



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

INFORME DE SITUACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES:

ADDUC: Balance 2020

EL AÑO QUE SE DETUVO EL MUNDO

Como todos los años, publicamos un informe sobre las actividades realizadas por nuestra asociación, en forma general.-

Asimismo, elaboramos un estado de la situación de los usuarios y consumidores, para su evaluación y además para ser tenido en cuenta para formalizar políticas que mejoren las relaciones de consumo a favor del consumidor.

Siendo institucional, el mismo se realiza con la colaboración de miembros, asociados y profesionales de nuestra institución.

Entre otros colaboraron:

Dr. Jorge Enrique Matteucci

Dr. Rodolfo Gómez Leonardi

Contador Rodolfo Daniel Salerno

Sr. Cristian Adrián Matteucci

Dra. María Cristina Vicente

Dra. Laura Myriam Amarillo

Dr. Ariel Santiago Bassano

Sr. Esteban Sánchez

Dr. Gabriel Martínez Medrano

Sra. Silvia Parisi

Sra. Luisa Teresa Foresta

Sra. Mónica Liliana Fiasche

Dr. Marcos Gabriel Kuperman

Sr. Fernando Giovannangelo

Dra. M. Inés Carmele

Miembros de las Filiales y distintos Consumidores.-

Dejamos constancia que continuamos con los medios de comunicación conocidos:



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

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

Recordamos que nuestra asociación comenzó a funcionar a principios de Marzo de 1999, siendo registrada definitivamente en Septiembre de 2003.-

El 2019 hemos cumplido 20 años desde nuestros informales comienzos.-

1°) **Introducción:**

a) En los últimos 4 años se estableció una constante evolución en contra de los derechos del consumidor. La falta de organismos para el reclamo de los conflictos que padecieron los consumidores, se agravó con la falta de Jueces especializados y fuero que pueda atender en forma inmediata, actuada y oral conflictos que aseguraron una notable quita de derechos humanos a la existencia vital que significa adquirir productos y servicios.-

La negativa del Gobierno de turno (a nivel Nacional y en todas la jurisdicciones) a crear una justicia acorde al Siglo XXI que tuviera en cuenta los derechos humanos vitales, significó el compromiso y la quita, de derechos fundamentales como los de los consumidores que afectaron directamente el patrimonio de toda la sociedad y por fin la existencia de las personas, al complicar aún más adquirir productos y servicios vitales. Evidenció que el derecho del consumidor debía ceder a favor de corporaciones financieras. Ayudo además a la destrucción de Pymes y pequeños emprendimientos, generando una tragedia social que fue desmantelada a fin de del 2019.-

La sanción de la Ley de Emergencia Social 27541, generó la suspensión de aumentos de servicios públicos esenciales, dictada y publicada en el Boletín Oficial en Diciembre del 2019 y puesta en práctica en el 2020, significó el comienzo de un final que está pendiente y que hasta que no se termine de ejecutar seguirá comprometido el patrimonio individual de todos los habitantes sino, además, del mismo estado.-

El comienzo señalado, quedó trunco con el avenimiento de una pandemia que afecta a toda la humanidad y que no tiene fecha de vencimiento y que ha producido un gran perjuicio no solo a la economía (como algunos sectores de baja perspectiva moral especulan) sino a la sociedad, a la política y probablemente la vida de la humanidad que no será igual luego de esta terrible crisis.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Ingresados en cuarentena en el mes de marzo del 2020 se dictaron infinidad de DNU (Decretos de Necesidad y Urgencia) que luego fueron ratificados por el Congreso Nacional, ante la emergencia que se adueñaba de nuestras tierras.-

Se creó el ASPO (Aislamiento Social Preventivo Obligatorio) a través de los DNU 260/20 y 297/2020, dictados en el mes de Marzo 2020 dieron el comienzo a la protección y la directa intervención del Estado Nacional.

b) Mostraron la cara más terrible avara y codiciosa las corporaciones que en distintas materias y que en forma monopólica gobiernan el mercado en perjuicio de todos los habitantes.-

