

Problemática de los jóvenes y sus derechos como consumidores

Introducción

El indicador utilizado en el presente informe es el elaborado por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor según los rubros más denunciados durante el año 2007.

El presente informe tiene por objeto hacer más cercano el procedimiento, implementación y ejecución de los Derechos de los Consumidores en cualquiera de sus rubros, tomando fundamentalmente los rubros de mayor consumo juvenil.

En este escenario en el que ya existen políticas públicas para que todo joven de la Ciudad de Buenos Aires pueda ejercer sus Derechos como Consumidor nos encontramos con la falta de conocimiento de estas y de otros instrumentos adecuados para llevarlos a la práctica.

Marco Legal

Existentes ya, los marcos legales locales, nacionales e internacionales que respaldan y garantizan los Derechos que posee el Consumidor, citamos los más importantes a saber por la población joven que hoy cuenta con total desconocimiento de los mismos:

Constitución de la Republica Argentina

Primera Parte

Capítulo Segundo

Nuevos derechos y garantías

Art. 42.- *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a 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.

La ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, sancionada en el mes de septiembre de 1993, que en su artículo 1º, tiene por Objeto la defensa de los consumidores o usuarios. Se consideran consumidores o usuarios, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno

adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a persona indeterminadas.

De la misma forma, y basándonos ahora en la Ley N° 757 de la C.A.B.A: *Que en virtud de lo establecido en el Art. 41 de la Ley N° 24.240 de Defensa y Protección al Consumidor, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la Autoridad de Aplicación de la Ley a nivel local, debiendo ejercer el control y vigilancia de la mencionada Ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción;*

Datos Estadísticos

Rubros más denunciados	
Rubro	%
Telefonía Celular	19
Electrodomésticos	17,1
Internet	7
Bancos y Financieras	6,9
Medicina Prepaga	6,5
Automotores	5,5
RSP. Serv. Público Domiciliarios	5,4
Transporte de Pasajeros	3,6
Construcción	3,1
Serv. Reparación/ Mantenimiento	2,7
Otros rubros	59,6
Total rubros	100%
Total denuncias	4693
Período: 01/01/07 al 01/07/07	

Según lo expresado por los jóvenes, cuatro de sus mayores problemáticas a la hora del consumo y la relación con los prestadores son las siguientes, ya que nunca o en pocos casos son informados en la totalidad de sus beneficios:

1- Telefonía Celular (Resolución 37/2003)

Las empresas prestadoras deberían informar tanto al cliente la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación de dicho servicio.

La Resolución 37/2003 cita: "Que dentro de este marco, y por las peculiaridades del sector, los usuarios del servicio de telefonía celular móvil enfrentan serias dificultades al momento de efectuar sus decisiones de consumo debido a que no disponen de toda la información que necesitan para tomar decisiones eficientes. Las empresas no publican todos sus planes con parámetros o criterios homogéneos, y en muchos casos la información es vaga y confusa. Por todo esto, el costo de búsqueda individual de la información es

sumamente alto y, de tenerla, los cálculos subyacentes son engorrosos y requieren un conocimiento previo de los modos de facturación que pueden diferir entre empresas y planes”.

2- Contratos de adhesión - Internet

Al firmar un contrato deben entregar una copia y nunca dejar espacios sin llenar.

Deben informarle claramente y por escrito si se trata de una promoción y por qué cantidad de tiempo.

3- Bancos

Si debitan de su cuenta bancaria un cargo por un servicio que usted no solicitó, el banco deberá acreditarle dentro de los 5 días de hecho el reclamo el importe original más un adicional de hasta el 100% en concepto de compensación de gastos e intereses (Comunicación A 3336 y A 3323 B.C.R.A.).

Créditos Hipotecarios (Resolución 313/98)

Deberán suministrar toda la información a la autoridad de aplicación las entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios en relación a operaciones destinadas a la adquisición de viviendas.-

Tarjetas de crédito (Ley N°25.065)

1- Aun teniendo deuda con el emisor usted puede dar de baja su tarjeta de crédito. Este hecho no extingue la deuda existente.

2- Si al recibir el resumen usted desconoce algún gasto, tiene un período de 30 días para impugnar ese resumen y no pagar la operación cuestionada hasta tanto el banco investigue el origen del cargo.

