

defensa del consumidor



ACERCAMIENTO. Para orientar mejor al público sobre los servicios de telecomunicaciones, el Osipitel inauguró una moderna oficina de atención al usuario, en la avenida Javier Prado Este 1712, San Isidro.



ARBITRAJE POR INTERNET: El Instituto Nacional de Consumo de España dispone de un sistema pionero que permite al consumidor europeo interponer y resolver desde casa sus reclamos. Vale la pena el ejemplo (www.consumo-inc.es).

UNA DEDICADA HISTORIA DE ESFUERZOS: DE LAS LIGAS DISTRITALES A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Todo comenzó hace unos 27 años

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

¿Recuerdas qué fueron y dónde funcionaron las Ligas del Consumidor? Seguramente no. Pero aquellas instituciones, creadas a fines de 1981, fueron quizá los primeros grupos que se formaron en el país –alentados por El Comercio–, para defender los derechos de los consumidores frente a la continua alza en los precios de los alimentos originada por la especulación de los comerciantes minoristas, bajo el pretexto de la inflación que se vivía entonces.

Un tema que mereció el respaldo del Ministerio de Agricultura y de los concejos distritales de Lima Metropolitana, recuerdan emocionados Silvia de Lira y Javier Ascue, periodistas de esta casa editora, quienes tuvieron en sus manos la misión de publicar y de lograr que se haga efectiva la propuesta de la ciudadanía.

La primera liga de consumidores se instaló en Pueblo Libre. Desde entonces han transcurrido 27 años y la defensa de los derechos ciudadanos en temas de consumo sigue siendo uno de nuestros principales frentes de batalla. De él han surgido interesantes propuestas, como el sello de calidad, que fue instituido por el desaparecido Instituto de Investigación Tecnológica Industrial y de Normas Técnicas (Itintec); la consolidación de los organismos reguladores y la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en sus respectivos directorios, como parte interesada en la supervisión directa de los servicios públicos; la creación de la Defensoría del Cliente Financiero, entre otras.

DESDE HACE 14 AÑOS

La página Defensa del Consumidor apareció como tal, por primera vez, en junio de 1994. Al principio, la gente no sabía qué era, qué temas tocaba y muchas empresas e instituciones confundían incluso a los periodistas de El Comercio con funcionarios del Indecopi, creado en 1993, en reemplazo del Itintec.

Se consolidó así un espacio propio para la educación de los consumidores y la defensa de sus derechos. No obstante, desde hacía diez años, El Comercio venía ejerciendo ya esta labor a través de sus páginas (primero en la sección Locales y, luego, en Metropolitana y Vida & Futuro). En ellas se libraron interesantes campañas sobre la calidad de los productos en los mercados, los servicios de telefonía fija y móvil, los servicios de correo, el etiquetado de los alimentos, la necesidad de reglamentar la venta de juguetes y útiles escolares, que lograron inmediata respuesta de las autoridades.

Hoy, dados los avances de la ciencia y la tecnología, los problemas son otros y las amenazas también, como el daño que produce la comida chatarra en la población infantil, la comercialización de medicamentos y productos cosméticos adulterados, los créditos de consumo, la atención de la salud, entre otros.

NO BAJAREMOS LA GUARDIA

Ayer, si logró acordarse, se celebró el Día Mundial del Consumidor, una fecha que, a diferencia de otros años, hoy pasa casi inadvertida. Antes se organizaban interesantes campañas de información e incluso se promovían grandes caravanas comerciales con promociones y descuentos. Ahora solo se programan discretas ceremonias, en las que priman grandilocuentes discursos.

Desde aquí solo nos queda comprometernos a seguir luchando por la defensa de sus derechos y la consolidación de un tribunal arbitral en materia de consumo. Los ciudadanos demandan hoy una rápida y efectiva solución a sus reclamos. Si para ello hay necesidad de revisar La Ley de Protección al Consumidor y fortalecer el trabajo del Indecopi, es momento de hacerlo, antes de que los mercados se diversifiquen más y aparezcan nuevas amenazas para los consumidores y usuarios.



