



SINTESIS CLAVE SEMANAL

Nº 40

Dirección: Gloria Edel Mendicoa

Asesoramiento Periodístico: Vanina Chiavetta

Apoyo Técnico: Diego Bonetti; Mailén Varvuzza

Estimados colegas y amigos:

El debate contemporáneo nos lleva al análisis de uno de los fenómenos más alarmantes como práctica social. Sin duda abarca un conjunto de fuerzas de cuya trama despliegan resultados que visibilizan desigualdades y fragmentaciones por doquier. No obstante pertenecemos a esta sociedad de consumo y así también aparecen oportunidades, ventajas e intenciones de mejores formas de vivir. La *síntesis* de esta semana, relaciona también el día internacional del consumo. Se alude a políticas de gestión provincial y nacional que impactan sobre precios de productos significativos en la canasta familiar. No tenemos autoridad intelectual para entrar en el debate técnico sobre la inflación pero lo cierto es que en nuestra cotidianeidad nos damos cuenta de que algo está pasando. Ello especialmente se refleja en los hogares con mayores necesidades. La gente de nuestros municipios es la que encarna esa preocupación porque no resuelve cuestiones principales de la mesa familiar. Asimismo hay logros como la Ley de Defensa al consumidor. Esta sí que es buena noticia y saber reconocer su fortaleza y todo lo que de ella podemos usar es una obligación a la par del derecho que ciertamente nos asiste.

Coincide esta *síntesis* con la *Pascua de la Resurrección*. Esta misma *Pascua* en la que los precios están aumentados y por ende dificulta la satisfacción del consumo de los productos indispensables para su celebración. Por eso es necesario hacer valer nuestros derechos para que el consumo sea un bien común y no de algunos pocos.

¡FELICES PASCUAS!

Petitorio de DEUCO al gobernador provincial
Diario NCO

Subsidio para inundados

El titular de la organización Defensa de Usuarios y Consumidores (DEUCO), Pedro Bussetti, emitió un comunicado de prensa donde dio cuenta de un petitorio que ayer esa entidad, junto a otras equivalentes, le hicieron al gobernador, Daniel Scioli, respecto a la solicitud de un subsidio para los afectados por la inundaciones en el ámbito bonaerense.

El mismo dice que "el jueves 28 de febrero se produjeron en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y distintos partidos del Gran Buenos Aires fuertes precipitaciones pluviales que ocasionaron inundaciones en varios barrios provocando serios daños a los propietarios de inmuebles, comercios y automotores".

Esta situación se viene reiterando desde hace varias décadas en el área metropolitana sin que los distintos gobiernos que se han sucedido en ese período tanto en la administración de la Ciudad de Buenos Aires como de la Provincia de Buenos Aires hayan dispuesto las medidas para resolver integralmente los graves problemas de infraestructura existentes.

4 de marzo de 2008

El Gobierno limitaría las exportaciones de carne
Agencia de Noticias: Infobae.com

Con la intención de frenar las subas y mejorar la oferta de hacienda, reducirían en un 40% el cupo. En lo que va del año, la carne registró un aumento del 15 por ciento

El Gobierno habría decidido limitar en un 40% el cupo de 40.000 toneladas de carne que se exportan mensualmente, con la intención de que esa cantidad se vuelque al mercado interno y, en consecuencia, los precios actuales bajen.

El porqué de la decisión, que se habría consensuado después de una discusión durante todo el fin de semana, se debe a que en el último tiempo arribó poco ganado al mercado y los precios mayoristas se dispararon de tal forma el kilo de media res llegó con un valor de \$8 a las carnicerías, cuando en diciembre costaba 6 pesos.

De esta forma, Martín Lousteau, ministro de Economía, ordenaría el recorte de exportaciones, a través del Registro de Operaciones de Exportación (ROE), encargado de emitir permisos para que los embarques caigan.

En números

Desde diciembre hasta la fecha, el aumento de precios registrado es del 15 por ciento. El recorte del 40% indica que dejarán de exportarse 40.000 toneladas por mes y se pasaría a 24.000 mensuales.

La cantidad de meses que duraría el recorte, si bien no está decidido, serían dos: marzo y abril, según publicó el diario *Clarín*.

5 de marzo de 2008

El precio de la carne registró un aumento del 10 por ciento
Diario Condie

Los incrementos fueron desde los \$0,30 hasta el \$1, dependiendo del local donde se quería adquirir el producto. El Gobierno estudia medidas para detener las subas

Los aumentos se deben a que prácticamente no ingresan animales al mercado de hacienda de Liniers, por lo que la escasez se refleja en los importes a la hora de realizar las compras.

