

defensa del consumidor



QUE NO LO ESTAFEN. Muchos han creído el cuento de que se ganan un artefacto eléctrico por la compra de una tarjeta de telefonía móvil. Si lo llaman, no haga caso, ninguna empresa respalda esta promoción.



INFORMACIÓN. Una cuenta corriente o una libreta de ahorros son instrumentos imprescindibles para gestionar cobros y pagos. Sepa qué le ofrecen, cómo usarlas y qué normas rigen su uso: <http://www.sbs.gob.pe>

PROMULGACIÓN DE LA LEY DEL DERECHO DEL RETRACTO DEL CONSUMIDOR ESTÁ EN MANOS DEL EJECUTIVO

Tenemos derecho a decir: ¡NO!

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES

¿Quién no ha sido sorprendido alguna vez por un vendedor en la puerta de su casa, que le ofrece un abanico de ofertas y lo obliga a decidir en el instante la compra de un producto o servicio que no siempre es necesario? ¿Quién no ha caído en la tentación de hacerle caso al "Llame ya" de la televisión por cable y comprar por medio del teléfono un artefacto o equipo que ni siquiera sabe cómo funciona y termina aceptando y firmando letras de cambio sin posibilidad de retroceder en la decisión?

Muchos en el pasado se han creído el cuento de la semana de vacaciones compartidas en el extranjero, de la beca de inglés o francés, del método de estudios y lectura veloz, de la licuadora de regalo, etc. Algunos terminan siendo estafados. Pocos concilian y recuperan sus aportes. El resto, la gran mayoría, simplemente, pierde sogay cabra.

Pero esta situación de desventaja de numerosos consumidores puede cambiar con la promulgación de la Ley del Derecho del Retracto del Consumidor, aprobada en el Congreso de la República el pasado 3 de abril. La autógrafo está hoy en manos del Ejecutivo y los consumidores esperan que pronto se haga realidad.

PLAZO DE MEDITACIÓN

Consultado al respecto, el presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, Jaime Delgado Zegarra, señaló que la ley es positiva y oportuna, "pues los usuarios tendrían un plazo de siete días hábiles para desistir de la compra —realizada por teléfono o a domicilio—, al no estar de acuerdo con las necesidades y menos con la capacidad económica de pago".

Lo normal —dijo— es que el consumidor que requiere un bien o un servicio se dirija directamente al proveedor, y que este lo informe de las características de su requerimiento y asuma la adquisición del bien o servicio que contrata.

Pero esto no siempre ocurre y los consumidores se ven perjudicados. Con esta ley, el usuario tendría derecho a desistir del contrato inicial en un plazo determinado (que sería de siete días), considerado un tiempo de reflexión en las ventas o contrataciones que se dan en un contexto especial: a domicilio, a través de las denominadas televentas, a distancia, las que se hacen por catálogos o muestrarios, por Internet y otras donde el bien no es apreciado físicamente por el adquirente.

En las legislaciones europeas, en Brasil y Argentina, entre otros países latinoamericanos, el retracto tiene ya rango de antigüedad y ha sido incorporado con carácter amplio.

EN PUNTOS

Sepa en qué casos podría ejercer el derecho del retracto

Ventas a domicilio

Cuando el contrato entre el proveedor y el consumidor se hubiese pactado fuera del establecimiento del proveedor, bajo las modalidades de ventas a domicilio, puerta a puerta, ventas por teléfono o correspondencia o en medios de transporte público. Por ejemplo, si alguien toca a la puerta de su casa y le ofrece un programa de vacaciones compartidas en Orlando (EE.UU.) o una beca de estudios para el aprendizaje de inglés.

Contratos a distancia

Si el contrato de un bien o un servicio tiene lugar en el domicilio del consumidor o en su centro de trabajo. Si le ofrecen y venden una colección de libros o enciclopedias bajo ciertas características que luego no se cumplen.

Venta por catálogo

Se refiere específicamente a la venta de perfumes, jabones y demás productos cosméticos a través de un catálogo o muestrario. Hay reconocidas marcas de productos cosméticos y de belleza que aplican este método de ventas que se realiza casa por casa, en los centros de trabajo y de estudios superiores.

Oferta de premios

Para atraer a los clientes, algunas empresas utilizan mecanismos de oferta de premios, cursos u otros productos, que no son objeto principal de la transacción. Por ejemplo, hay editoriales que ofrecen relojes o artefactos electrodomésticos de regalo para asegurarse la venta de libros y otras publicaciones.