El regreso de varios argentinos con el domicilio en el exterior o de turismo, significó el ingreso y la propagación geométrica del virus en nuestro país. Esto se agravaba con el informe internacional del colapso de hospitales y la muerte de muchos afectados y además, con el poco conocimiento y nulo tratamiento para la cura del CORONAVIRUS (COVID 19). Sin cura a la vista se estableció que el resguardo de la población en sus casas, el uso del barbijo, distanciamiento de dos metros y la no reunión de personas para evitar los contagios, es y fue y será la única forma efectiva de cura del virus. Ello hasta que meses después aparecieran varias vacunas que en una carrera contra reloj se intentaba responder a la muerte que trae la pandemia. Hoy ya empezó el mundo a vacunar y ha surgido la esperanza con la aplicación de algunos tratamientos para aquellos afectados, generando una mayor expectativa para salvar su vida y salvar a la humanidad de esta terrible enfermedad.-

En las Relaciones de Consumo vitales para la existencia de los seres humanos y por fin de la existencia armónica de toda la sociedad, el consumidor con cada vez menos ingresos trato de sobrevivir, con la ayuda del estado que a través de distintos programas salvaguardo el ingreso de la mayoría de los argentinos. Asimismo, con la creación y puesta en marcha del Ministerio de Salud, salió a crear, poner en marcha, la mayor cantidad de unidades de salud que la medicina privada o de las obras sociales se dedicó a regatear y hasta cerrar en los anteriores 4 años. Esta tarea de creación de unidades de Salud, de terapia intensiva y de implementos de salud, costeados por el Estado, demostró la asignatura pendiente de la medicina prepaga y su alta deuda con la sociedad argentina.

Así las cosas la mayoría de los DNU que se fueron dictando crearon derechos y protecciones a los consumidores, que en todo momento fueron agredidos por grandes grupos y corporaciones financieras que nunca quisieron ayudar a la población en esta terrible pandemia, solo no quisieron perder, a costa del patrimonio y la muerte de todos y todas. Cruel frase pero si hubieran tomado



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

conciencia de la situación no hubieran pedido aumentos o sobre facturado o abusados de los consumidores como lo han realizado durante todo el año 2020 y SON GRANDES MONOPOLIOS Y CORPORACIONES FINANCIAREAS.

c) Ello ha reforzado la idea de crear mejores y más eficaces herramientas para detener estos grandes perjuicios a la comunidad que afectan si al Producto Bruto Interno por las ganancias que obtienen de los reiterados abusos a los consumidores, como lo señalan especialistas de todo el mundo y que aquí lo practican como un deporte diario y sin solución de continuidad. O poner en funcionamiento otras que fueron discontinuadas en los años anteriores como la Ley del Observatorio de Precios, o la ley de abastecimiento.-

Se generaron confrontaciones y grietas que artificial y forzadamente se incrementaron en los últimos años, por variados medios financieros, económicos, jurídicos, sociales y de comunicación.

Se sometió a las personas a informaciones mal intencionadas y direccionadas a sostener sistemas y formas sociales que solo beneficiaron a corporaciones y con el consiguiente deterioro de derechos y relaciones entre las personas.-

Esto incrementó ferozmente las diferencias de clase, de género, de ideología, religión, complejizando innecesariamente las relaciones humanas por el mero hecho de los negocios que unos pocos implementaban a costa de toda la sociedad.-

Este grave contexto, que aún hoy continúa su trayecto por los coletazos que ha producido y los sectores minoritarios que no quieren abandonar espacios de privilegio, que le ha costado mucho a toda la sociedad y al erario público, y en estos días se acrecienta con descerebradas posiciones inapropiadas para esta pandemia global que afecta a la humanidad.-

Concomitante con todo ello, el estado salió a palear la situación formalizando una fuerte inversión en planes de pago de haberes de los trabajadores, planes de atención a las capas sociales más necesitados (IFE), asignaciones extras, salariales y de atención a beneficiarios jubilados y desocupados, mientras ponía en funcionamiento camas y complejos médicos y sanitarios, que habían sido desmantelados o no terminados en años anteriores.-

Esto demostró la alta necesidad de reforzar al Estado y el necesario desmantelamiento de monopolios corporativos, además de un fuerte control del mercado.-

d) En el informe del año 2019 dimos un panorama de un fuerte sistema financiero que deterioró la economía y formalizó una creciente quita de derechos. Esto obligo a reclamos de la



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

sociedad y a terminar en acciones judiciales. El tercer poder del estado no cumplió la función democrática de administrar justicia, demostrando su politización, partidización y profundo deterioro a favor de corporaciones financieras y de comunicaciones, empujando a la población a injusticias notables.-

