



*Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (RNAC n°20-Pcia.Bs.As. n° 010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús Te. 4241-2949,  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar); [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar); [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)*

## **SITUACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES:**

**(Primera Parte-Enero de 2018)**

### **ADDUC: Balance 2017:**

1°) **INTRODUCCIÓN:** Presentamos un informe sobre las actividades realizadas por nuestra asociación, en forma general y un estado de la situación de los usuarios y consumidores, para su evaluación y además para ser tenido en cuenta. Siendo institucional, el mismo se realiza con la colaboración de miembros, asociados y profesionales de nuestra institución.

Así, informamos que durante todo el año 2017 nuestra asociación recibió en todas sus filiales el total de 4.438 denuncias y reclamos.-

Las mismas han tenido distintos caminos, ya sea a través de denuncias ante los órganos de aplicación (Entes de Control o Defensa del Consumidor de distintas jurisdicciones, etc.) o con resolución directa o el recurso de concurrir a la justicia en forma individual o colectiva. No obstante se continúa evidenciando, como uno de los temas a discutir, el tiempo y lo engorroso de algunos tramites administrativos o judiciales que demoran el resultado al consumidor, siendo este un elemento que desalienta el reclamo en beneficio de la continuación de violaciones de normas y derechos de raigambre constitucional (art. 42 de la CN). Así se alimenta a que el abuso a los consumidores se continúe sin solución de continuidad.

Como veremos, a pesar de los grandes esfuerzos de asociaciones de consumidores, funcionarios de varias jurisdicciones y gestores sociales, los abusos a consumidores continuaron su camino. Ello es fruto de las artimañas de proveedores corporativos y en mayor medida, por la falta de reclamo ante el cansancio de los consumidores, por la falta de inmediatez, procedimientos engorrosos y resultados muy escuálidos para el nivel de abuso que se padece. Esto redundó en las pingues ganancias de estos corporativos, además de las paradigmáticas alzas en la Bolsa de las empresas de servicios, que ponen en alerta sobre la protección de estas en contra de los consumidores.-

Todo ello, es ante la falta concreta, incluyendo una fuerte decisión política, que cree Juzgados especializados y procedimientos eficaces de reclamo. La existencia de la ley 26993, suspendida, y su inaplicabilidad, han significado un retroceso, que a pesar de doctrinarios y variados proyectos, no se ha puesto una verdadera proa en beneficios de los consumidores y usuarios.-

El paso firme que continúa ejerciendo el Consumo Digital, se profundiza con casi total adquisición de bienes y servicios. Asimismo, la transmisión de datos personales sensibles, su comercialización y el abandono del Estado o una laxa o nulo control, profundiza abusos a consumidores, que antes no se sospechaba y que nos lleva a rincones que pueden crear para todos una total falta de seguridad jurídica. El dominio del ciberespacio por grandes corporaciones y la regulación internacional en beneficio de grupos transnacionales, hace más complicada la Defensa del Consumidor y torna complicado hacer cumplir sus derechos.

Por fin, la modificación de la ley de comunicaciones (Tecnología Digital) de la de medios, la unificación de las mismas, y su falta de control con el desmembramiento de sus órganos (ENACOM) hace que el consumidor padezca aún más violaciones a sus derechos y nos avizore un futuro no muy alentador en el tema.-

La frutilla del postre, acomodado a la falta de Jueces Especializados, lo da la Justicia de todas las Jurisdicciones. Inmersa en los procedimientos arcaicos, mirando más las relaciones como comerciales, administrativas o de otra índole que no sea el Derecho del Consumidor, y ante las crecientes presiones de las corporaciones y del Gobierno, no dan una respuesta eficaz, inmediata y sujeta a derecho y en justicia,



*Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (RNAC n°20-Pcia.Bs.As. n° 010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús Te. 4241-2949,  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar); [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar); [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)*

sometiendo a los consumidores a fallos y resoluciones ridículas desencajadas de la Defensa del Consumidor y beneficiando a grandes Corporaciones y sus negocios. Parte de ello es el resultado de la suspensión de la ley 26993. Pero además de los inconvenientes creados por estos fallos a reclamos individuales, se encuentra los colectivos que se han transformado en juicios imposibles por los engorrosos trámites que se les impone, y que nuestra CSJN ha tenido responsabilidad al crear inauditas acumulaciones que obstan a la resulta de un juicio colectivo que afecta a millones de personas.-

Debemos por fin, recordar que no se vislumbra una aclaración doctrinaria sobre este Derecho, que no se lo quiere reconocer como independiente, fuera del ámbito comercial, financiero y económico, y que es uno más de los Derechos Humanos fundamentales y que deben ser tenidos como tales para mejorar la calidad de vida y existencia de las personas.-

