



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 2019:

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.

Entre otros colaboraron:

Dr, Jorge Enrique Matteucci

Dr. Rodolfo Gomez Leonardi

Contador Rodolfo Daniel Salerno

Sr. Cristian Adrian Mateucci

Dra. María Cristina Vicente

Dra. Laura Myriam Amarillo

Dr. Ariel Santiago Bassano

Sr. Esteban Sanchez

Dr. Gabriel Martínez Medrano

Sra. Silvia Parisi

Sra. Luisa Teresa Foresta

Sra. Mónica Liliana Fiasche

Dr. Marcos Gabriel Kuperman

Miembros de las Filiales y distintos Consumidores.-

Dejamos constancia que continuamos con los medios de comunicación conocidos:

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.-



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

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

1°) **Introducción:** a) Concluyo el año 2019 con serios problemas para los consumidores. La quita de derechos, desvirtuando los derechos del consumidor, alterando las garantías que el art. 42 de la Constitución Nacional estableció, fue uno de los parámetros por lo que se distinguieron los últimos 4 años. Por ello el balance para los consumidores es de retroceso de los derechos humanos, donde primaron conceptos de mercado, priorizando cualquier interés corporativo y financiero sobre los mínimos derechos humanos.

Las primeras dos décadas del siglo XXI, han sido muy ricas en cambios, fuertes y profundos, que hacen ver distinto al presente y el futuro. Pero eso no quita, que a pesar de importantes esfuerzos, las desigualdades han aumentado y en directa proporción los falsos sistemas, que solo han logrado ahondar más las asimetrías entre las personas y en contra del que menos tiene.-

Se generaron confrontaciones y grietas que artificial y forzosamente 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 han costado mucho a toda la sociedad y al erario público.-

Para ello, se utilizó nuevos sistemas de acumulación de capital, como la financiarización, que “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



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

sencillo para las personas comercializar estos instrumentos financieros. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Financiarizaci%C3%B3n>). Esto representa ganancia para unos pocos en perjuicio de todo el país.-

La financiarización es un término utilizado en ocasiones en discusiones sobre el capitalismo financiero que se ha desarrollado durante las últimas décadas, en el cual el apalancamiento ha tendido a sobrepasar el capital y los mercados financieros han tendido a dominar sobre la economía industrial y agrícola tradicionales.

Es decir a mayor apalancamiento, menor inversión en capital propio y mayor rentabilidad.

En una mesa de café esto se llamaría TIMBA FINANCIERA, para obtener mayor ganancia sin producción ni trabajo. Jugar en la bolsa, obtener inversiones financieras, que luego de obtener ganancias sin producción se retiran del mercado produciendo graves consecuencias.-

Todos estos juegos son los que poco a poco han provocado serios problemas a la población, endeudando a todo el país y por fin transformando todo en una timba financiera.

Es de tener en cuenta que los efectos de estos conceptos aplicados descarnadamente vieron sus resultados nefastos en los últimos 4 años de timba financiera quedando al borde de una ruina considerable, con un aumento de la desocupación y la miseria de toda índole.-

Ello, fue acompañado con una reforma judicial (destruyendo la independencia del Poder Judicial) y legislativa que menguó los derechos de las personas.-

En el Derecho del Consumidor, se implementaron fuertes acciones administrativas, judiciales y legislativas que han coartado derechos humanos fundamentales y además con un notable incremento de los abusos, daños y violaciones a las garantías constitucionales.-

El ultimo accionar son proyectos que retrotraigan la materia al siglo 19, y con notable protección de los proveedores, principalmente las corporaciones dueñas del mercado, dejando al consumidor a su suerte y sin protección. Además, empujaban al consumidor a acciones de reclamo judicial, como única salida, con trámites lentos pesados, mientras las corporaciones continuaran abusando de millones de personas y atentando contra su patrimonio. Esta constante de destrucción de los reclamos colectivos permitiendo que se perjudiquen a millones y al Estado.-

Se debe comprender que es el Derecho del Consumidor, que es un Derecho Humano, y que es necesario para la existencia misma del ser humano. Visto desde este punto se altera toda



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

situación económica que se le quiera implementar y dejarlo libre a ser abusado y dañado en el mercado, donde el poder está en los sectores privados altamente concentrados.-

En simple idioma, un consumidor no puede vivir sin obtener productos y servicios. NO ES SOLO ECONOMÍA, FINANZAS son derechos fundamentales y vitales para la existencia del Ser Humano. Mirarlo desde otro lugar es coartar derechos y garantía de existencia de las personas. Que al llegar antes y después de una Relación de Consumo es un débil jurídico que es protegido y donde el Estado debe intervenir sin lo cual se vulneran los derechos básicos de las personas.-

Con estos conceptos como base de toda política económica, social y jurídica, es evidente que se dejen de respetar todos los derechos y garantías de las personas rendidas a lo que se resuelva en las transacciones financieras.-

b) A esto se debe agregar el desapego, pronunciado del aparato productivo, la absoluta falta de imaginación comercial que no sea las tasas, el dólar o la misma bolsa, tomando del grueso de la población en forma de mayores tarifas, bajas de la seguridad social, cargos y cargas impositivas y financieras, la mayor cantidad de moneda, para utilizar en la financiarización absoluta.-