No resulta aplicable

En los contratos relativos a la construcción, venta y arrendamiento de bienes inmuebles o que tengan por objeto algún otro derecho sobre ellos. En los contratos de seguros, a excepción de los casos de adquisición por teléfono y en los contratos relativos a la compraventa de bienes perecederos por delivery.



ENFOQUE

JUAN CARLOS CUADROS GUEDES
Periodista

Afectados no tenían respaldo

Promulgada esta ley por el Ejecutivo, ningún proveedor podrá asumir que un consumidor acepta un determinado bien o servicio por el solo hecho de no rechazarlo explícitamente, como ha venido ocurriendo en los últimos años.

Bastaba una llamada telefónica al domicilio de un consumidor para que este, al recibir su próxima cuenta de servicio eléctrico, telefonía o cable, o el estado de su tarjeta de crédito, se encontrara con que estaba pagando un servicio adicional, una promoción o un seguro de vida no solicitado.

Anular estos cargos significa todavía un largo peregrinaje, llamadas telefónicas, giro de cartas y muchas otras gestiones que son ignoradas si no se insiste en el reclamo o la queja no llega a espacios de defensa del derecho de los consumidores como este.

El caso más emblemático lo ha constituido, desde siempre, el tema de las vacaciones compartidas. Un servicio que consiste en la contratación de derechos de hospedaje y uso de servicios asociados, a cambio del pago de una mensualidad durante una determinada cantidad de meses o años.

Habitualmente estos contratos se firman en reuniones a las que ha sido convocado el consumidor con el incentivo de haberse adjudicado, gratuitamente, un período de varios días de vacaciones en un hotel de lujo, balneario o resort. Tras una ronda de whisky, este pierde fácilmente el control de su tarjeta de crédito y firma pagarés sin mayores objeciones. Un drama que podría ser revertido con esta nueva ley.

ILUSTRACIÓN: VÍCTOR AGUILAR

sección reclamos

Los lectores pueden enviar sus cartas a Defensa del Consumidor El Comercio, jirón Miró Quesada 300, Lima. Deberán incluir nombre completo, DNI, teléfono y dirección. El Diario se reserva el derecho de editarlas y asume que toda carta que recibe es para publicarse.

Central de riesgos

Señor Director:

A la fecha los funcionarios de Ripley (antes financiera, hoy banco) no corrigen la información enviada a las centrales de

riesgo respecto a mi persona. Acabo de comunicarme al teléfono 611-5700 anexo 5780 y, lejos de tratarme bien, me dicen que finalmente debería irme a quejar a la Superintendencia de Banca y Seguros o al mismo Infocorp, desconociendo así el error que ellos mismos generaron. Sinceramente, este es un caso que merecería ser publicado.

DANILO GUEVARA COTRINA
DNI 29654879

■ **Sobre el caso del señor Guevara Cotrina informamos que, enterados del problema, representantes del Servicio de**

Atención al Cliente del Banco Ripley realizaron gestiones ante las centrales de riesgo corrigiendo inmediatamente la información que en ellas aparecía. Solucionado el tema, le enviaron una carta al señor Cotrina para informarle lo ocurrido y expresarle las disculpas del caso.

Eso no se hace

Señor Director:

En enero de este año me contactó una señorita por teléfono y me invitó a afiliarme a Gourmet & Travel, una cadena de servicios



CONTRATOS. Los consumidores tenemos derecho a retractarnos.

que por un pago de 648 soles me ofrecía un paquete completo de atención durante 13 meses consecutivos, en una lista de restaurantes y hoteles, a un precio superpreferencial. Me indicó que podía realizar el pago al contado o con tarjeta de crédito y que en un lapso no mayor de 15 días, a partir de la fecha de suscripción, me haría llegar los carnet de identidad y las cartillas con la relación de establecimientos afiliados. Me inscribí y realicé el pago con el débito de mi tarjeta de crédito del Banco Scotiabank. A la fecha se han superado en exceso los días para la entrega de

todo lo ofrecido y nada. Les he enviado un correo electrónico para expresarles mi incomodidad por el tema, pero solo obtengo un pronunciado silencio de parte de ellos. Les he pedido incluso que me devuelvan lo que he pagado por la membresía.

JUAN CARLOS ARANDA GIRALDO
DNI 08834083

■ **Casos como este son los que se evitarían si entrara en vigencia la ley del derecho del retracto del consumidor, cuyas características y aplicaciones hacemos mención en el artículo publicado hoy.**