A través de este informe se tratará de completar estos y otros conceptos sobre la situación actual de la Defensa de los Consumidores y las mejoras que para todos pueden haber existido.-

Por fin el recrudescimiento de la Pobreza Energética es uno de los puntos que han ocasionado más problemas a los usuarios, dado que los desmedidos aumentos de tarifas, empujan aceleradamente a este lugar a más usuarios.-

El concepto de pobreza energética fue acuñado y definido por la investigadora Británica Brenda Boardman, que representan que ante la escasez de ingresos de los usuarios les impida el pago de los servicios de energéticos, lo que afecta a la salud, al medio ambiente y por fin a la economía de todo el país. ([http://www.consumer.es/web/es/medio\\_ambiente/energia\\_y\\_ciencia/2012/03/24/208098.php](http://www.consumer.es/web/es/medio_ambiente/energia_y_ciencia/2012/03/24/208098.php)).-

Colabora con esta situación, de pobreza energética, la falta de participación del estado y de los órganos de control más preocupados en la situación financiera de las empresas, sus ganancias y remesas al exterior que en un servicio de calidad y prestación efectiva (en el caso concreto de Luz y Gas). Esto ayudado, por la degradante existencia de las leyes de energía y gas que son el verdadero problema de los usuarios dado que no contempla sus derechos ni la solución de los mismos.-

Una de las más dramáticas situaciones ocurridas en estos años es la bancarización acelerada en las relaciones de consumo y esto trae aparejado una mayor intervención financiera.-

La Financiarización es un término que describe un sistema o proceso económico que intenta reducir todo el valor intercambiado (tanto tangible como intangible, tanto promesas futuras como presentes, etc.) a un instrumento financiero o a un [instrumento financiero derivado](#). El propósito original de la financiarización es lograr reducir cualquier producto del trabajo o servicio en un instrumento financiero intercambiable, como una [divisa](#), y así hacer que sea más sencillo para las personas comercializar estos instrumentos financieros. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Financiarizaci%C3%B3n>.-

Estas problemáticas han llevado a justipreciar la educación, la salud, la educación, la justicia, la ciencia y la tecnología y a darle costo a todo aquello que signifique el progreso humano y por lo que el Estado está obligado a proveer, y para lo cual existe.-

Estos meros conceptos, son los equívocos que con notables contradicciones y otros de actos contra la justicia y el mismo derecho o de baja calidad moral, afectan notablemente la calidad de vida de las personas generando un sistema peligroso para el futuro próximo.-

Después de varios estudios se llegó a la conclusión que una persona desde que se levanta hasta que se acuesta realiza entre 10 a 15 relaciones de consumo. De las cuales el 60% son conflictos. Solamente se reclama el 10 % de ese 60% de conflictos. Es decir que si son 15 relaciones de consumo diarias, 9 tienen algún conflicto, solo una reclama y con resultado incierto. Esto es demostrativo que los consumidores no se sienten defendidos ni por la excelente ley 24240, el nuevo Código Civil y Comercial ni los principios de la Constitución Nacional. Lo que falla es la falta de un buen Sistema de Resolución de



*Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (RNAC n°20-Pcia.Bs.As. n° 010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús Te. 4241-2949,  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar); [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar); [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)*

Conflictos que no existe y es muy objetado por los principales grupos y corporaciones que mas afectan a los consumidores (Bancos, Seguros, Medicina Prepaga, Energía, Comunicaciones, Transportes, etc.). La Justicia en su entramado actual no recepta correctamente los derechos del consumidor en forma plena y solamente alimenta mayores abusos y perjuicios que al final impactan en toda la economía del país, dado que solo beneficia corporaciones que perjudican al fin al mercado mismo.-

Dejamos constancia que continuamos con los medios de comunicación conocidos:

- a) [www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar)
- b) [adduc2@gmail.com](mailto:adduc2@gmail.com)
- c) [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)
- d) [Facebook@adduc.com](https://www.facebook.com/adduc.com).-

2°) **DENUNCIAS Y RECLAMOS:** Daremos un detalle de las denuncias y reclamos recibidos.

Como informamos, al comienzo de este informe, que durante todo el año 2017 nuestra asociación recibió en todas sus filiales el total de 4.438 denuncias y reclamos.