A ello, se le agregó la conceptualización de gasto a todo lo que el Estado debe cumplir como sustrato básico de su existencia. Por ello, es gasto la inversión en salud, educación justicia, ciencia y tecnología, Ello generó un peligroso retraso en la calidad de vida de la población, como así también una alteración sustancial del progreso a futuro, poniendo en riesgo la vida de la sociedad y su mejora.-

Se tomó como gasto el cumplimiento de derechos y garantías constitucionales y se evidenció que es un gasto el servicio de asistencia social, la educación (y hasta la justicia) en contraposición a lo que se supone que un Estado debe cumplir, como es de lógica en estados considerados avanzados.-

La mala interpretación de la liberación del mercado, comenzó a dejar funciones elementales del Estado, en manos de esta entelequia compuesta por proveedores y consumidores, evitando proteger a los más débiles de la relación y considerando que el juego de la oferta y la demanda es el único regulador en este lugar. Esto produce innumerables daños a la población, a los consumidores, trabajadores y por fin a toda la sociedad en su conjunto.-

Al gobierno absoluto del mercado, a la timba financiera, se le agregó un elemento que puede significar un aquelarre de proporciones inacabadas. El hoy mal llamado “Conflicto de Intereses”.



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

En otra época sería emulada a actos severos de corrupción, siendo sancionados con el Código Penal, más aun tratándose de funcionarios públicos.-

Estos conflictos de intereses, son simplemente que los funcionarios públicos al momento de asumir, eran dueños, gerentes, ceos de empresas contratistas del estado, o con negocios con este, y que en todo momento están haciendo obras públicas o relaciones comerciales, contractuales con el mismo Estado. Más claro, estar la misma persona de ambos lados del mostrador, que es el Estado.

Situación está que ha creado dudas sobre todos y cada uno de los actos de Gobierno, su corrupción y el perjuicio al estado y por fin a toda la población que ocasionan.-

Se incrementa esta situación al evaluar la violación de derechos individuales y colectivos, los perjuicios que ocasionan a las personas y a toda la población, aunado a la cuantiosa inversión que el mismo pueblo directa e indirectamente hace a estas corporaciones privadas y que justifica el mismo Gobierno a cargo del Estado.-

Los entes de control estaban en manos de los mismos empresarios del sector, la defensa del consumidor no existía, si de las empresas monopólicas de energía.-

2°) **Denuncias:** Nuestro informe nos muestra que hemos recibido en el año 2019, 3898 denuncias y reclamos. Asimismo, hemos constatado que una persona, promedio, tiene entre 10 a 15 relaciones de consumo por día, de las cuales un 60 % son conflictos. Si los 44 millones de habitantes tienen conflictos en más o en menos, lo que ocurre ***es que no se resuelven los abusos a los consumidores***. Porque reclaman menos de los que están dañados? Por que como señalamos de esa estadística el 1 % se resolvía. Es decir que el problema es la “INMEDIATEZ” de las relaciones de consumo y que operado el abuso, su no resolución significa que se continuarán operando abusos y solo se detendrá para ese 1% que obtiene alguna satisfacción.

Solucionado un conflicto, se debe entender que existen millones que no lo han podido solucionar por lo que el abuso continuará.

No existen medios idóneos e inmediatos, para resolver los conflictos ni individual ni colectivamente, para que no se reitere o se prevengan los conflictos y los perjuicios a los consumidores.-

Por ello que en algunos órganos exista resolución de conflictos, no significa que se solucionan los abusos, al contrario con esas presuntas conciliaciones se tapa la continuación de los abusos.-



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

Alguna vez se señaló que por los abusos en las relaciones de consumo, se ve afectado un producto bruto interno (1 PBI) y otros señalan hasta dos, lo que representa un fuerte golpe a la economía de un país.-

Pero si esto no lo miramos, y lo que miramos es la situación financiera, solo las corporaciones se ven beneficiadas y el Estado totalmente afectado con poblaciones indefensas y un Estado de Derecho deteriorado y por fin la misma Democracia en crisis, que es el resultado de estas desigualdades y abusos que no se detienen.-

Es decir que no se aplican las normas sancionatorias que si existen y que ni la justicia ni la administración la aplico

El último resultado es que no se resuelven adecuadamente los problemas de los consumidores, son los más perjudicados y cuando se le da supremacía al mercado, a las finanzas y se hiere de muerte la seguridad social y se retira el Estado se comienza a transitar la crisis absoluta y en algunos casos terminal, de la misma democracia. La falta de la aplicación de jueces de consumo y sanciones colectivas, la aplicación de la ley 26993, hace que no se solucione efectivamente la vigencia de los derechos del consumidor, sino que se los altere.-

Esta introducción es base a todos los problemas que afectan a todos los consumidores en esta época, se le debe agregar, la falta de lugares efectivos de reclamos, sanciones colectivas fuertes y contundentes que obliguen a que los abusos no ocurran más y que por fin se sanee la economía de esa enfermedad financiera y terminal que se la afecta. En continuado, el enriquecimiento de sectores muy concentrados de la economía y la mayoría de la población a sumergirse en la pobreza.-

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 2019 nuestra asociación recibió en todas sus filiales el total de 3.898 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



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

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).