De esta forma, los precios de los cortes registraron un incremento, como todas las semanas, que, según el local y la zona, varió desde los \$0,30 al \$1 por kilo (un 10 por ciento). Juan Baez, de la carnicería Tacuarí, ubicada en el barrio porteño de San Telmo, muestra una libreta con el valor de la mercancía y aclara: "No tengo una lista de precios porque cambian todo el tiempo, pero los últimos números son de la semana pasada. A esos hay que sumarles 30 centavos". Y luego continúa afirmando que "todas las semanas aumenta entre 30 y 50 centavos". En Congreso, en la carnicería Coliseo -ubicada en Chile y Sáenz Peña-, los precios también registraron un aumento al comenzar la semana.

Gastón Díaz, carnicero, comenta que "los precios vienen aumentando muchísimo. Hoy subió \$1 por kilo. La media res está \$8,30 el kilo, el viernes estaba \$7,50 y hace un mes y medio costaba 5,50 pesos".

Las alternativas del Gobierno

El ministro de Economía, Martín Lousteau, pretende reducir las exportaciones de carne en un 40% por dos meses para que, de esta forma, el mercado local se abastezca y los precios actuales descendan.

Así, el cupo de 40.000 toneladas de carne que se exportan mensualmente pasaría a ser de 24.000.

Por su parte, el secretario de Comercio, Guillermo Moreno, propuso que los precios de la media res retrocedan a los valores de enero.

Finalmente, otra propuesta del Gobierno es que el Estado fije el valor que pretende que tenga la media res y subsidie la diferencia entre ese precio y el real de mercado, según publicó el diario *Clarín*.

07 Marzo de 2008

El sube y baja de la papa

Blogs diario Clarin. <http://blogs.clarin.com/frutihorticola/posts>

Con el ingreso de partidas de papa de Mendoza, la bolsa de papa se comercializaba hoy (viernes 7/3/08), en el Mercado Central de Buenos Aires, entre \$ 70 y \$ 80, pese a su alto precio, es una importante baja frente al los \$ 130 que se llegó a ofrecer hace solo dos días.

Asimismo, nos informan nuestras fuentes en la Provincia de Mendoza, que la papa en los mercados cuyanos, se vende en el día de hoy a \$ 90.

Habrà que esperar que mejoren las condiciones climáticas que permitan la cosecha de la papa en Balcarce, Mar del Plata y las zonas aledañas, para que el necesario tubérculo, baje su precio a niveles razonables.

10 de marzo de 2008

Inflación y bajos sueldos, preocupaciones de argentinos

Diario Condie

Según una encuesta, esos son los dos temas que más preocupan a los ciudadanos en este momento. Los bajos salarios y la inflación son las preocupaciones principales de los argentinos, según un sondeo realizado por *Ibarómetro* el 6 de marzo en el área metropolitana. A su vez, en relación a la temática, las imágenes de Martín Lousteau, ministro de Economía, y Guillermo Moreno, secretario de Comercio, son negativas: 46,7% y 55 por ciento, respectivamente. Al mismo tiempo, las críticas al Gobierno van de la mano con la inflación: el 75% de los encuestados consideró que las políticas antiinflacionarias aplicadas no son buenas, mientras que el 60% cree que ni Moreno ni Lousteau son referentes para controlarla.

Sin embargo, el 46,3% coincidió con el Gobierno en la intervención de precios, mientras que el 33,2% señaló que sólo con la inversión se controla el problema.

Por su parte, otro de los que no sumó fue el dirigente de la CGT, Hugo Moyano, quien obtuvo un 66,7% de imagen negativa.

Finalmente, el motor de la economía argentina, según los encuestados, no está dado por la exportación de soja y carnes (20,5%), sino por la industria (35,6%).

10 de marzo de 2008

Imparable escalada en los precios de los alimentos

Agencia de Noticias: Infobae.com

El Gobierno gastó \$1.392,4 millones en subsidios e intentó varios acuerdos con los productores y comerciantes, pero desde 2007 la suba parece no tener freno. La harina subió 25,3% y el aceite 17,6%

Así lo informó en su página de internet la Oficina Nacional de Control Comercial Agropecuario (Oncca), el ente encargado de aprobar los pagarés para las compensaciones. Incluso, este año se cree que los subsidios demandarán más \$3 mil millones. Pese al esfuerzo la medida parece dar los resultados esperados.

Es que entre febrero de este año y el mismo mes de 2007 hubo aumentos de más del 10% en el precio de los alimentos, según las cifras del INDEC. Ejemplo de ello son la harina (25,3%), los fideos (18,9%), el aceite mezcla (17,6%), los huevos (26,4%), el queso cuartirolo (17,9%) o la manteca (13,3%).

