

Extrait du El Correo

<http://elcorreo.eu.org/Ley-de-defensa-del-consumidor-maldita-para-bancos-industrias-y-privatizadas>

Ley de defensa del consumidor, maldita para bancos, industrias y privatizadas

- Argentine -

Date de mise en ligne : dimanche 16 décembre 2007

Copyright © El Correo - Tous droits réservés

Desde la asociación de bancos hasta la Unión Industrial, pasando por la cámara de empresas aéreas, la de tarjetas, telefónicas y operadoras de cable. Todas ellas vienen ejerciendo una fuerte presión para frenar una ley que sólo parece inofensiva : la que defiende a los consumidores.

Por David Cufre

[Página 12](#), 16 de Diciembre de 2007

La asociación de bancos extranjeros, más que ningún otro, la cámara de empresas aéreas, la Unión Industrial Argentina, la cámara de tarjetas de crédito, las compañías de cable, las telefónicas y otras privatizadas están ejerciendo una fuerte presión para frenar una ley que a simple vista parece inofensiva, pero que a juzgar por su reacción no lo sería tanto. Se trata de una modificación a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que viene a tapar una veintena de grietas legales a la norma en vigencia por donde se escapan numerosas compañías para sacarles ventaja a sus clientes. El proyecto, con media sanción en Diputados, prohíbe la sobreventa de pasajes, obliga a sincerar los sobrecostos bancarios, eleva las multas de los incumplidores a cinco millones de pesos, permite a los usuarios litigar sin costas, les reconoce el derecho a indemnizaciones inmediatas de hasta 3000 pesos y fuerza a las prestadoras de servicios públicos a someterse a la ley, entre otros puntos. Aunque no lo parezca, todo eso significa mucho dinero.

El proyecto obtuvo media sanción de la Cámara baja en agosto de 2006, con una mayoría rotunda de 163 votos a 9. La única oposición surgió de los partidos de Mauricio Macri y Ricardo López Murphy. El Frente para la Victoria y todos los demás partidos acompañaron una iniciativa que llegó al Congreso promovida por el conjunto de las asociaciones de consumidores y las secretarías y subsecretarías de Defensa del Consumidor de la Nación y las provincias. Su redacción demandó más de un año de estudios y discusiones, tiempo que se tomó ese bloque compacto para llegar a un consenso inédito. Sus autores recogieron la experiencia acumulada desde 1993, cuando se aprobó la ley 24.240, en adelante, a fin de reforzar la protección de los consumidores frente a quienes les proveen bienes y servicios. De este lado del mostrador se encuentran desde un kiosco hasta una privatizada que factura miles de millones de pesos, aunque quienes se muestran ahora como los *lobbistas* más efectivos no son justamente los más chicos.

En el Senado hay un desfile constante de representantes empresarios que llevan sus argumentos en contra de las modificaciones. Los citados al comienzo son los más insistentes, pero están pendientes del tema el resto de las cámaras empresarias ligadas al consumo masivo. En los últimos 16 meses que el proyecto circuló por la Cámara alta hubo legisladores que fueron más permeables a sus opiniones, como el santacruceño Nicolás Fernández, de diálogo fluido con Cristina Fernández, quien solía ocupar la banca de al lado de la actual Presidenta, y que hasta el 10 de diciembre presidió la Comisión de Legislación General. Hasta el último día de su mandato le dio vueltas al proyecto y finalmente se fue sin impulsar el dictamen necesario para su tratamiento en el pleno de la Cámara. El también oficialista Guillermo Jenefes, de Jujuy, sostuvo en una reunión de la misma comisión que detallar tan minuciosamente los cargos administrativos bancarios sería perjudicial para el funcionamiento del sistema financiero. El senador fue vicepresidente de la Asociación de Abogados de Bancos de Provincia y apoderado del Banco de la Provincia de Jujuy.

La iniciativa se convertirá en ley si es aprobada por el Senado antes del cierre de las sesiones ordinarias, que en principio finalizan el 31 de diciembre, o si fuera incluida por el Poder Ejecutivo en eventuales sesiones extraordinarias durante el verano y votada en esa instancia. De lo contrario, perderá estado parlamentario, se caerá la media sanción de Diputados y el trámite legislativo deberá recomenzar de cero el próximo año. La actitud del

Gobierno, a favor o en contra del proyecto, será determinante para que avance o no.

La ley contempla unas veinte situaciones frecuentes de confrontación de intereses entre los usuarios y consumidores y empresas de distintos rubros, y las resuelve en favor de los primeros. Pero también introduce cambios estructurales, como la preeminencia de la ley de Defensa del Consumidor sobre los reglamentos que regulan la prestación de servicios públicos privatizados. A continuación, se detallan los puntos centrales del proyecto :