Daremos un detalle de las denuncias y reclamos recibidos.-

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

En el año 2019, con parámetros dispares se disponen incrementos, primero en la luz, el agua y el gas, que impactan en los ingresos de los consumidores, poniendo en riesgo el principio de prestación por imposibilidad de pago de dicho servicio (Pobreza Energética).-

Continuando con la comedia de las audiencias públicas donde no se toma en cuenta la opinión de los usuarios y sus defensores, donde vuelven a aparecer variadas irregularidades que son impugnadas administrativa y judicialmente, que no impide los aumentos.-

Lo malos servicios de luz, gas y agua, perpetúan la injusticia, presentando distintas problemáticas de acuerdo a las distintas jurisdicciones.

Pero el problema de facturación se incrementa la indefensión del consumidor con la falta de servicio constante en la luz, aparte de cortes de agua y baja presión del gas en épocas invernales.- Las denuncias arreciaron y sobrepasaron la marca de los abusos ocasionados por las empresas de comunicaciones que siguen en su lugar. Esto igual se generaron complicaciones con la prórroga de aumentos, donde se encontraron variadas irregularidades.-

En el gas, se localizaron 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.-

Las empresas de distribución de energía eléctrica de casi todo el país han tenido problemas variados, pero las tres empresas con mayor cantidad de usuarios EDESUR, EDENOR Y EDELAP, han dado muchos problemas a los usuarios y su sistema colapsado, sin personal ni material, reiterando la inconstitucional e ilegal frase que se soluciona con aumentos, el incremento desmedido de tarifas a valor dólar.-

Ello represento un corte gigantesco, que dejó a más de 50 millones de personas sin servicio por un día y en algunas localidades dos y tres días.-



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

EDELAP Y EDESUR protagonizaron variados cortes donde en la localidad de La Plata dejaron a ciudades enteras sin luz por más de una semana.-

Las denuncias, consultas y reclamos, referidos a falta de servicios y facturación, que se registraron en este tema ascienden entre todas las filiales al 34 % del total, 1325 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:** A pesar del tiempo, el intento de crear una nueva regulación, la peor pesadilla de los usuarios sigue siendo la problemática que se desprende de las comunicaciones.

El Decreto 265/2015 (DNU) impugnado en la Justicia por varias asociaciones de consumidores con resultado negativo, derogó la ley de Medios 26522 y la ley 27078 de Tecnología de las Comunicaciones y la Información que se la denominó Argentina Digital, donde se intentó regular todo el espectro de las comunicaciones, crear una convergencia real y un órgano de control para la protección de los usuarios y la libertad para acceder a los medios y a las informaciones.-

Esto produjo una liberalización del mercado de medios, dejando al consumidor en total indefensión y sin medios para su protección efectiva.-

También, liberalizó el sistema de comunicaciones, dejando libre los sistemas de telefonía fija, celular, Internet, etc.

Esto produjo fuertes incrementos en los servicios y variadas violaciones que se transformaron en denuncias, reclamos varios.-

Pero, además se notó una constante de mala atención a los usuarios, y mal servicio que recrudeció durante el año, sintiendo que no podrá cambiar a pesar del intento de crear una nueva ley que beneficie a las grandes corporaciones en comunicaciones.-

Se continuaron las acciones judiciales por la quita del servicio de Telefonía Fija, donde Telefónica de Argentina SA y Telecom SA, procedieron sin autorización legal ni de derecho, a quitar el servicio de telefonía fija alámbrica a miles de usuarios, para proveerles un muy mal servicio, caro y fuera de los Servicios Público, de telefonía celular fija que se lo denominó GSM. Esta agresiva y violatoria campaña en contra de los derechos personales y patrimoniales de los usuarios, fue lanzada en base a una resolución que autorizaba la puesta en funcionamiento de este sistema en zonas rurales y sin cableado. Pero las telefónicas abusando de personas y derechos y no dan debido



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

cumplimiento a los derechos constitucionales de los consumidores y en un accionar muchas veces coactivo y mafioso, le cortan el servicio a los consumidores obligándoles a conectar dicho servicio que no funciona a y no presta ningún servicio y menos de comunicaciones, dejando inclusive aislados en Internet y todo tipo de comunicaciones del siglo XXI.

Fueron acompañadas por las empresas de cable que en forma descontrolada, no solo dan un servicio a veces inapropiado a la facturación sino de muy mala calidad, con además aumentos descontrolados que no pueden ser detenidos dado los artilugios judiciales que benefician a los grupos monopólicos y que perjudican largamente a los usuarios que son cautivos de estas grandes corporaciones.-

A raíz de ello, se continuaron con los reclamos por los cables operadores monopólicos y los trámites administrativos, con dispar resultado. Recomendando en todos los casos discutir los precios y ver la posibilidad de cambiar de cable para reclamar la baja de la facturación.-

El conjunto de estas denuncias, reclamos, consultas y acciones treparon a 898, es decir el 23 % del total de reclamos recibidos, en todas las filiales.-

C) **SISTEMA FINANCIERO:** En el año 2019, acentuando la crisis financiera que en caída perjudico a todo el país, morigeraban los abusos a que son expuestos los usuarios en este rubro, compuesto por todas las relaciones que realizan los consumidores con sistemas bancarios públicos y privados, créditos de consumo, préstamos personales y comerciales. Créditos otorgados además por la compra de artículos del hogar o prendas, o tarjetas de crédito.