1980-1985

La preocupación de la gente se centraba más en la calidad de los servicios y productos que se ofrecían en los mercados de abasto. Esta se mantiene hoy, pero gana el interés de las autoridades el tema de la seguridad ciudadana.



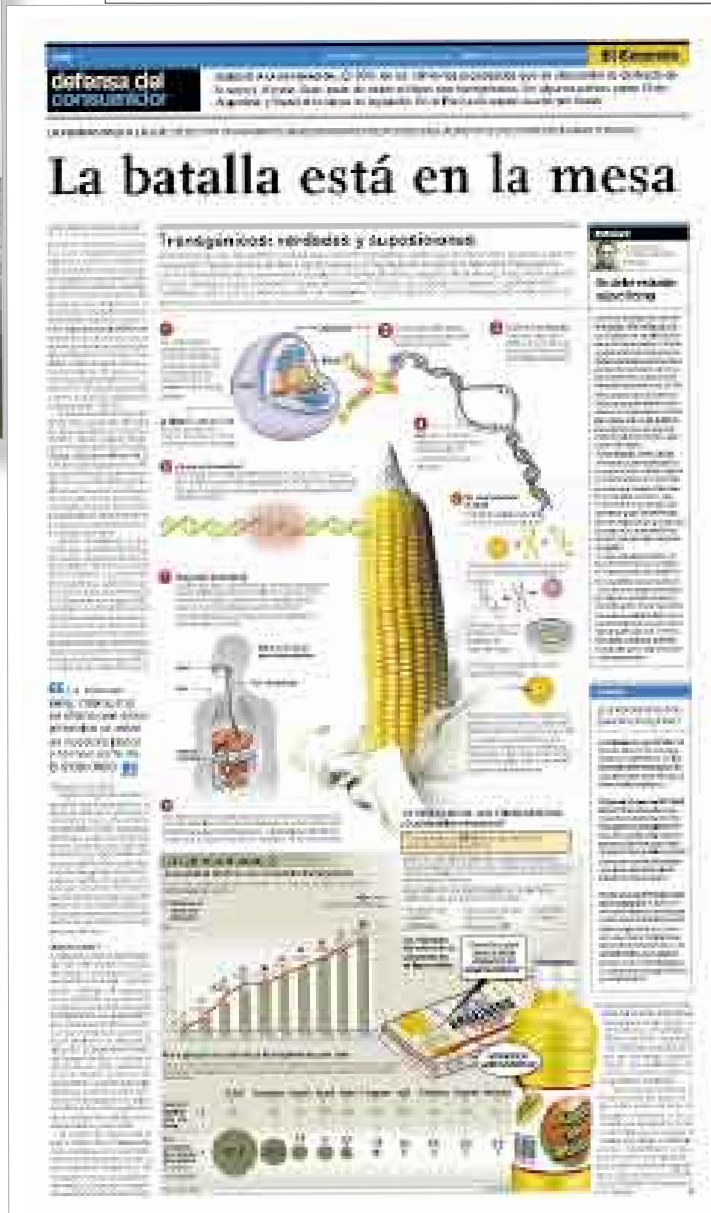
1985-1990

Para obtener una línea telefónica, el usuario tenía que esperar meses e incluso años. Los precios en los mercados se disparaban y eran frecuentes los informes periodísticos al respecto.



1994

Se publica por primera vez la página Defensa del Consumidor. Un espacio orientado a la educación en consumo y al tratamiento de temas de mercado.



2007

Las nuevas tendencias del mercado, la aparición de productos cada vez más sofisticados y el uso de Internet, como medio de pago y la compra de bienes y servicios, han cambiado de alguna manera los fundamentos de la defensa de los consumidores. Ello obliga a establecer nuevas modalidades de derecho.

ENFOQUE
Reclaman más: un buen síntoma



JUAN CARLOS CUADROS GUEDES
Periodista

Fue exactamente un día como hoy, hace tres años, que me dieron la responsabilidad de hacerme cargo de esta página. Si bien era consciente de la tarea que asumía –pues una de las características de El Comercio ha sido, es y será siempre servir a la comunidad y orientar a los ciudadanos–, nunca me imaginé los problemas que enfrentaría ni los rencores y amores que llegaría a inspirar.