En el 2020, se debió comenzar la reconstrucción económica, pero la pandemia lo impidió en forma concreta. Esto agravo la situación social, que como señaláramos, salió el Estado de sostenerla para evitar mayores dramas.-

La asignatura pendiente de la democratización de la justicia y su puesta acorde a los tiempos, se debió postergar, pero no obstante quedó en evidencia la necesidad de la resolución de conflictos individuales y colectivos de los consumidores que el pesado aparato judicial y su deterioro sigue siendo un escollo para los plenos derechos humanos de los consumidores.-

Un consumidor es un débil jurídico, que debe ser protegido en la adquisición de productos y servicios en una relación de consumo para su existencia vital. La protección se la suministra los derechos humanos fundamentales para la existencia humana y no pueden ser puesto a integrar el mercado por su plena calidad de débil jurídico. La adquisición de dichos productos y servicios son sin suscribir ningún contrato, dado que no se encuentra en pie de igualdad con quien se los suministra en forma gratuita u onerosa. Esa falta de igualdad es la que hace la necesidad de su protección antes, durante y después de la relación de consumo.-

La nueva mirada, obliga a la reestructuración de la forma de realizar las relaciones de consumo y no depender si el proveedor, fabricante o prestador del servicio pierde gana o tiene suficiente ingreso para realizar dicho relación de consumo o las normas económicas y financieras que rigen. Es la mirada donde el consumidor debe adquirir esos bienes para poder existir. Revirtiendo de esta forma cualquier mirada economicista, o financiera sino social y política para lograr que todos los consumidores tengas acceso a dichos bienes y servicios en la mejor forma y más eficazmente.-

De esta forma empezamos a ver claramente que las grandes concentraciones monopólicas o financieras no sirven a la misma existencia del ser humano devenido en consumidor y transforman a estas corporaciones en sistemas en contra de la misma sociedad, es decir no tienen la Responsabilidad Social Empresaria que se necesita para existir en una sociedad que justamente permita el acceso vital a productos y servicios al consumidor.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Estos meros conceptos que han comenzado a cambiar al Derecho del Consumidor, nos dan otra visión de una sociedad, que busca una justicia más democrática y menos exclusiva para abordar la integralidad del progreso y convivencia de sus habitantes.-

Por fin uno de los problemas para discutir y que alcanzará el pico de crisis con una constante violación de derechos a los consumidores es la existencia de grandes monopolios en variados temas que evitan la intervención del estado. Ello genera una constante indefensión de los consumidores y por fin pone en entre dicho el mismo Estado De Derecho democrático.-

En lo últimos tiempos estas concentraciones monopólicas en corporaciones nacionales y trasnacionales han generado aparte del endeudamiento del estado, la puesta en riesgo del patrimonio personal de los consumidores con lo que crea una inseguridad jurídica peligrosa para un estado democrático, dado que el poder queda en manos de estas concentraciones que demuestran una baja calidad moral y ética ante la sociedad. Esto queda demostrado en la constante especulación que muestran estas corporaciones, que genera el empobrecimiento de la sociedad en medio de una Pandemia que afecta a la humanidad.-

Para una construcción democrática e inclusiva y de mejora de derechos del consumidor, se debe transponer caminos eficaces que reconozcan sus derechos y lo protejan de los abusos a que son expuestos. En ese camino creo que estamos y continuaremos.-

2°) **Denuncias:** En el año 2020 se trabajo en forma virtual y con muy pocas actividades presenciales, por lo que se estableció un sistema de red donde desde varios sitios atendidos por directivos, voluntarios y profesionales, se recibieron distintas consultas, que luego fueron canalizadas como denuncias y reclamos varios según el tema y en algunos casos, culminaron con acciones administrativas o judiciales ya sea individuales o colectivas. Asimismo se realizaron distintas reuniones, que debido a la virtualidad, participaron personas de todo el país.