Es de suyo que el ingenio de los Bancos y Financieras no descansaron a pesar de las circulares o nuevas reglamentaciones y se implementaron variadas operaciones que al ser detectadas se denunciaron o se alertaron al consumidor.-

Los préstamos al consumo, han recibido un grueso de irregularidades, provocadas por financieras locales, que con artilugios variados, desembozadamente cobran tasas usurarias o cargos inexistentes, esto llevo a la asociación a realizar algunas campañas de concientización a efecto de prevenir las irregularidades o padecimientos. Asimismo, otro de los males, son las ofertas telefónicas que financieramente obligan a consumidores con tarjetas de crédito o créditos que al final son un artero perjuicio al consumidor. En algunos casos se ha detectado maniobras lindando con el delito penal, puesta de manifiesto se logró la solución del tema pero la generalización obliga a publicitar esta temática dándole mayor importancia.-



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

Aquí se incluye el sistema financiero de consumo que continúa produciendo graves abusos a los usuarios.-

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

La aparición de las empresas FINTECH, un negocio de los bancos a través de fondos fiduciarios adjudicados a terceros, que no toman dinero de la plaza, generó un nuevo tipo de abuso. Préstamos a jubilados y sin que estos los hubieran pedido. O pidiéndolos son dañados en su buena fe atento, en algunos casos, en el cobro del haber descontarle el total por dicha actividad crediticia.-

Esto redundó en una actividad financiera de rapiña, con tasas usureras o cobro de cargos que generaron acciones colectivas que se están implementando por nuestra asociación.-

A pesar de las grandes ganancias que obtuvieron los bancos en los últimos años, los sistemas financieros fueron alimentados con la libertad absoluta que género grandes daños a los consumidores y a su patrimonio. Afectado por los préstamos pedidos primero para cubrir los servicios públicos y por fin para compra de alimentos. La falta de control y sanción a estas operatorias las fomentaron que crecieron en la fertilidad del abandono del sistema por parte del control Estatal y principalmente Financiero, ocasionando graves daños al patrimonio de millones de consumidores.-

Igual situación crearon los préstamos de ahorro previo que hoy han obligado a una catarata de juicios que se están implementando en variadas jurisdicciones, con resultados dispares.-

En total las denuncias y reclamos que se recibieron ascienden a 703 personas es decir un 18 % del total.-

D) **MEDICINA PREPAGA y SISTEMA DE SALUD:** Se acrecienta las problemáticas y violaciones que estos entes financieros ocasionan a los usuarios del sistema. Muchas veces con groseras violaciones a la ley y otras por vericuetos que concluyen en la virtual negación de servicios. Esto acrecentado por la labilidad del control, que hace difícil al consumidor la defensa de sus derechos.

Es evidente que las malas mañas de estas entidades financieras no han terminado. Esto enturbia el sistema de salud en gran medida si tenemos en cuenta que los usuarios del sistema también son, en muchos casos, trabajadores que amplían su beneficio con el sistema prepago. En otros, esto es lo paradójico, los problemas de alta complejidad son tratados por hospitales o



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

sanatorios públicos, produciendo un grave deterioro, dado que lo que cobra la Medicina Prepaga, todavía no es volcado al sistema sanitario sino que continúa siendo inversiones financieras, en emprendimiento inmobiliarios o de medios totalmente distinto que el sistema de salud, produciendo un perjuicio a todos.-

Continúan las irregularidades en el incorrecto aumento de cuotas o prestaciones incompletas o ineficientes, esto incrementa la necesidad de un más fuerte control de parte del estado y evitar los negocios financieros en que incurren estas empresas, para volcarlos a la salud.-

Continúan las violaciones a la ley, no solo en el incremento sin autorización sino en la desafiliación o la violación de puntos fijos y expresos de la ley, por lo que creemos en la necesidad de un más riguroso control.-

Por fin, al no invertir en salud, se nota la falta de sanatorios y hospitales que podrían cubrir si las ganancias que se prodigan fueran invertidas, este desfinanciamiento, puede ser en el futuro y con el crecimiento poblacional un grave problema que acreciente el descontrol sanitario de la población del que son plenamente responsables estas entidades financieras.-

Conforme se informara, estos sistemas financieros de salud en los últimos 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 350 denuncias y reclamos individuales, cubriendo un 9 % del total recibido en todas las filiales.-

E) **TRANSPORTE**: Entendiendo este rubro sobre denuncias y reclamos del transporte en general, se cubrieron en su gran mayoría los pertenecientes a los transportes ferroviarios y transportes colectivos de pasajeros y de autos de alquiler.



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

Se ha continuado con problemas de frecuencia en las distintas jurisdicciones, localizando problemáticas de falta de unidades de transporte de colectivo en horas pico, esto ha representado un perjuicio a los usuarios y asimismo un alimento para accidentes.-

Esto es el elemento más peligroso, dado que en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, se mantiene muy fuertemente el número de accidente de tránsito siendo los transportes de pasajero los causante de la mayoría de estos, siendo poco tratado el tema por las distintas jurisdicciones. El mantenimiento de reclamos esta en los accidentes, la falta de aseguramiento de los pasajeros (los transportes tienen una franquicia que pasa los \$ 100.000) y la baja calidad de muchas unidades, algunas del gran buenos aires.-