Ya me decía Meche García Belaunde, colega, amiga y responsable de esta página durante más de una década: “La tarea no será fácil, pero sí exigente. Vas a tener muchos temas en cartera, pero difícil será conciliar con las fuentes para publicarlos. A veces, no todos quieren hablar, se escabullen o te cancelan las citas. Ya verás”. Y no estaba lejos de la realidad.

La defensa de los derechos de los consumidores crea al principio ciertos anticuerpos con las empresas e instituciones denunciadas, lo cual es lógico. A todas no les gusta que publiquemos las cartas en las que aparece su nombre. Y aunque las cosas han mejorado

en algo, son las expresiones de agradecimiento de numerosas personas, cuyos problemas ayudamos a resolver, las que nos alientan a seguir adelante. Y hablo en plural porque la página, si bien tiene un responsable, detrás de ella hay todo un equipo de profesionales que apoyan el trabajo: editores, diseñadores, ilustradores, fotógrafos, consultores, colaboradores, entre otros.

En cuanto a los consumidores, estos también han cambiado su actitud. Hoy reclaman más, y eso es bueno. Saben por qué hacerlo.

El año pasado recibimos en total 1.280 cartas, de las cuales 1.135 fueron debidamente tramitadas, solucionadas y solo algunas de ellas publicadas. El resto (145) carecía de nombre o documento de identidad, los temas no tenían sustento o simplemente se referían a problemas domésticos que no requerían de la intervención de esta página. A veces los lectores no se sienten satisfechos con la respuesta que se les da, pero deben comprender que no siempre se tiene la razón.

EN PUNTOS

Temas para la agenda de los consumidores en el 2008

- El arbitraje de consumo garantiza el acceso a la justicia y promueve la transparencia en las relaciones de consumo. Este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos está sustentado en la voluntad de las partes de otorgar facultades a un tribunal arbitral para que resuelva sus diferencias de manera definitiva. En países como Argentina, España, Chile y Panamá, se aplica este sistema con muy buenos resultados.
- La revisión de las normas de protección al consumidor, a fin de actualizarlas y acercarlas a las nuevas tendencias del mercado. Los cambios tecnológicos y los avances de la ciencia exigen nuevos derechos para los consumidores y usuarios.
- Los alimentos transgénicos. Su aparición en el mercado generó una serie de controversias que siguen hasta hoy. Positivo sería que las autoridades del sector Salud se pronunciaran sobre el particular y fijaran normas para que los alimentos que hoy compramos sean debidamente identificados como tales en las etiquetas.
- Los créditos de consumo y los índices de endeudamiento familiar. El crédito revolvente que asfixia a los deudores y los hace pagar intereses muy por encima de sus posibilidades.
- La calidad de los detergentes, jabones, champú y pastas dentales que se ofrecen hoy en el mercado.
- La calidad de los textos escolares y de los sistemas de comercialización que emplean las grandes editoriales.
- La regulación del telemarketing o ventas por teléfono. No es posible que las tiendas comerciales, bancos, financieras y principales marcas utilicen el teléfono para hacer sus contactos comerciales a cualquier hora del día y de la noche.
- La basura electrónica. Se avizora la llegada de la televisión digital, y eso significará deshacerse de viejos aparatos electrónicos. ¿A dónde irán a parar? ¿Qué se hace hoy con las computadoras viejas?
- Las fotopapeletas y la necesidad de que exista un manual de metrología para el uso de las cámaras láser con las que se detecta la falta y luego la autoridad sanciona.
- El derecho a una pensión justa. Pese a las reformas en sus procesos de atención al público, la ONP sigue siendo un ente burocrático que afecta a miles de pensionistas.
- Se siguen fabricando productos que no son biodegradables y contaminan cada vez más a las poblaciones de las principales ciudades. Es necesario educar en temas de reciclaje.
- En algunos institutos de idioma y en otros de educación superior, hay cursos que se dictan y no cuentan con la certificación ni el respaldo de profesionales capacitados.