Las mismas se distribuyen en los siguientes bloques.-

**A) SERVICIOS PUBLICOS-LUZ-GAS Y AGUA:**

Las denuncias en este tema son variadas, desde problemas de facturación, aplicación de intereses en las cuotas obligatorias, consumos estimados, mal toma de los medidores, problemas de baja y alta tensión eléctrica y baja de presión de gas y agua, y además los cortes de servicio que se incrementaron notablemente.-

Las malas lecturas de medidores son tan alarmantes que se les remitieron cartas documento a los órganos de control por la lectura de las facturas y las incorrecciones, el resultado dispar demuestra la falta de control que ejerce que se ejerce por los obligados.-

Las denuncias, consultas y reclamos, referidos a falta de servicios y facturación, que se registraron en este tema ascienden a unas 1420 denuncias y reclamos, es decir casi 32 % del total. De los cuales más de la mitad son por mal servicio.

También se vislumbró mayor extensión en los reiterados cortes de luz, más barrios con baja tensión. Incendios por las altas tensiones. Nula atención por falta de personal en EDESUR.

Por ello se ve un TOTAL ABANDONO DEL SISTEMA Y DE LA ATENCIÓN DE LOS CONSUMIDORES, MAS INTERESADOS EN EL COBRO QUE EN LA SOLUCION DE LOS SINIESTROS, Y MOSTRANDO UNA DESAPRENSIÓN ALARMANTE QUE ACOMPAÑA EN TODOS LOS CASOS EL ORGANO DE CONTROL DEL SERVICIO, TANTO EN LUZ, GAS O AGUA.

**B) COMUNICACIONES:**

Se han recibido denuncias referidas a celulares, falta de servicio, facturación incorrecta, cargos y cobro de servicios no solicitados. Corte de servicios injustificados, Aparatos inservibles. Mostrando una cartelización absoluta en todas las empresas de telefonía celular.-

En telefonía fija, baja de servicio, corte y cierre de centrales, destrucción del sistema, abandono del mismo, falta de personal idóneo, cobros indebidos por mala facturación, aumentos inconsultos.

Se localizó más de 500.000 usuarios que se les cortó el servicio colocándole un teléfono celular fijo para suplantar las líneas telefónicas fijas destruidas. Les cobran más a los usuarios y el servicio llamado GSM, no sirve no da ninguna utilidad ni es posible comunicarse con el mismo. Se obtuvo una cautelar y se espera mejores resultados para los usuarios al respecto.-



*Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (RNAC n°20-Pcia.Bs.As. n° 010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús Te. 4241-2949,  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar); [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar); [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)*

Los servicios de cable de las pocas empresas en el mercado, generaron una monopolización que se integra con la colaboración del estado, generando una total indefensión de los usuarios. Los problemas de facturación, falta de servicio o cobros indebidos se multiplicaron.-

Por fin el sistema de Internet, el futuro de las comunicaciones, y la prestación de todos los servicios por una misma empresa, ha llevado a la monopolización del sistema y asimismo que en pocas manos queden los datos sensibles de toda la población. Una discusión que recién empieza y que el estado no controla a pesar del peligro que representa en el patrimonio y en la vida y salud de los usuarios.-

El conjunto de estas denuncias, reclamos, consultas y acciones treparon a 1109, es decir casi un 25% del total de reclamos recibidos, en todas las filiales.-

**C) SISTEMA FINANCIERO:**

Aquí se incluye el sistema bancario, financiero tarjetas, productos financieros varios, préstamos de consumo y de ahorro, muchos otros que integran la bancarización obligatoria a la que estamos inmersos los usuarios y que continúa produciendo graves abusos a los usuarios.-

Se formalizaron denuncias y reclamos por mala facturación, cobros indebidos, incumplimientos de contratos bancarios, cobro de cargos e intereses usurarios, entre otros muchos.-

En total las denuncias y reclamos que se recibieron ascienden a 887 denuncias y reclamos, casi un 20 % del total.-

**D) MEDICINA PREPAGA y SISTEMA DE SALUD:**

No cesaron las irregularidades en el sistema de salud, ni en Obra Sociales, ni en Medicinas Prepagas, recordemos que acumulativo desde principios del 2016 a fines del 2017 las financieras de medicina prepaga, han tenido un incremento del 170 % acumulativo, que no se condice con ninguna estimación inflacionaria.-

Conforme los plexos normativos los ingresos deberían ser reinvertidos en salud, lo que hasta la fecha no pasa, no hay más centros de salud, y solo se escucha despidos cada vez más importantes en hospitales públicos sanatorios privados, así como el cierre de los mismos. Demostrando que la falta de control y los mayores ingresos de estas financieras no significa una mejora en el sistema de salud, sino mayores ganancias y autorización del gobierno al efecto.-