Otro punto de conflicto son las distintas combis que ingresan a CABA, que en la mayoría de los casos no entregan boleto ni recibo por el viaje, estando a la buena de la suerte la existencia de un evento dañoso o la ocurrencia de un siniestro en perjuicio del usuario, dada la falta de recibo o prueba, lo que hace dudosa la existencia de seguros en este caso, ello a pesar de los estacionamientos en la Ciudad de Buenos Aires, que podría convalidar actos ilegales.-

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 350 denuncias y reclamos, lo que hace un total de 9 % 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 272 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, falta de garantía en productos, servicios inexistentes, etc. Eso hace un total del 7 %.-

3°) **SITUACION DE ALGUNAS RELACIONES DE CONSUMO.-**

Daremos a continuación daremos un somero informe sobre la situación de algunas de las Relaciones de Consumo que afectaron y perjudicaron a los consumidores, con algunas referencias y estadísticas.-



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

A) **Servicios Públicos**: Habiendo sido un colosal negocio de un puñado de corporaciones monopólicas y cartelizadas, que el anterior gobierno enriqueció a través de la plena vigencia de las leyes de gas (Ley 24076) y de energía (Ley 24065) que datan del año 1991 (época de la convertibilidad). Representó, asimismo, una terrible destrucción del patrimonio de los Consumidores y de todo el erario público, solo para financiar un puñado de empresarios inescrupulosos y de baja calidad moral y apañado por sus socios en los principales cargos del Poder Ejecutivo.-

El monopolio creado solo significó que menos usuarios tuvieran servicios, que el servicio se deteriorara y que el encarecimiento del mismo creara una colosal deuda social con expulsión de los consumidores, que quedaron sin servicio. Es decir tarifas impagables con servicio malo o inexistente.-

Esto trajo aparejado pobreza energética, es decir el consumidor o pagaba la luz y el gas o comía. (ver [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar), www.adduc.org.ar)

El costo de la luz, el gas, el agua, sobrepaso el 30 % o más del ingreso del consumidor, lo que significó el total abandono del mismo.-

Esto llevo a que 25 al 30 % de usuarios de gas, dejen de pagar el servicio. Entre el 30 % o muchos más dejen de pagar el servicio de luz (siendo estos trabajadores desocupados, jubilados, discapacitados, etc.) La inexistencia de la tarifa social acrecentó la incobrabilidad y el perjuicio de los usuarios que aún hoy padecen. En agua, por no poder ser cortada a quien no abone el servicio, sirvió para que muchos más del 25% estén en esa situación por no tener ingresos.-

La gran cantidad de PYMES y el paro industrial dejando una capacidad ociosa del 50% (con respecto al 2015), hace pensar que los cortes de luz y baja de tensión que hoy se sufrimos los consumidores, sería una catástrofe dado el estado de abandono de todo el sistema que este monopolio concentrado ha dejado a todos. La generación, transporte y distribución de energía y gas, con costos impagables, han destruido la prestación del servicio, por lo que en el futuro hay que pensar seriamente si estas empresas están capacitadas para prestar el servicio, son muy caras e ineficientes para seguir prestando estos servicios. Eso hace que los usuarios pensemos que **ESTAMOS CANSADOS DE PAGAR Y MANTENER VAGOS DE LAS CORPORACIONES ENERGETICAS.-**



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

La suspensión de todos los aumentos nos debe llamar la atención en la restructuración de estas empresas e invitarlas a retirarse del país, para que verdaderamente se tenga en cuenta los derechos de los consumidores (SOMOS LOS QUE PAGAMOS) y la ECUACION FINANCIERA DE LOS USUARIOS, sin ello no hay tarifa posible para calcular.-

La ausencia de un verdadero control, y falta de lugares para el reclamo de los consumidores, obligo a acciones judiciales que no han resuelto mientras los millones de usuarios siguen pagando la inexistencia o mal servicio y los abusos en las facturaciones. Igual suerte corre la larga lista de acciones colectivas y denuncias penales que se implementaron contra estas empresas para encarrilar su funcionamiento acorde a los consumidores. Pero mostrando la falta de independencia del poder judicial, se obtuvieron sentencia que beneficiaban a las empresas corporativas contra los derechos de los consumidores, o se dormían las causas eternamente y aún no se han con concluido.-

Los incrementos de los servicios de luz, gas, agua, comunicaciones o transporte, no garantizaron mejor servicio, ni su calidad. Su incremento solo beneficio la mejor postura de las empresas en bolsa.-

En servicios públicos en el portal www.oetec.org, se encontrará un detalle del desastre del sistema energético y de la red de gas. El estado dela Generación transporte y distribución.-

Asimismo, la constante de baja de usuarios de la red por su falta de pago, se demuestra el agravio al Derecho Humano fundamental que significa en el siglo XXI estos servicios.