- ▶ **Transporte aéreo.** La aviación aerocomercial está regida en la actualidad por el código aeronáutico. A partir de los cambios propuestos, la Ley de Defensa del Consumidor pasaría a tener prioridad. Eso provocaría un cambio significativo en la actividad. Una situación corriente es la sobreventa de pasajes, que el código aeronáutico permite y que la ley de los consumidores prohíbe, porque es una violación al deber de información. El pasajero tiene derecho a saber que el pasaje es condicional y las compañías aeronáuticas no lo dicen cuando sobrevenden sus tickets. Si se sancionara la ley, el cliente podría exigir una reparación en los términos previstos en la norma. Lo mismo ocurriría frente a otro hecho habitual, como la pérdida de equipajes. El público también podría hacer valer la ley en juicios frente al eventual cierre de la compañía.
- ▶ **Daño directo.** Se propone que los consumidores tengan derecho a una indemnización por vía administrativa de hasta 3000 pesos. En la actualidad, frente a cualquier reclamo ante las oficinas públicas de Defensa del Consumidor de la Nación, las provincias o los municipios, se abre una instancia de mediación. Si la mediación fracasa, el denunciante termina su participación en el expediente. El organismo continúa tramitando el caso hasta que llega a un dictamen, que si resulta sancionatorio de la empresa acusada ésta debe pagar una multa que va a las arcas del Estado. Al consumidor sólo le sirve como antecedente para iniciar un juicio para exigir una reparación. El problema es que el 95 por ciento de las denuncias por la Ley de Defensa del Consumidor involucra montos inferiores a los 3000 pesos. En consecuencia, son muy pocos los que avanzan con los juicios y eso termina desalentando los reclamos. La corrección propuesta es para que la reparación económica hasta ese monto pueda decidirla el organismo público de defensa de los consumidores.
- ▶ **Multas.** Se modifican el piso y el tope de las multas que pueden aplicar los organismos de defensa de los consumidores. En la actualidad, van de 500 a 500 mil pesos, y pasan a un mínimo de 100 y un máximo de cinco millones. Esto es para equiparar la incidencia de las sanciones en empresas de distinta envergadura. No es lo mismo un pequeño comercio que un banco o una privatizada.
- ▶ **Baja de servicio.** Se autoriza que la baja de un servicio se realice por el mismo medio que se dio de alta. Si se contrató por teléfono el paquete *premium* de una operadora de televisión por cable o determinada velocidad de conexión a Internet o alguna prestación de telefonía celular, se podrá cancelar el servicio también por teléfono. Ya no habrá que enviar un fax o una carta documento para anular la prestación.
- ▶ **Consumo financiero.** La reforma postula que los bancos y demás prestadores de servicios financieros deben informar de manera clara y exhaustiva todos los cargos que aplican por créditos, mantenimiento de cuentas y demás prestaciones. De lo contrario, se los podría acusar de publicidad engañosa.
- ▶ **Ley de tarjetas de crédito.** Se integra con la Ley de Defensa del Consumidor. Es un cambio fundamental para los usuarios de tarjetas del interior del país. En la actualidad, la autoridad de aplicación de aquella norma es sólo nacional. Es decir, ni las provincias ni los municipios la hacen valer. Un cliente de una tarjeta en Jujuy -o cualquier distrito- está obligado a venir a la Capital Federal si quiere quejarse de su emisor. A partir del cambio, lo podrá hacer cerca de su domicilio.
- ▶

Tiempo compartido. Ese servicio no está alcanzado por la Ley de Defensa del Consumidor y pasaría a estar incluido. En ese caso, el cliente podría quejarse si la empresa no cumpliera con las condiciones del contrato. Del mismo modo se incluye a los cementerios privados.

- ▶ **Servicios públicos.** Como se indicó, en la actualidad los reglamentos que regulan a las privatizadas tienen prioridad sobre la Ley de Defensa del Consumidor. La propuesta es invertir los términos. Eso reforzaría los derechos de los usuarios. Por ejemplo, por esa ley los clientes tienen derecho a iniciar un reclamo hasta un máximo de tres años después de ocurrido el hecho. Hoy, en cambio, los clientes de Buenos Aires y Córdoba de las compañías eléctricas disponen de apenas 48 horas para quejarse si se les quema un electrodoméstico por un pico de tensión. En telefonía hay sólo 60 días para reclamar por sobrefacturación o cargos mal aplicados. Vencidos esos plazos, lo resuelto por las compañías queda convalidado. El listado de situaciones posibles es mucho más amplio y eso explica la firme oposición de las privatizadas a la iniciativa que espera en el Senado.

- ▶ **Justicia gratuita.** Las personas que vayan a la Justicia para exigir una reparación basada en la Ley de Defensa del Consumidor no pagarán costas en caso de perder el juicio. Un caso concreto sería frente a la compra de un auto 0 kilómetro. Si el consumidor considera que hubo algún incumplimiento por parte de la concesionaria o de la automotriz podrá iniciar una demanda sin el riesgo de perder dinero en caso de que los jueces no le den la razón.

- ▶ **Garantías.** Se extiende de tres a seis meses la garantía obligatoria para bienes durables.

- ▶ **Documento de venta.** El vendedor debe entregar facturas detalladas. Por ejemplo, las constructoras que venden un departamento o las concesionarias deben puntualizar qué incluye la operación.

- ▶ **Consumo a título gratuito.** Se podrá reclamar frente a consumos "gratuitos" : un celular regalado por la compra de un auto o cualquier bien o servicio que no se haya pagado de manera directa. Las empresas hoy no se responsabilizan por esos productos "regalados".

- ▶ **Domicilio del usuario.** Echa luz frente a situaciones de conflicto que involucran dos domicilios distintos. Un pasajero de avión, micro o tren que se traslada de Retiro, en la Capital Federal, a Tucumán, al que le pierden la valija. En esas circunstancias, muchas veces las empresas se amparan en que la queja debe resolverse en el lugar de destino. Ahora, cualquier controversia se somete a tribunales cercanos al domicilio del cliente. Lo mismo para las tarjetas de crédito. Hay bancos que le dicen a un usuario de San Luis que las diferencias debe tratarse en los tribunales de Buenos Aires. Eso ya no podrá ocurrir.