a fines del año pasado le aumentaron el valor y la cantidad de las cuotas de su préstamo hipotecario. "Había ido al banco varias veces, pero no me explicaron nada. Por eso fui a ver a los abogados del servicio de consultoría, que arreglaron una reunión con la entidad, en la que me explicaron por qué se hacía el ajuste y el incremento en la cantidad de cuotas", manifestó Montesano. El banco reparó, en esa instancia, la violación de la obligación que tiene de informar a sus clientes.

La telefonía celular también ocupa uno de los primeros puestos en el ranking de quejas de los consumidores. "Hace unos seis meses, compré un celular que venía con una recarga de 50 pesos para hablar. Y a los pocos días me desapareció esta carga, por lo que llamé a la empresa y nadie tenía una respuesta. Así que fui a Defensa del Consumidor y me reuní con dos estudiantes de abogacía que me concertaron una audiencia con la compañía, que finalmente me devolvió la carga", contó Laura Sanzi, quien se presentó a realizar su queja en abril de este año. "El servicio de consultoría te ayuda cuando tu palabra ya no te sirve para reclamar ante la empresa", sostuvo Sanzi.

El servicio, creado hace casi tres años, está compuesto por dos comisiones de 14 estudiantes de abogacía en total, aunque el año que viene se extenderían a tres, según comentó Fortuna. Los denunciados son atendidos por los estudiantes, pero en caso de llegar a juicio son patrocinados por los titulares de la cátedra de Práctica Profesional de la facultad. De todas formas, la mayor parte de las denuncias finalizan con un acuerdo entre ambas partes.

En lo que va de 2004, el 47,7 por ciento de las presentaciones concluyeron con audiencias de conciliación y de éstas la mayoría terminó con acuerdo entre partes. Sólo tres consultas finalizaron en la Justicia, con acciones contra empresas de medicina prepaga. El año pasado, en tanto, se recibieron en total 400 consultas de las cuales, en el 70 por ciento de los casos, se llegó a un arreglo entre las partes. "Tratamos de solucionarlo por acuerdo, sin llegar a juicio, porque es más rápido. Y la gente, por lo general, quiere una solución inmediata", indicó Bouza.

Una vez que el denunciante se presenta en Defensa del Consumidor "nos encargamos de redactarle la denuncia,

realizar las cartas documento y acompañar a la persona a la audiencia. Los trámites para fijar la reunión entre las partes tardan unos 15 días, aunque en casos de urgencias el plazo llega a acortarse a cuatro días", añadió la supervisora. "El patrocinio es un servicio para la gente que no tiene recursos para contratar un abogado particular y, a la vez, es una práctica profesional para los alumnos. Además, la misma dirección no podría patrocinar a la gente si es la dependencia que también se encarga de sancionar, porque cumpliría un doble rol", detalló Fortuna.

La temática de las consultas es variada : también existen aquellas que no están vinculadas a una gran empresa, sino a un comercio en particular. Montesano contó una experiencia que vivió hace un año : "Llevé a arreglar una impresora a un local donde, después de dejarla unos días, me dijeron que funcionaba bien. Ya había pagado el monto del arreglo, pero tuve que ir cinco veces más al negocio porque la impresora seguía sin arrancar y no me daban ninguna solución. Así que me acerqué una vez más al servicio de consultoría con la factura, donde citaron al comerciante, que terminó devolviéndome el dinero del arreglo".