Por fin se demuestra que la dirección de todo el sistema es la ganancia de las empresas ya sea por importación o el cobro de aumentos **SIN SUSTENTO NI FUNDAMENTO DE ESTRUCTURA DE COSTOS** en abierto perjuicio al patrimonio de los consumidores, violando la misma Carta Magna, Norma Fundamental del sustento de la República, con lo que violentan el estado de Derecho.-

*En cuanto a los *Servicios de Comunicaciones*, la mayoría de estos monopolizados, se motorizó, que este sistema quedara como única forma de su comercialización, quedando dos empresas en poder de medios, comunicaciones, ya sea fija, celular o el sistema de internet. Es decir que casi el 90% del servicio a los usuarios de todo el país quedó en manos de dos empresas, que colocan precios de sus servicios en forma desmedida, sin ningún control, atento que el mismo descendió en calidad.-



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

El Sistema de Telefonía al transformarse de Interés Público, tuvo constantes modificaciones tarifarias algunas con cargos violatorios de la ley de defensa del consumidor y con la anuencia del ENACOM, rogando de control Nacional de las Comunicaciones. Lo mismo ocurrió con la telefonía celular y está ocurriendo con el Internet. El sistema de medios, altamente concentrado, mostró en algunos casos facetas ilegales y lindando con el delito. Para evitar en todo momento que existiera alguna voz contraria, se persiguió a medios y sus dueños o se los censuró con cortes constantes. *Se formalizaron varias denuncias por esta situación y como siempre el ENACON detuvo o aletargo los reclamos, en beneficio del monopolio en la materia.-*

*En el **Transporte** se vislumbró un aumento de las tarifas, sin que significara mejora a los usuarios, pero sí perjuicio al estado por la creciente oscuridad de los subsidios que otorga a las empresas el Estado, la falta de control y consiguiente beneficio a empresas privadas.-

Los canteros y arreglos varios, no mejoraron el servicio público de transporte de pasajero, la forma de viajar de los consumidores y su perjuicio con accidentes traumáticos variados que siguieron ocurriendo.-

El incremento del SUBTE en la Ciudad de Buenos Aires, no mejoró la forma de viajar y el riesgo a tal punto que no evitaron que se exponga a los consumidores y a sus trabajadores al asbesto y al amianto, en detrimento de la salud pública.-

La mejora de ingresos del transporte de colectivos, tampoco mejoró el riesgo a los consumidores y solo mejoró la ganancia de empresas que siguen dejando una gran duda sobre los subsidios que reciben sin una correcta rendición de cuentas.-

La CNRT, ente de control Nacional, que a pesar de una comisión de usuarios, no la dejó actuar y los reclamos que se implementaron no fueron oídos o simplemente ninguneados, evitando la mejora al consumidor y no la ganancia de empresas.-

El sistema Ferroviario, que debería tener un Director de los Usuarios, nunca fue escuchado y además no se le dio la intervención necesaria, esperando que con las nuevas autoridades esto mejore notablemente. Es de recordar que se continuó con el plan de mejoras y que se habían implementados antes del 2015, disfrutando estas mieles que los usuarios agradecieron con la mejora de su uso y transporte.-

*La **Medicina Prepaga**, dieron el ejemplo del colosal saqueo, siendo empresas financieras, con constantes pedido de aumentos a la Superintendencia de Servicios de Salud, lograron que los



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

mismos sean superiores a la inflación de los cuatro años, además de empeorar el servicio, quitar derechos a los consumidores y deteriorar el sistema del Programa de Medicina Obligatoria, haciéndolo más negocio a las empresas en contra de la salud y los consumidores.-

Las normas de protección empresaria, dieron una colosal expulsión del sistema que incremento la salud pública, ya deteriorada, dado que los usuarios que abandonaron el sistema supero el 20%. (ver informe ADDUC en [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar), www.adduc.org.ar)

El encarecimiento de la farmacopea, la baja de la calidad de las prestaciones médicas y por sobre todo la falta de sanatorios, hospitales, y unidades de salud, identificó el periodo como de total deterioro de la salud, en beneficio despreciable de estos órganos financieros que engrosaron notablemente sus ganancias en contra de los consumidores.

Es de destacar la expulsión de este sistema de las asociaciones y la falta de control, lo que hace que los consumidores quedaran a su suerte con graves consecuencias a la salud de toda la población. Con ello, la falta de medicamentos, de gratuidad y de beneficios, genero un aumento de enfermedades infectocontagiosas y mortalidades que se habían erradicado de nuestro país (SARAMPION).-

Un verdadero drama que demuestra el estado de la salud luego de 4 años de decrepitud. Asimismo es urgente la intervención de los consumidores a fin de dar cumplimiento a las normas vigentes y a la mejora del sistema en forma urgente.-

B) **Órganos de Control-Relevamiento**: Siendo de vital importancia, los mismos están en manos de los empresarios, y propugnaron la defensa de los intereses de dichas corporaciones en contra de los derechos del consumidor.-

Continuando con los distintos informes sobre el conocimiento de los consumidores dejamos un informe sobre el conocimiento de estos.-

Se realizaron consultas sobre si el consumidor conocía a los mismos y a cuales y su referencia sobre los mismos.-

Se les preguntaba sobre los entes de control de la Luz, Gas, Transporte y Comunicaciones.-

Sobre un universo de 1544 personas consultadas:

1°) Preguntados si conocen al ente de control de la Energía (Nacionales y Provinciales)

1374 Personas (aprox. 89%) dijeron que los conocen.-



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

170 personas (aprox. 11%) dijeron que no lo conocen.-

Calificaron (aprox.):

Como MUY BUENO: el 0,70 %

Como Bueno: el 26 %

Como Regular: el 15 %

Como Malo: el 45 %

Es decir que el 60% de los consultados considera regular y malo el funcionamiento de este ente y observaron muchos que no resolvían los problemas de los consumidores. Otros manifestaban que el usuario debía hacer lo que la empresa le imponía, sin recibir las denuncias.-

2°) Preguntados si conocen al ente de control del Gas (ENARGAS).-

1219 Personas (aprox. 79%) dijeron que lo conocen.-

324 Personas (aprox. 21%) dijeron que no lo conocen.-

Calificaron (aprox.)