En este rubro se recibieron un total de 399 denuncias y reclamos individuales, que corresponde a casi un 9 % del total de lo recibido en todas las filiales.-

**E) TRANSPORTE:**

El sistema de transporte continúa produciendo dolores de cabeza a los usuarios, malos trayectos, frecuencias, accidentes varios, falta de servicios, entre otros.-

También en menor medida se recibieron denuncias de transportes aéreos, los mismos estaban relacionados a la venta de paquetes turísticos o de problemática de algunas compañías aéreas.-

En este acápite el porcentaje asciende un total aproximado de 179 denuncias y reclamos, lo que hace un total de 4 % del total.-

**F) DENUNCIAS Y RECLAMOS VARIOS:** Aquí debemos colocar una serie de rubros que a lo largo del año demostraron el compromiso de los consumidores. Así denunciaron y reclamaron 444 personas individuales, por incumplimientos en los precios acordados, falta de precios por unidad, dificultad de información de precios y violación de normas en la materia, facturación, productos defectuosos, automotores, planes de ahorro, Seguros, falta de garantía en productos, servicios inexistentes, etc. Eso hace un total de casi el 10 % del total de denuncias y reclamos recibidos.-

En este rubro se incluye las concesionarias que no entregaron los planes de ahorro o los automotores adquiridos al contado y en planes de ahorro, incluyendo maniobras fraudulentas y abusivas.-



*Asociación de Defensa de Derechos de Usuarios y Consumidores (RNAC n°20-Pcia.Bs.As. n° 010)  
29 de Septiembre 1960, 1° piso, Of. 46, Lanús Te. 4241-2949,  
[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar); [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar); [adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com)*

De la lectura de todos los años que se hace de estas estadísticas, siempre obtenemos el mismo resultado, la falta de control del estado genera mayores abusos a los usuarios.

Los abusos son en general ocasionados por los grandes grupos empresariales, que ocasionan daños muchas veces incalculables al PBI del país, perjudicando notablemente a la economía.-

Recomendamos su lectura y publicidad, dado que los mismos son de vital importancia para evitar los abusos a que son objeto los consumidores.-

Hasta aquí el balance de nuestra institución, como se señaló el detalle de estos reclamos individuales muestra un cambio en las relaciones de consumo y además una postura diferente del consumidor que cuidadosamente se deben tener en cuenta, así como también el consumidor debe asumir nuevas alternativas para evitar los abusos que el mercado mal regulado o ilegalmente, intenta ocasionar a todos.-

No se debe descartar que millones de relaciones de consumo se desarrollan a través de Internet, este creciente intercambio, está generando nuevos problemas para los consumidores, plagado de abusos, prácticas indebidas, falta de información, publicidad engañosa e infinidad de situaciones que crean perjuicios notables al patrimonio, a la salud y a la vida de las personas.-

A partir de la asunción de nuevas autoridades, se ha visto la derogación de normas por decreto, y la ocurrencia de dejar sin efecto servicios públicos y órganos de control con grave consecuencia a los usuarios y consumidores.-

Crear que la quita de derechos del consumidor mejora la ecuación financiera de corporaciones (FINARIZACIÓN DE LA ECONOMÍA), es desconocer la necesidad que los derechos de las personas estén protegidos y aún más que la plena efectiva función de la constitución a través de sus principios no vea menguado derechos o perjudicado personas y sus derechos humanos esenciales.-

El mercado por si no soluciona los problemas de los pueblos, y dejarlos sin control menos.-

Se necesitan más herramientas para la defensa de los derechos de los consumidores, como derecho humano fundamental, que no puede ser alterado por ecuaciones financieras de corporaciones ni del mismo mercado, dado que el consumidor no es un elemento del mercado y este debe estar al servicio del Estado bajo su exclusivo control y para servicio de las personas no de corporaciones.-

El futuro de una nación depende de las personas y del bien que sus gobierno haga llegar a las mismas, por ello menguar sus derecho por la mejora económica de grupos económicos puede ser la puerta de historias ya vividas y padecidas por nuestro país.-

El presente informe se completará con un detalle de la situación de distintos grupos de proveedores que en mayor o menor medida hay perjudicado la salud, la vida y por fin el patrimonio de los consumidores sin solución de continuidad y sin protección alguna.-

Esperemos que este informe sirva para la mejora de los derechos de las personas y el acrecentamiento de los derechos humanos en general.-

**(AGRADECEMOS SU DIFUSIÓN)**

*Dr. Osvaldo Héctor Bassano*

*Presidente ADDUC*

[www.adduc.org.ar](http://www.adduc.org.ar);

[Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar);

[adduc3@gmail.com](mailto:adduc3@gmail.com))