

# CausaComún

DERECHOS CIUDADANOS – CONSUMIDORES  
Organización No Gubernamental

Número 1 - JUNIO / 2000

---

En este número:

1. [Editorial](#)
  - ✓ Algo va a cambiar el primer día del próximo mes.
2. [Casos y acciones](#)
  - ✓ Deficiencias en la reparación de un producto
  - ✓ Un claro ejemplo de contrato con cláusulas abusivas.
3. [Formación](#)
4. [Noticias](#)
5. [En debate](#)
  - ✓ El Dr. Ramón Díaz y la Dra. Dora Szafir exhiben posiciones diametralmente opuestas en torno a la Ley de Relaciones de Consumo.
6. [De todos lados](#)

---

Ud recibe este email debido a que uno de nuestros socios nos expresó su posible interés en el tema de la defensa del consumidor.

Si **NO** le interesa seguir recibiendo esta notificación haga click aquí [cancelar@email.com](mailto:cancelar@email.com).

Si desea recomendar la inclusión de algún amigo o familiar que pueda interesarle el tema, envíe un email a la dirección [suscribir@email.com](mailto:suscribir@email.com) poniendo la dirección de email en el cuerpo del mensaje.

Cualquier sugerencia o comunicación debe ser enviada a la siguiente dirección [causacomun@email.com](mailto:causacomun@email.com)

**Consultas al teléfono de nuestra secretaría ejecutiva (099) 123985 (Sra. Silvia Paz Rodriguez)**

---

## 1. Editorial

Tal vez al principio no lo note. El primer día de julio de este año Ud. se levantará en la mañana, tomará su desayuno y, si tiene suerte, irá a trabajar. Lo más probable es que le parezca un día como cualquier otro. Pero algo habrá cambiado. Ese día entrará a regir la ley 17189 sobre relaciones de consumo. La ley de defensa del consumidor. Y su vida nunca va a ser igual.

¿Parece que exagero? Algunos ya empiezan tomar conciencia de los cambios que se avecinan. Traducidos periodísticos afirmaron la existencia de presiones que la Asociación de Bancos realizara a aquellos que tienen la tarea de reglamentar la ley a fin de que no afectara demasiado a las instituciones financieras. Este domingo el eminente e influyente economista Ramón Díaz utilizó su columna semanal en el diario El Observador para criticar diversos aspectos de la ley, y hasta hemos visto como alguna prestigiosa empresa auditora editó un prolijo folleto donde ofrece servicios de “asistencia en la implementación de las acciones necesarias que permitan adecuar su empresa a la vigencia de dicha norma” así como la “defensa de nuestros clientes en caso de que las autoridades administrativas les impongan las sanciones administrativas previstas legalmente”.

La jueza en lo Civil, Dra. Dora Zafir, afirmó que a partir del 1ro de julio las compañías tabacaleras deberán informar que el cigarrillo provoca cáncer de pulmón, las firmas que provean pollos si esos animales fueron engordados en base a hormonas, y varios ejemplos más que van desde los intereses de las tarjetas de crédito, los famosos carteles de “la casa se reserva el derecho de admisión”, o las ofertas que se publicitan con la frase “hasta agotar stock” (El Observador 4/5/2000 pag. 3).

Es que si bien podría afirmarse que esta ley no innova en derechos que los ciudadanos ya teníamos, genera mecanismos sumamente ágiles y pragmáticos por los cuales los podemos hacer valer. Por lo tanto infórmese. Averigüe cómo hacer valer los derechos que por el mero hecho de ser un simple ciudadano, tiene. Conozca la forma de llevarlos a la práctica.

Y, fundamentalmente, no tenga dudas. El primero de julio, cuando se levante, recuerde: algo comenzó a cambiar. Y nuestra tarea es afirmar y profundizar ese cambio. Para eso estamos nosotros!.

## 2. Denuncias recibidas y acciones realizadas



**Deficiencias en un service:** Gabriel adquirió una consola de juegos con motivo del día de Reyes. En el mes de marzo el sistema comienza a tener defectos por lo que a fin de ese mes envía el equipo al service de la compañía.

**El reclamo:** Pasados treinta días Gabriel nos denuncia el hecho de que fueron infructuosos sus intentos de que le repararan la consola, pese que a la primer semana le pidieron que llevara al service una tarjeta de memoria y el joystick del equipo.

**Las acciones:** Nos comunicamos con la casa y hablamos con el encargado del local comercial. Constatamos que era cierto la demora en la reparación, así como la existencia de varios reclamos de productos del mismo modelo y marca. En la medida que no pudo dar solución al problema solicitamos información del dueño de establecimiento. Habiéndonos contactado con él ofreció disculpas al consumidor danmificado y ofreció un equipo nuevo en 24 horas lo que fue aceptado por el cliente.