Como Muy Bueno: 2%

Como Bueno el 29 %

Como Regular el 17 %

Como Malo el 36 %

Es decir que el 53% de los consultados considera regular y malo el funcionamiento de este ente y observaron muchos que no resolvían los problemas de los consumidores. Se observó mucha preocupación al denunciar irregularidades de las empresas con los medidores y la facturación de los mismos, donde se obligaba al usuario a hacer lo que la empresa ordenara.-

3°) Preguntados si conocen al ente de control de las Comunicaciones (ENACOM).-

849 Personas (aprox. 55 %) dijeron que lo conocen.-

694 Personas (aprox. 45%) dijeron que no lo conocen.-

Calificaron (aprox.)

Como Muy Bueno: 1 %

Como Bueno el 18 %

Como Regular el 23 %



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

Como Malo el 37 %

Es decir que el 60 % de los consultados considera regular y malo el funcionamiento de este ente y observaron muchos que no resolvían los problemas de los consumidores.

4°) Preguntados si conocen al ente de control del Transporte (a Nivel Nacional CNRT).-

988 Personas (aprox. 64 %) dijeron que lo conocen.-

555 Personas (aprox. 36 %) dijeron que no lo conocen.-

Calificaron (aprox.)

Como Muy Bueno: 2 %

Como Bueno el 30 %

Como Regular el 32 %

Como Malo el 12 %

Es decir que el 44 % de los consultados considera regular y malo el funcionamiento de este ente y observaron muchos que no resolvían los problemas de los consumidores.

El presente informe no es concluyente por ser un universo de 1544 personas, pero es demostrativo que en los últimos tiempos los entes de control no se caracterizaron por su calidad en resolución de conflictos para el consumidor, solo como una forma de defensa de las corporaciones empresarias a cargo de los servicios públicos, esto en detrimento de toda la sociedad y el Estado de Derecho.-

Demostrativo, por fin, de un modelo de GARANTIA DE GANANCIA PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y EN CONTRA DE LOS CONSUMIDORES, en perjuicio de la calidad del servicio, la economía, la situación social, patrimonial de las personas y por fin del estado.-

Continuaremos relevando este tema por ser de vital importancia para la mejora del derecho del consumidor, esperando que las autoridades tomen nota del tema.-

4°) **DIRECCION NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:**

A) El acto de gobierno más importante que realizó esta administración por orden del presidente saliente es denegar la puesta en correcto funcionamiento de los Auditores administrativos



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

y el Juzgado Nacional de Derecho del Consumidor, al oponerse a la ley 26993, manifestando que deben implementarse a través de las jurisdicciones federales.-

Esto deja sin juzgar a las causas de jurisdicción federal, quedando fuera corporaciones de Energía, Comunicaciones, entre otras.-

Tampoco ninguna jurisdicción, Nacional, Provincial y/o Municipal implementó un sistema que pudiera evitar los abusos a los consumidores, que en estos años se incrementaron con graves daños a sus patrimonios.-

El sistema creaba además, un conciliador (el COPREC) que es lo único que quedó en funcionamiento, además de algunas puertas que habilitó esta dirección nacional, sin que los mismos pudieran dar finiquito a las graves problemáticas del consumidor.-

Las estadísticas de las conciliaciones logradas en la Nación y en CABA, ocultan su calidad, el consumidor se debe presentar y observar que si no acepta lo que le ofrecen, carente de cualquier otro elemento de fuerza a su favor (más que el conciliador que a veces carece de elementos para obligar al cumplimiento de normas de orden público-esto sin perjuicio de las críticas que reciba), debe ocurrir ante la justicia nacional, provincial y esto le significará un albur de 3 a 5 años de juicio innecesario, incluyendo costos que jamás se le reembolsarán.-

Por fin, el consumidor acepta y generalmente en detrimento de su patrimonio con grave daño al mismo y con un agravante: MILLONES DE CONSUMIDORES CONTINUARÁN SUFRIENDO EL MISMO ABUSO Y DAÑOS PORQUE NO SE EVITARÁ NUNCA QUE CESEN EN SU ACCIONAR A LOS PROVEEDORES.-

Por ello, la falta de inmediatez y la falta de cumplimiento de normas por parte de la mentada Dirección ocasionó graves perjuicios y daños no solo a los consumidores sino al erario público y a la sociedad en general (no solo a la economía).

