

BOLETIN INFORMATIVO N° 586
del COLEGIO DE ABOGADOS DEL
DEPTO JUDICIAL DOLORES.-

REF: “ Consumidores: la telefonía lidera ranking de reclamos ”.-

En el Día Internacional de los Derechos del Consumidor, está a la cabeza de las quejas con el 24% de los casos

Los servicios de telefonía lideran, por quinto año consecutivo, el ranking de reclamos de los consumidores en la Provincia, representando el 24% del total de llamados recibidos en el Servicio Gratuito de Defensa del Consumidor Provincial -según datos oficiales difundidos ayer con motivo de conmemorarse hoy el Día Internacional de los Derechos del Consumidor- seguidos por los reclamos vinculados a comercios minoristas, prestadores de internet y empresas de medicina prepa.

Los errores de facturación, el funcionamiento deficiente del servicio y la información inadecuada sobre el tipo de servicios y contratos son algunas de las causas que motivan las 5.410 denuncias que aluden a la telefonía, sobre un total de 20.111 recibidas por el mencionada servicio durante el último año. En el caso de los teléfonos móviles se agregan los reclamos vinculados a problemas técnicos con el chip de activación.

Según un informe de la Dirección Provincial de Comercio, dependiente del Ministerio de la Producción, detrás de las quejas motivadas por la telefonía se ubicaron en el ranking las que apuntan al comercio minorista (con 2.945 llamados) y que se vinculan con incumplimientos de garantías, service y dificultades con el cambio de productos con fallas en origen.

Detrás aparecen las quejas contra prestadores de internet -con 906 consultas referidas a la calidad del servicio, las trabas para cancelarlo, los errores en la facturación y las deficiencias de la información- seguidos por los servicios en medicina prepa, con 635 llamados referidos a incremento de cuotas, falta de cobertura y de pago de reintegros.

El informe destaca que como consecuencia de las denuncias la dirección provincial de Comercio impuso multas por más de 2 millones de pesos por infracción a la Ley Nacional de Defensa del Consumidor durante el período 2007/2008.

En el mismo lapso, agrega el informe, estableció penalizaciones por 7 millones de pesos a infractores de la Ley Nacional de Lealtad Comercial que regula la obligatoriedad de exhibir precios y la publicidad engañosa.

En tanto, otros casos presentados a conciliación al departamento de Orientación al Consumidor, se resolvieron por esa vía a través del Departamento de Orientación al Consumidor y de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

El Servicio Gratuito de Defensa del Consumidor provincial, que atiende de lunes a viernes de 9 a 18, a través de la línea gratuita **0800-222-9042 recibe un promedio de 57 llamadas diarias. Otra forma de hacer llegar los reclamos es por medio de la dirección de correo electrónico consumidor@mp.gba.gov.ar, accesible también para no videntes y disminuidos visuales.**

Información extraída del Diario El Día 15/03/2009