3- Los contratos de tarjetas de crédito no pueden contener cláusulas que permitan al emisor modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

4- Medicina prepaga - Prestaciones Medicas Obligatorias (Ley N°24.754)

Las empresas de medicina prepaga están obligadas a cumplir como mínimo con las mismas prestaciones que deben brindar las Obras Sociales, conocidas como Plan Médico Obligatorio (P.M.O.).

Problemática emergente

No se han encontrados resultados estadísticos sobre denuncias o reclamos por talles de indumentaria femenina inexistentes, pero si se sabe que es una problemática juvenil emergente por el aumento relacionado con casos de anorexia y bulimia y como otros tantos casos de obesidad juvenil, que se manifiesta con actos discriminatorios día tras día, como solución al problema la ley N° 12665 “Ley de Talles” manda que *“los comercios que vendan ropa de mujer, deberán tener en existencia todos los talles correspondientes a las medidas antropométricas de la mujer adolescente, de las prendas que comercialicen y ofrezcan al público”* e impone pena de multa y de clausura para los incumplidores.

Las imposiciones estéticas se han expresado mayormente sobre el cuerpo de las mujeres, hecho que ha supuesto graves perjuicios no sólo para la salud física y emocional de las mujeres, sino para la visión de ellas ante sí y ante una sociedad que les sigue exigiendo ser un adorno. Buena esposa, buena madre, competente profesional, con inquietudes, pero además con una sonrisa perfecta, siempre joven, flaca y sin celulitis; a las mujeres se nos acumulan las exigencias y las obsesiones.

Así, el concepto actual de belleza se configura en una forma más de opresión y una expresión feroz de esto es que los casos de anorexia y bulimia se den en un 95 por ciento entre las mujeres”.¹

Otros

Servicios públicos

Si una empresa de servicios públicos domiciliarios (luz, gas, teléfono, etc.) le factura algún concepto indebido o le reclama indebidamente el pago de facturas ya abonadas, usted tiene derecho a reclamar una indemnización. Consulte con el Ente regulador y de control que corresponda.

¹ Dra. Sonia Guedes Ortiz - España

Universidades Privadas

Deberán presentar información anual, referida a los precios que perciben por la prestación del servicio universitario, con el fin de que los usuarios puedan conocer la variedad de la oferta y adoptar la decisión que convenga a sus intereses.

Playas de estacionamiento

Es común contratar, por hora o estadía diaria, una playa de estacionamiento para dejar nuestro vehículo. Esto implica contratar el servicio de estacionamiento o garaje por un tiempo determinado y a cambio de un determinado precio.

El servicio como tal, se encuentra alcanzado por las normas de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

La ley, en su artículo 37, dispone que la limitación de responsabilidad por daños, es una cláusula abusiva. Por lo tanto cuando existen leyendas en los tickets en las que dice que "la empresa no se responsabiliza por pérdidas o daños ocasionados al vehículo..." se puede tener esa cláusula por no convenida.

Esto es importante en caso de tener algún problema al estacionar su vehículo.

Particularmente, para el estacionamiento en la Ciudad de Buenos Aires, existe una norma que reglamenta esta actividad, se trata de la Ley N° 136 del 10 de marzo de 1999.

Por esta Ley se reglamenta que para la primera hora de ocupación se podrá cobrar el precio equivalente a una hora de estacionamiento. Pasado ese período, el propietario del estacionamiento deberá fraccionarse en períodos no superiores a diez minutos y cobrar por la parte proporcional del precio por hora de estacionamiento.

Asimismo se establece que en caso de pérdida del ticket de estacionamiento por parte del usuario, el propietario del estacionamiento está obligado a consultar sus registros para determinar el tiempo transcurrido desde el comienzo del uso del servicio a los efectos de hacer efectivo el cobro por tal concepto, no pudiendo obligar al usuario a abonar una suma mayor.

Transporte aerocomercial

En lo que se refiere a la tutela de los usuarios, ordena aplicar las disposiciones del Código Aeronáutico y los tratados internacionales, siendo de aplicación supletoria para los casos no previstos por esas normas.

Específicamente, se aplica respecto a problemas derivados de la prestación del servicio aéreo.

En cambio, son competencia exclusiva de la Dirección Nacional de Transporte Aerocomercial los casos derivados de la responsabilidad de las compañías aéreas por daños causados a pasajeros, equipajes y mercaderías transportadas como así también los supuestos de cambios de itinerarios u horarios.