



PRESIDENCIA
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY

www.presidencia.gub.uy

15 de marzo, 2010

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 (N° 17.250) recién fue sancionada en el año 2000.

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

Habida cuenta de esta situación, en los últimos años desde el Área Defensa del Consumidor de la DGC se desarrollaron múltiples acciones de difusión tendientes a reducir esa brecha informativa. Entre ellas destacan la realización de charlas, presentaciones en medios de difusión y, especialmente, las actividades llevadas a cabo en cooperación con las autoridades de la educación pública para difundir los derechos del consumidor entre niños y jóvenes de todo el país. En ese sentido, en diciembre pasado se lanzó el “Manual de Defensa del Consumidor en Uruguay” que servirá de apoyo para acercar el tema de los derechos del consumidor a los estudiantes del segundo ciclo de Educación Secundaria y su equivalente en la UTU.

En paralelo, se impulsaron diversas iniciativas tendientes a fortalecer el Área de Defensa del Consumidor, de modo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos 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), tal es el caso de los 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 fortalecer los servicios de atención al consumidor con la participación de estudiantes avanzados de esas facultades;
- la firma de acuerdos con diez gobiernos departamentales, lo que permitió poner en marcha otras tantas Oficinas de Orientación al Consumidor en el Interior del país (ver detalle en www.consumidor.gub.uy).

Es de hacer notar que las mejoras introducidas en los dos Servicios de Atención al Consumidor (Atención a los Consumidores de Productos y Servicios y Atención a los Usuarios de Servicios Financieros) hicieron posible la participación de ambos servicios en la edición 2009 del Premio de Calidad en la Atención de la Ciudadanía organizado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, oportunidad en la que esos servicios obtuvieron sendas Menciones Especiales.

Asimismo, en los últimos años se desarrolló el Sistema de Información de Precios al Consumidor (SIPC), disponible en la página Web institucional (www.consumidor.gub.uy). El SIPC, puesto en marcha en abril de 2007, permite acceder a información sobre los precios de productos de almacén en supermercados y autoservicios de 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.

Por otra parte, el Área Defensa del Consumidor elaboró conjuntamente con la Suprema Corte de Justicia el proyecto de ley sobre "Procedimientos de Pequeñas Causas en Materia de Relaciones de Consumo" elevado por el Poder Ejecutivo al Parlamento en noviembre de 2008. Dicho proyecto sirvió de base para la aprobación en junio pasado de la Ley 18.507. Esta ley generó un procedimiento judicial sencillo, ágil y de mínimo costo para tratar reclamaciones de "menor cuantía" (hasta 100 Unidades Reajustables) y permite hacer realidad uno de los derechos básicos que la ley de relaciones de consumo 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".

Asimismo, por cuarto año consecutivo se realizan actividades vinculadas a la difusión de esos derechos entre los niños y jóvenes que cursan estudios en la educación pública. Así, técnicos de la oficina impartirán una charla informativa sobre los derechos del consumidor a alumnos de 4°, 5° y 6° año de las Escuelas N°3 Orticochea de Bella Unión, departamento de Artigas.

 © 2005-2008 Secretaría de Comunicación Institucional