Se iniciaron una variedad de juicios colectivos por reclamos a proveedores por distintos servicios incluyendo financieros, de atención o de cobro de servicios no prestados con variados resultados pero todos demorados por la pesada maquinaria judicial. Para ello, se continuó el examen del caso individual y su colectivización, para lograr tener una correcta visión ya sea del daño que se causa, del abuso y la prueba del mismo, a todo el universo de consumidores.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Las empresas de energía lanzaron un abusivo accionar que se integró con malas facturaciones y cortes indiscriminados de energía que se detuvieron en parte por el accionar de las Intervenciones eficaces de los Órganos de Control. Decimos que se detuvieron en partes porque, el monopolio que existe en energía conjugado con la falta de inversión y la nula intención de atender al usuario, mostraron una lucha sin cuartel que debió realizar el consumidor y que se demostró con las denuncias y reclamos que llegaron por estos abusos.-

Estos accionares ponen en duda si en el futuro estos monopolios deben ser sostenidos, por su elevado costo para el país y los consumidores. Por lo que ponen en entredicho, como siempre decimos la ley de energía y de gas, para que la intervención del Estado sea absoluta en favor del pueblo.-

Individualmente hemos recibido un total de 4002 denuncias y reclamos. Dichos reclamos fueron canalizados a través de reclamos individuales a los órganos administrativos y en muchos casos judicializando el conflicto por no existir otro medio.

Los reclamos en todos los casos se realizaron virtualmente y otras con el contacto directo a las autoridades o a las empresas o ambos a la vez.-

En algunos casos como se hace regularmente, se intenta la solución del problema en forma individual o colectiva depende el tema.-

La mejora de la atención en los Órganos Nacionales devengó en un beneficio a los consumidores, que representa un avance del largo camino que todavía falta recorrer.-

Como se señalara, las denuncias y reclamos recibidos 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 trámites 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).

Es que le ocurre a un consumidor es seguro que se multiplique y solo pueda solucionarse el caso en conflicto y no el abuso generalizado, al que se debe tender a solucionar, con medios más rápidos inmediatos y eficaces.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

No se logra con nuevas leyes o modificación de las existentes, sino con la creación de órganos eficaces como el juez especializado una asignatura pendiente que fue truncada al suspender la vigencia de la ley 26993 (Sistema de Resolución de Conflictos en Relaciones de Consumo) el gobierno anterior.-

Daremos un detalle de las denuncias y reclamos recibidos.-

A) SERVICIOS PUBLICOS-LUZ-GAS Y AGUA:

Con la aplicación de la ley de emergencia, y la posterior implementación de variados DNU se logra la suspensión de todos los servicios públicos que luego de varias extensiones se llega a finales de 2020. Asimismo se dicta el DNU 311/2020, que dispone el no corte de luz al universo de usuarios más afectados y en estado desesperante socialmente hablando.-

Asimismo se interviene los Órganos de Control de Luz y Gas (ENRE Y ENARGAS) disponiendo medidas para encauzar la desmedidas e irregulares facturaciones que llevaron a dichos entes a aplicar infinidad de sanciones ante la desobediencia y el abuso constante a los usuarios.-

Continuaron en el gas, los problemas con los remplazos de medidores, con los abusos a los consumidores, haciéndoles pagar sumas que no debían o por los mismos medidores QUE SON DE LA EMPRESA, ocasionando graves daños a los usuarios. La pandemia morigeró dicha actividad que generó variadas irregularidades a los consumidores.-

La intervención del estado no solo a nivel nacional sino de las provincias comenzó a atenuar el reinado tenebroso de las distribuidoras que comenzaron a optimizar el servicio, sin que esto signifique una mejora, pero un mejor control demostró que el usuario debe ser protegido.-

Al cerrar el año el Gobierno en el DNU 1020/20 prorrogó el congelamiento de las tarifas hasta marzo 2021.-

Las denuncias, consultas y reclamos, referidos a falta de servicios y facturación, que se registraron en este tema ascienden entre todas las filiales al 31 % del total, 1240 de denuncias y reclamos.

Es de dejar constancia que muchas denuncias fueron realizadas en forma colectiva por lo que pueden ser mayores la cantidad de usuarios. Las mismas fueron implementadas a través del órgano de control respectivo o en su caso acción colectiva o individual.