Si bien hubo algunos alimentos que sufrieron menores aumentos como el pollo (4,2%), el pan (1,1%) o la leche en sachet (7,1%), los economistas y asociaciones de consumidores coinciden en decir que el alza en algunos casos fue muy superior a los datos que reflejó el organismo oficial. El fenómeno parece ser global, ya que en Brasil, Chile y Uruguay también sufrió una inflación en este rubro que en algunos casos superó los dos dígitos. Lo mismo en los Estados Unidos y en la eurozona donde la suba promedio del valor de los alimentos más que duplicó la inflación.

11 de marzo de 2008

Costará hasta un 40% más festejar la Pascua

Diario La Nación - Economía

Impacto en el bolsillo

Surge de relevamientos de las entidades de defensa al consumidor; esperan más subas en pescado, el chocolate y las roscas; se resienten las ventas; LANACION.com habló con los comerciantes Este año, los primeros productos típicos que se consumen en las Pascuas llegaron a las góndolas hasta con un 40% de aumentos. Y las entidades de defensa al consumidor anticipan que las subas alcanzarán, en algunos casos, el 50 por ciento.

La presidenta del Centro de Educación al Consumidor (CEC), Susana Andrada, con el listado de precios comparado informó a LANACION.com: "La merluza, que es el pescado que más se consume para esta época, está entre 16 y 18 pesos. Representa un aumento del 30% respecto del año pasado".

El calamar, en tanto, pasó de \$ 5 a \$7 y hasta \$ 9 el kilo. "Como mínimo se vieron subas del 30%", apuntó con el listado en su mano.

Además, agregó, "ésta es la última suba, pero el pescado ya venía encareciéndose". Por otra parte, anticipó nuevas subas en la semana de la celebración religiosa. "Es un producto fresco y va a seguir aumentando", dijo (calculó que la suba total será del 50%) y aclaró que los encuestadores de la entidad constatarán las remarcaciones.

Según su registro histórico de precios, es tradicional que en Semana Santa aumenten los valores del Pescado. Pero dijo que este año las subas interanuales fueron más pronunciadas. "El año pasado había aumentado un 25%", contrastó.

Respecto de los típicos huevos de Pascuas además de aumentos de precios de un 40% en promedio se observaron reducciones en el tamaño de las presentaciones. "Se inventaron los huevos de 20 gramos, cuando antes los más chicos eran de 50. Parecen caramelos", bromeó Andrada. Así, estas presentaciones de 20 gramos cuestan entre \$ 1,10 y \$1,70. Los de 50 gramos, entre \$2,89 y \$6,99; los de 100 gramos, entre \$7,49 a \$11,99; los de 200, entre \$ 12,79 y \$ 35. Por otra parte, en la oferta de roscas de Pascuas, el problema es el alza de los precios y la falta de disponibilidad en las góndolas. "Las panaderías demoran la oferta de las roscas; notamos que faltan", alertó la dirigente de CEC.

El encarecimiento de los precios ya empezó a notarse en la demanda de los clientes, con sueldos no siempre acordes a los aumentos de la canasta de alimentos. "En el caso del pescado, las ventas están un 20% por debajo al año anterior", constataron en el relevamiento los consumidores.

13 de marzo de 2008

Cerca de 60 municipios analizan herramientas para la defensa de los consumidores de la Provincia
Diario Condie

(Prensa GBA)Unos 80 representantes de casi 60 municipios se reunirán con la ministra de Asuntos Agrarios y la Producción Débora Giorgi, para analizar las herramientas para la defensa de los derechos de los usuarios y el comienzo de un plan de capacitación regional para las 79 Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), que atienden casi el 90% de los reclamos de la población de la Provincia. Se trata de la Reunión del Consejo Provincial de Consumidores y Usuarios (COPRODEC) que se realizará hoy a partir de las 10 en el Salón Auditorium Astor Piazzola de la Casa de la Provincia de Buenos Aires - Callao N° 237, de la ciudad de Buenos Aires-, y al que asistirán también el subsecretario de Industria, Comercio y Minería Horacio Cepeda y el Director Provincial de Comercio Alfredo Buglioni.

"La política de defensa al consumidor corre paralela a la política productiva, es el reaseguro para que consumidores y usuarios puedan conocer y ejercer sus derechos y disminuir su condición de vulnerabilidad en la relación de consumo, en especial los núcleos sociales más desprotegidos", explicó Giorgi.

Durante el encuentro se analizarán las modificaciones aprobadas por el Senado de la Nación a la Ley de Defensa del Consumidor, que regula los aspectos relacionados con el consumo y de la cual la Provincia es Autoridad de Aplicación. También es la Autoridad provincial competente para controlar y regular el cumplimiento de las Leyes de Lealtad Comercial (22.802), que rige aspectos vinculados con la publicidad engañosa y exhibición de precios, entre otros, y de Metrología Legal (19.511) que prevé penalizaciones por infracciones en los controles de pesos y medidas realizados en instrumentos de medición como balanzas y surtidores.