LOS TEMAS DE CONSUMO NO SON TEMAS ECONOMICOS SON TEMAS SOCIALES-JURIDICOS Y POLITICOS.-

Por fin la implementación de los precios cuidados u otros, aparte de una implementación vacía, represento la falta de sanción y además la libertad del mercado dejando al consumidor a merced de los peores daños que se le podrían ocasionar. Se debe tener en cuenta que los precios cuidados no llegaron a ser ni precios indicativos, o útiles a la salud nutricional, los mismos al poco tiempo no existían en ningún comercio.-



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

A esto se le agregó las ridículas sanciones que nunca se aplicaron, dado que las denuncias se lentificaban o no se tomaban y solo se publicitaba expedientes de años atrás.-

La ESTAFA DE GONDOLA A CAJA, TUVO UNA CONSTANTE NUNCA VISTA, CON NOTABLE BENEFICIO A LOS HIPERMERCADOS BENEFICIADOS.-

A esta altura queremos recordar: Artículo 42 de la Constitución Nacional:

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en relación al consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control”

B) A este bagaje de negaciones de la Dirección Nacional (único enclave de defensa del consumidor entre el 2015/2019), se evitó la aplicación de normas como la ley del Observatorio de Precios, regulada por ley 26992, para el estudio de productos y servicios sus precios y cantidad y calidad de productos. Además, de negar la aplicación de la ley 26991 de modificación de la ley de Abastecimiento, para sancionar a los jugadores del mercado que tanto mal les han ocasionado a los consumidores.-

OTRO CONCEPTO: CREER QUE ES SOLO ECONOMICO O FINANCIERO EL DERECHO DEL CONSUMIDOR, ES NO ENTENDER LA MATERIA.-

La inestimable ayuda que recibieron las corporaciones, lo encontraron además, en el Poder Judicial dado que las Acciones Colectivas para frenar los abusos y daños fueron lentificadas al máximo, ocasionando un perjuicio social y jurídico incalculable, además de un daño económico a todo el Estado.-



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

La falta de un concreto control se incrementó con tareas de bajo nivel para evitar que las grandes corporaciones se vean perjudicadas y cuando alguna asociación la emprendía para defender los derechos de los consumidores, fueron severamente sancionadas inclusive con la baja del registro nacional.-

Este Gobierno dio de baja a más de 20 asociaciones, sin defensa y en perjuicio de los derechos de los consumidores.-

Las leyes de Defensa de la Competencia, y Lealtad Comercial (un DNU de dudosa vigencia), crearon aún más burocracia, alejando la inmediatez y permitiendo una presunta justicia inexistente en una eternidad que no soluciona las graves consecuencias a millones de consumidores.

OTRO CONCEPTO: EN ESTOS AÑOS SE GENERARON LA MAYOR CANTIDAD Y LOS MAS GRANDES MONOPOLIOS SIN COMPETENCIA SIN CALIDAD DE SERVICIO Y PRODUCTOS DEJANDO AL CONSUMIDOR A SU SUERTE Y EN PERJUICIO DEL ESTADO.-

C) Entre otros actos, criticables o no, recordamos dos proyectos de la Dirección en el período 2015/2019, uno fue el proyecto de DEFENSOR DEL CLIENTE, solo para que las grandes corporaciones solucionen sus problemas en contra de los derechos del consumidor (los defensores son los directores de legales y apoderados de las empresas) (ver www.adduc.org.ar, o [Facebook@adduc.ar](https://www.facebook.com/adduc.ar)), una rareza que una dirección de defensa, cree un funcionario que quite derechos para solucionar problemas del obligado (conforme las normas de orden público de defensa del consumidor y el art. 42 de la CN)

El otro proyecto temerario y sin una real discusión, es la modificación y derogación de la ley de defensa del consumidor (ley 24240), retrotrayendo a la materia al siglo XIX, permitiendo el abuso, la quita de derechos, la lentitud de reclamos, el beneficio a las corporaciones, el beneficio a los grupos financieros y la implementación de colosales negocios en contra del consumidor. Una vergüenza que representa el abandono de los derechos de las personas solo por el interés codicioso y usurero de corporaciones que con este proyecto se vería beneficiado en su máxima expresión.-

Negó el avance del juez para poder agilizar el derecho de los consumidores, evito la aplicación de mejora de derechos y alentó al incremento de monopolios, alentando proyecto de leyes que mejore las corporaciones y sus monopolios.



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

El accionar de esta dirección en el período 2015/2019 represento el más grande retroceso de derechos del siglo XXI.-

Lamentamos que intencionada o sin intención, los funcionarios a su cargo le dieron una impronta de baja calidad, dejando en claro que el consumidor está a la misma altura que los proveedores, permitiendo que grande corporaciones produjeran el más colosal saqueo del patrimonio de las personas.-

La transcripción de estas puntuales críticas, es por el daño que ocasionan y para que se deroguen o no sean tenidos en cuenta (como el proyecto de ley).-

D) En este último año, la asociación implemento estudios sobre las empresas financieras. Esto llevó al inicio de acciones colectivas por burdos cargos que ningún órgano oficial controla.

Se continuó con las acciones judiciales, por los servicios públicos de luz, gas y comunicaciones.-

Además se generaron charlas, debates, jornadas (en varias partes del país) para la mejor información y estudio del Derecho del Consumidor, ya sea para público en general como para especialistas.

Por fin se continuó en los medios de comunicación, escritos, TV, Radio y distintos portales, informando sobre los temas más importantes para los consumidores y de sus derechos, reiterando que lo continuaremos realizando, en este año.-

Por fin se recomenzó a realizar los relevamientos de precios de la canasta de 52 productos alimenticios y de limpieza que nos dejaron datos de un incremento anual que sobrepaso el 60 % para dichos productos.-

Le reiteramos mantenerse informado por los medios que se señalan en el presente somero análisis, informe de situación de usuarios y consumidores.-

Esperamos mejorar en este 2020 y continuar realizando acciones en defensa de los consumidores como hasta ahora lo venimos realizando.-

Buen Año !!!!.-

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