B) COMUNICACIONES:



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Habiendo comenzado el año 2020 con una escalada de incrementos en todos los servicios TICs (Cable, Celulares, telefonía fija e Internet) se fueron morigerando por el mejor control del ENACOM, y el DNU 311/2020 para suspender los cortes de servicio.-

No obstante se suspendió la escalada con el dictado del DNU 690/2020, modificó la ley de TICs 27078 (que había sido parcialmente derogado por el DNU 267/2015, que permitió la creación de un concentrado monopolio en comunicaciones y medios que perjudica seriamente a los consumidores y a todo el país), que transformo a estos servicios públicos y vitales. Ello reforzado porque durante la pandemia y el aislamiento (ASPO) y luego el distanciamiento (DISPO), no existía la presencialidad y todo se realizaba por celular, internet o cable. Por lo que la necesidad de darle a la población el acceso pleno al servicio a un precio acorde.-

A pesar de la negativa las sanciones que se aplican y el accionar de las asociaciones de consumidores y los usuarios individuales los monopólicos consorcios de las comunicaciones y medios debieron y deben ponerse de acuerdo a la ley el derecho y la justicia. Con las resoluciones 1466 y 1467 del 2020 del ENACOM, se autoriza solamente el 5% de aumento y se crea la Prestación Básica Universal para usuarios de bajos ingresos (PBU). Esta situación aún hoy, dificultan su aplicación pero demuestra su beneficio y un quiebre a la avara posición usurera de las empresas monopólicas de comunicaciones y medios.-

El conjunto de estas denuncias, reclamos, consultas y acciones treparon a 1161, es decir el 29 % del total de reclamos recibidos, en todas las filiales.-

C) SISTEMA FINANCIERO:

La clara demostración que se beneficia más al sistema financiero que a los consumidores, la bancarización de todas las actividades incluyendo la intencionalidad de retirar la moneda de circulación, ha demostrado muchos conflictos que se fueron resolviendo en muchas ocasiones con poco beneficio a los usuarios del sistema y que continúa siendo uno de los espacios de mayores abusos.-

Desde el comienzo del año 2020 y el advenimiento del ASPO, los usuarios se vieron impedidos de la utilización del efectivo y la obtención del mismo significó un claro riesgo a la salud al obligar a las personas a que se sometieran a largas colas o aglomeraciones que colaboran al contagio colectivo.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Por ello el Banco Central saco reiteradas acordadas para dar más protección a los consumidores. Y esto redundo en beneficios varios, pero la lucha continúa al intento de los Bancos y entidades financieras de suplantar el dinero efectivo por el dinero electrónico, con distintos medios de pago.- Asimismo se dispuso desde el mismo Banco central la postergación de fechas de pago y la baja de intereses en tarjetas de crédito. Esto trata de morigerar el grave problema que afecta a más del 50% de la población que se endeudo en los últimos 4 años pasados para el pago de servicios y alimentos. Asimismo extendió fechas de pago de créditos personales y del UVA con suspensión de intereses, que al no resolver el problema de fondo sigue siendo una seria afectación al patrimonio de las personas.

No obstante estas medidas que beneficiaron a los consumidores, se desató una persecución aviesa por estudios de cobranzas, que muchas veces carecían de fundamento o de dudoso mandato. Así se empezó a perseguir a los consumidores, por lo cual se desplegaron denuncias administrativas y en varias ocasiones penales por los chantajes y estafas que representaban.-

Hoy siguen siendo un serio problema para el consumidor por su insistencia, molestia y muy dudosa legalidad del reclamo. En muchos casos por el abultado reclamo que nunca podría ser abonado ni representaba el verdadero crédito.-

Esta temática se resolvió en forma directa con el consumidor y en otras con las denuncias administrativas o penales. Algunos han terminado en acciones colectivas.-

En esta temática se ha incluido las compras a crédito y financiadas por los proveedores y que representaron una aplicación de intereses usurarios y que termino alguna con denuncias penales.-

El total las denuncias y reclamos que se recibieron ascienden a 801 personas es decir un 20 % del total.-

D) MEDICINA PREPAGA y SISTEMA DE SALUD:

La deficiente atención demostrada por la Medicina Privada se acrecentó con las carencias que en los últimos 4 años se había demostrado por parte del estado. Las Obras Sociales con artilugios variados negaron, literalmente, el servicio a muchos usuarios (trabajadores) y las Medicinas Prepagas con su funcionamiento financiero, llegaron a abandonar a pacientes, negándoles tratamientos o poniendo en duda las normas de protección de los consumidores.-

La nueva Superintendencia de Servicios de Salud, a pesar del control que realizó la pandemia complicó esta situación. Y Bueno es aclarar que todas las medicinas prepagas a pesar de solicitar y