**Un contrato abusivo:** Teresa se afilió a la mutualista Copamhi en abril del año pasado. Por dificultades económicas decide desafiliarse de la mutualista junto con sus hijos.

**El reclamo:** Teresa se comunica por un tercero con nosotros ya que no puede proceder a la desafiliación ya que le dijeron que de todas formas debía pagar un año entero y que si no lo hacían la registrarían en el Clearing como morosa.

**Las acciones:** Nos ponemos en contacto con la encargada del departamento comercial la que nos indica que cuando se afilian a la empresa deben firmar un contrato que establece condiciones a los usuarios. Solicitamos una copia del contrato, la que se nos pone a disposición inmediatamente. Efectivamente, los afiliados a Copamhi firman un contrato de 4 hojas donde se afirma que “la afiliación tiene validez por un año de la fecha de firmado el contrato y se renueva automáticamente, por igual plazo”. Si el afiliado quiere cancelar el contrato debe comunicarlo **por escrito** en un plazo no mayor a 60 días antes de la fecha de vencimiento del mismo. Por estas razones no fue posible dar satisfacción al deseo del usuario del servicio

**Reflexiones:** Este caso es un ejemplo de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. En el mismo contrato encontramos la posibilidad que Copamhi “tenga la facultad de variar los términos aquí pactados ... sin incurrir Copamhi en responsabilidad de tipo alguno por ejercer esta responsabilidad”. En otros términos: el usuario tiene la obligación de pagar la cuota que le fijen durante un año entero, pero el proveedor se guarda el derecho de decir que es lo que el usuario puede exigir. A partir de julio, con la aplicación de la Ley de Relaciones de Consumo, estas clausulas estarán prohibidas.

## 3 Formación:

#### 4. Noticias de nuestra asociación:

- ✓ Continuamos con los trámites necesarios para la inscripción de nuestra asociación en el Ministerio de Educación y Cultura. Actualmente estamos obteniendo las certificaciones notariales necesarias y esperamos que este mes ya esté todo pronto para solicitar nuestra personería jurídica.
- ✓ Mientras tanto continuamos con el esfuerzo de obtener representantes de CONSUMIDORES en el interior del país.

#### 5. En debate

¿Mas protección al consumidor? Con este título el Dr. Ramón Díaz publicó su columna en el diario El Observador en la que afirma que la ley 17189 es “una ley preelectoral (que) creará más burocracia, más impuestos, más inseguridad jurídica”. Profundiza luego diciendo que “a medida que se aproxima la entrada en vigencia la ley 17189 presuntamente dedicada a la protección del consumidor, la gente va tomando conciencia de que sólo significará más gasto público, por tanto más impuestos a pagar por parte del consumidor, más inseguridad jurídica para el productor (por tanto menos inversión y menos oportunidades de empleo para el consumidor) y, lo más importante, una grosera violación de la Constitución, que, como toda denigración a la Ley Fundamental, nos hará a todos, incluso por supuesto a los consumidores que todos somos, menos libres”.

“... el centro de gravedad de la ley, por más que está escondido en el capítulo final, consisten en la creación de un ”Area de Defensa del Consumidor” dentro de la dirección General de comercio. Más empleo público o promociones, o ambas cosas. No olvidar que la nueva ley es un fruto de la última zafra preelectoral (promulgada el 20 de setiembre de 1999). ¿Hace falta agregar algo más?” , define el articulista.

Una visión diametralmente distinta es la que expone la Dra. Dora Szafir desde el semanario Brecha. En ese reportaje Szafir menciona “que lo que trata de regular la norma es que la publicidad sea transparente, que no exista engaño por informar algo que no es cierto ni por omitir datos que puedan generar una idea distinta de la realidad”.

“Cuando Tristán Narvaja dictó el Código Civil la gente negociaba hablando y entonces no se ponían todas esas cláusulas que hoy están en los contratos, y se llegaba a soluciones lógicas y equitativas. Hoy eso no existe porque las cláusulas se dejan sin efectos por voluntad de una sola de las partes: el proveedor. Lo que ahora el legislador trata de asegurar son esas soluciones que el código ofrecía antes. No es una revolución sino apenas restablecer el equilibrio que viene desde la Constitución y desde el Código Civil.”

#### 6. De todos lados



ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL  
DERECHOS CIUDADANOS – CONSUMIDORES  
(EN FORMACION)

TELÉFONO PROVISORIO – (099) 123985  
EMAIL : causacomun@email.com

