



15 de marzo - Día Internacional de los Derechos del Consumidor

Como viene sucediendo desde 1983, el 15 de marzo se conmemora el Día Internacional de los Derechos del Consumidor. La ocasión nos parece propicia para compartir algunas reflexiones.

La temática de los derechos del consumidor llegó tarde a nuestro país. Las primeras organizaciones de consumidores comenzaron a actuar en la década del ochenta del siglo pasado y la Ley de Relaciones de Consumo recién fue sancionada en el año 2000.

En el año 2005 la Dirección General de Comercio difundió los resultados de una encuesta que indicaba un extendido desconocimiento de la población sobre los derechos del consumidor y sobre la propia existencia del Área de Defensa del Consumidor.

Habida cuenta de esta situación, en los últimos años desde el Área Defensa del Consumidor se desarrollaron múltiples acciones de difusión tendientes a cerrar, o al menos reducir, esa brecha informativa. Entre ellas destacan la realización de charlas, presentaciones en medios de difusión y, especialmente, las actividades desarrolladas en cooperación con las autoridades de la educación pública para difundir los derechos del consumidor entre niños y jóvenes de todo el país. Por otra parte, desde agosto de 2008 personal del Área participa en el micro-programa de televisión “Defensa del Consumidor responde”, espacio inserto en el programa “Poder Ciudadano”, que se emite todos los jueves por Televisión Nacional, lo que ha permitido llegar con el mensaje de la defensa del consumidor a una vasta audiencia de alcance nacional.

En paralelo, se impulsaron diversas iniciativas tendientes a **fortalecer el Área de Defensa del Consumidor**, de modo de brindar un mejor servicio a los consumidores que solicitan el concurso de la oficina. Entre ellas destacan:

- el desarrollo de nuevos servicios on-line en el sitio web institucional (www.consumidor.gub.uy) (formularios electrónicos de “consultas y reclamaciones” y de “quejas y sugerencias”)
- la mejora del servicio de atención telefónica gratuito (0800-7005), mediante la triplicación de las líneas disponibles y el fortalecimiento del equipamiento informático
- la concreción de convenios de cooperación con las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas, lo que permitió contar con el servicio de estudiantes avanzados de esas disciplinas
- la firma de acuerdos con diez Intendencias del Interior (algunos de los cuales estaban vigentes en la administración anterior), lo que permitió poner en marcha

otras tantas oficinas de Orientación al Consumidor en los departamentos de Paysandú, Río Negro, Rivera, Flores, Rocha, Durazno, Cerro Largo, Treinta y Tres, Colonia y Salto. Las dos últimas cuentan con el concurso de un profesional del Área.

- la consolidación del Sistema de Precios de Información al Consumidor (SIPC) disponible en la página web institucional (www.consumidor.gub.uy). El SIPC, puesto en marcha en mayo de 2007, permite acceder a información sobre los precios de productos de almacén en todo el país, así como a la evolución de los precios administrados por el Poder Ejecutivo y los precios de las frutas y verduras en las ferias de Montevideo.
- la mudanza al nuevo local más confortable de Uruguay y Río Branco, concretada en diciembre de 2008

Asimismo, en los últimos años se impulsaron **dos modificaciones legales** que fueron aprobadas por el Parlamento y fortalecieron a la oficina en su misión de amparar a los consumidores. Se trata de las normas que dieron al Área la facultad de imponer sanciones pecuniarias a los proveedores que no concurren, en forma injustificada, a las audiencias de conciliación que prevé la ley y de publicar en la página web las sanciones impuestas a los proveedores que infrinjan la Ley de Relaciones de Consumo.

Es de destacar, por otra parte, que el Área elaboró conjuntamente con la Suprema Corte de Justicia un **proyecto de ley sobre “Procedimientos de Pequeñas Causas en Materia de Relaciones de Consumo”**. El proyecto, que genera un procedimiento judicial sencillo, ágil y de mínimo costo para tratar asuntos de “menor cuantía” (hasta 100 Unidades Reajustables), fue elevado por el Poder Ejecutivo a consideración del Parlamento en el mes de noviembre de 2008 y se espera sea sometido a votación en la presente legislatura. En caso de aprobarse el proyecto, el país contará con un moderno procedimiento en la materia que hará realidad uno de los derechos básicos que la ley otorga a los consumidores, cual es el de poder acceder “a **organismos judiciales y administrativos para la prevención y resarcimiento de daños mediante procedimientos ágiles y eficaces**”.

Finalmente, corresponde informar que, por tercer año consecutivo, hemos elegido **conmemorar el Día Internacional de los Derechos del Consumidor** mediante la realización de actividades ligadas a la difusión de esos derechos entre los niños y jóvenes que cursan estudios en la educación pública. En esta ocasión, técnicos de la oficina impartirán una charla informativa sobre los derechos del consumidor a alumnos de 4º, 5º y 6º año de las Escuelas N°2 - República Argentina y N° 6 - Estados Unidos, de Montevideo. Al cabo de la misma se proyectará un video. La actividad se llevará a cabo el lunes 16 de marzo a las 13.30 horas en la sala de conferencias del IMPO (Germán Barbato 1379 entre 18 de Julio y Colonia). Asimismo, otro profesional de la oficina impartirá otra charla en el Liceo N° 7 de la ciudad de Salto. Esta actividad se llevará a cabo el lunes 16 de marzo a las 14 horas en Rosario Villagrán esquina Ruta Manuel Oribe, Salto.

Los derechos del consumidor son tus derechos