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

dar consejos mediáticos para evitar el contagio, no estuvieron a la altura de las circunstancias, dado la cantidad de denuncias por no prestación que las mismas negaban a los usuarios.-

Es de destacar que estas entidades financieras privadas, negaron inversión en los últimos 4 años, recaudando y obligando al cierre de muchas instituciones y sanatorios empujando a las obras sociales que atienden por convenios y a dejar a la salud sin una verdadera prestación.-

Conforme se informara, estos sistemas financieros de salud en los últimos 4 años aumentaron en más del 400%, siendo el incremento del año 2019 acumulativo de casi el 75 %, que tuvo el sector y no menguó las malas atenciones o cobros de lo indebido o la no aplicación del plan médico obligatorio.- Estas empresas fueron bendecidas por decretos que se están discutiendo donde se debilita notablemente en contra de los intereses y derechos del consumidor el Plan Médico Obligatorio, atacando violentamente la salud y las garantías constitucionales que lo protegen en la materia.-

Esto generó que más del 25 % de los afiliados abandonaron el sistema en los últimos dos años, lo que ocasionó un incremento y colapso de la salud pública. Aunque estas financieras al sistema de salud no aporta un peso y además lo desfinancia y lo colapsa.-

En este rubro se recibieron un total de 400 denuncias y reclamos individuales, cubriendo un 10 % del total recibido en todas las filiales.-

E) **TRANSPORTE de pasajeros terrestre:** El Aislamiento (ASPO) y el Distanciamiento (DISPO) establecido por la autoridad nacional para detener la pandemia mostró varias problemáticas, ajenas a las que normalmente se venían recibiendo en la asociación y que se refirieron a la falta de obtención de los permisos, al viaje sin respetar la distancia y problemas variados con el tema de la pandemia y descendió notablemente las denuncias a pesar de la falta de transportes. Para ello colaboró que durante un periodo prolongado no había transporte público o ferrocarril y cuando lo hubo fue muy específico el usuario del mismo.-

Por ello las denuncias recibidas son menores a otros años, el porcentaje asciende un total aproximado de 80 denuncias y reclamos, lo que hace un total de 2 % del total.-

F) **TURISMO Y SU TRANSPORTE:**

A razón de la crisis nacional e internacional que desata la pandemia, se establecieron infinidad de problemas con agencias de turismo, aéreos y terrestres referidos a este rubro.-



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

Se recibieron denuncias por no devolución del pago de las relaciones de turismo integral y los referidos pasajes.-

Debido a la fuerza mayor y los casos donde no se había podido cumplir con los convenios turísticos, la devolución del dinero a los usuarios terminaron en variados conflictos.

Con los que dejaron varados a los pasajeros en el exterior, la situación se transformó en problemática. Pero demostró la poca solidaridad de muchas empresas corporativas y multinacionales, así como agencias de turismo, con un accionar de abandono y moralmente reprochable ante el abandono del turista y pasajero a su suerte.-

Ante ese accionar se realizaron variadas acciones, acompañando a los usuarios con acciones administrativas o judiciales.-

Es de destacar que más allá de la necesidad de salvar las empresas, haber cobrado el servicio, no prestarlo y querer devolver menos de lo abonado por el usuario se transformó en un cobro de lo indebido y esta temática se observó muy bien en el turismo estudiantil. Esto demostró la insolvencia y la mala calidad del servicio de muchas empresas del sector y que se dejaron de controlar y auditar por la Secretaría de Turismo en los 4 años anteriores. De otra manera muchas de estas empresas no estarían en el comercio o realizando las graves acciones que implementaron y que quedaron al descubierto en esta pandemia.

Por ello las denuncias recibidas ascienden a un total aproximado de 240 denuncias y reclamos, lo que hace un total de 6 % del total.-

G) DENUNCIAS Y RECLAMOS VARIOS:

Las distintas problemáticas que sufrieron los consumidores en el año 2020, fueron a consecuencia directa o indirecta de la Pandemia.-

El cobro de seguros en el ASPO originó que miles de usuarios reclamaran la baja de la cuota de seguro que correspondía por la falta de prestación del servicio, se logró a pesar de la negativa de la Superintendencia de Seguros de la Nación, en un trabajo con varias empresas de seguros. Pero habrá que recordar que el seguro es una forma de servicio a la sociedad y que el órgano de control no está solo para la protección de las aseguradoras por más problema financiero, riesgo que no le corresponde asumir a los usuarios.-

Asimismo, en este rubro se incluyen las denuncias por falta de entrega de los productos que fueran comprados virtualmente y diversas denuncias virtuales. Esto demostró, que lo que le pasa a un



ASOCIACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 - R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

consumidor le pasa a muchos más, dado que de una denuncia se devenía infinidad de usuarios afectados, la compra de bienes, la compra de servicios o el pago de deudas que no fueron reconocidas por el verdadero acreedor.-

En este rubro se recibieron 80 denuncias aproximadamente y representa un 2% del total.-

Existe en el Congreso de la Nación, varios proyectos de modificación de la ley de Derechos del Consumidor. La ley vigente es la 24240 sancionada en el año 1993 y con la última modificación en el año 2008.

Existe un momento de quiebre en el Derecho del Consumidor, o lo tomamos como un derecho humano para la protección vital de la existencia de las personas, o continuamos tomando al consumidor como una parte del mercado y lo sujetamos a sus vaivenes, alejándolo de las normas de protección que merece por ser un débil jurídico en la adquisición de productos y servicios para su existencia vital.-

Esta es la discusión a dar para el intento de modificación de las normas. Y ello incluirá cuanto demora un consumidor en obtener el cumplimiento de sus derechos con justicia y debida protección.-

En este punto de la discusión seguiremos viendo que los sistemas para el reclamo del consumidor son obsoletos, y no están a la altura del Siglo XXI. Asimismo, el consumidor no tiene justicia especializada para que resuelva la solución de los conflictos que generalmente no solo son individuales sino colectivos. Lo que le ocurre a un consumidor seguro que existe un colectivo afectado. En la actualidad un juicio puede durar de 5 años a una década y ello atenta contra la resolución de conflictos y crea un acostumbramiento a la continua violación de los derechos del consumidor. Dado que se resolverán cuando ya no es justa ninguna resolución o sentencia al respecto. Por ello, recomendamos modernizar los sistemas de reclamo, crearlos más eficaces y rápidos.-

Por otra parte, es necesario que estos conceptos de la categorización del consumidor sean estudiados y aplicados atento la necesidad de proteger a las personas de la avaricia que el mercado a través de los monopolios corporativos está implementando.-

Así es que existen monopolios muy fuertes y concentrados y que condicionan cualquier política que se inicie para mejorar una sociedad.-



*ASOCACION DE DEFENSA DE DERECHOS
DE USUARIOS Y CONSUMIDORES
R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010*

Condicionan toda la política social y económica a la conveniencia de estos grupos y generan una gran inestabilidad para todo el pueblo.-

Condicionan las democracias y perjudican notablemente cualquier beneficio que se le pudiere dar a la población. Todo ello dado que sus beneficios son drenados y absorbido a modo saqueo y las pérdidas son socializadas para que los pueblos se hagan cargo, creando una verdadera inseguridad jurídica a las poblaciones. Poniendo en entredicho la soberanía, Independencia y el mismo Estado de Derecho, dado que la palabra de estos monopolios es superior a los que emita el Gobierno a cargo del Estado.-

Esta situación de control de poder, hace que se distraiga la realidad y se evite la mejora de la calidad de vida de una sociedad.-

La alta concentración, en los últimos 4 años de las comunicaciones, la energía, el sistema financiero, la producción y distribución de alimentos y la salud, ha generado un fuerte condicionamiento a las instituciones políticas. Dado que todo lo que esté en contra de los intereses de acumulación de estos grupos corporativos no podrá ser ejecutado.-

Esto en los últimos 4 años ha significado un terrible peso para todos los consumidores y así un alto condicionamiento al estado. Que desnuda la necesidad del mismo a partir de la Pandemia y que nos demuestra la necesidad de su fortalecimiento para la mejora de vida y existencia de la comunidad, aunque se contraponga a los deseos de estas grande corporaciones monopolíticas.-

Un gran desafío y un gran compromiso para toda la población para mejorar la calidad de vida sabiendo donde hay que modificar sistemas.-

Dr. Osvaldo Héctor Bassano

Presidente ADDUC

ohbassano@gmail.com

www.adduc.org.ar

ASOCACION DE DEFENSA DE DERECHOS

DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

R.N.A.C. N° 020 – R. Pcia. Bs.As. A. C. n° 010

(011) 4241-2949

(011) 15-4429-8390