Para llevar a cabo esta tarea el Estado Provincial tiene como pilar fundamental a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) que funcionan en 79 municipios y atienden a casi el 90 por ciento de la población provincial. A través de estas oficinas pueden canalizarse los reclamos y las denuncias. No obstante la Provincia dispone también de una línea gratuita que funciona de lunes a viernes, de 9 a 18 horas, (0800-222-9042) donde consumidores y usuarios pueden realizar consultas y reclamos sobre todo lo que consideren como práctica abusiva. También pueden enviar un e-mail a consumidor@mp.gba.gov.ar o ingresar al sitio oficial de Defensa del Consumidor www.consumocuidado.gba.gov.ar -accesible también para no videntes y disminuidos visuales.

En lo que va del año, se recibieron en esa línea gratuita cerca de 3.700 reclamos y denuncias de consumidores en los que la telefonía lidera el ranking con 1.065 llamados (656 de telefonía fija y 409 de celular). Éstos estuvieron vinculados con el mal funcionamiento del servicio, errores de facturación, falta de información o información inadecuada sobre la naturaleza de los servicios y contratos. En el caso específico de teléfonos móviles, se agregan problemas técnicos producto del chip de activación. Le siguen los problemas relacionados con el comercio minorista (499), servicios de Internet (130), medicina prepaga, enseñanza privada y tarjetas de crédito. Durante el encuentro del COPRODEC se trazarán además el plan de trabajo de la Dirección Provincial de Comercio y las OMIC.

Para esto se programó una serie de talleres de capacitación para los Municipios en materia de Defensa del Consumidor, Lealtad Comercial, Metrología Legal y Grandes Superficies Comerciales y Cadenas de Distribución, a través de la realización de encuentros agrupados por regiones (en Abril, Primera Sección Electoral; Mayo, Segunda Sección Electoral; Junio, Tercera Sección Electoral; Julio, Octava Sección Electoral; Agosto, Cuarta Sección Electoral; Septiembre, Séptima Sección Electoral; Octubre, Sexta Sección Electoral; Noviembre, Quinta Sección Electoral).

13 de marzo de 2008

Ya publican precios de cortes de carne acordados con el Gobierno

Diario Condé

Un supermercado ofrece, entre otros, el bife ancho a 11,17 pesos, la carnaza común a 6,80, la carne picada a 5,90 pesos, el vacío a 12,08, la falda con hueso a 4,29, y el asado a 8,45 pesos. El viernes el Ejecutivo nacional firmó un acuerdo con frigoríficos, cadenas de supermercados y la asociación de carniceros.

(Telam)El supermercado Coto publicó hoy en los matutinos porteños la lista con los precios de la carne tras el acuerdo alcanzado el viernes entre el Gobierno y representantes del sector. Según el aviso, el bife ancho de novillito se vende a 11,17 pesos, la carnaza común de novillito a 6,80 pesos, la carne picada de novillito a 5,90 pesos, el vacío de novillito a 12,08, la falda con hueso de novillito a 4,29, el roast beef de novillito a 8,95 a 8,95 pesos, la paleta de novillito a 9,72 pesos, la entraña de novillito a 11,77 pesos, el matambre de novillito a 11,44, la nalga de novillito a 12,69 pesos, el asado de novillito a 8,45 pesos, el hueso con carne de novillito a 2,40 pesos y la cuadrada de novillito a 11,45 pesos.

El aviso aclara que los precios son "válidos para el miércoles 12/03/2008 y/o hasta agotar stock disponible.

El acuerdo firmado el viernes último entre el Gobierno, frigoríficos, cadenas de supermercados y la asociación de carniceros, estableció que los valores de 13 cortes populares se retrotraerán a los vigentes en enero pasado.

12 de marzo de 2008

Ya es ley la nueva defensa del consumidor

Diario Página 12

La Cámara de Diputados sancionó esta tarde el proyecto que modifica la ley de Defensa del Consumidor, que contempla duras sanciones a las empresas que no cumplan lo pactado con los usuarios y establece Tribunales Arbitrales de consumo en todo el país.

La iniciativa, que tenía media sanción del Senado, fue aprobada sobre tablas con el voto positivo de 197 legisladores y 6 abstenciones.

Las reformas a la Ley de Defensa del Consumidor que fueron debatidas hoy contemplan las necesidades de los usuarios del interior, en tanto que procuran que ante los conflictos las empresas concilien con sus clientes y no sean objeto de sanciones.

En este sentido, una de las novedades de las reformas es que las indemnizaciones ante incumplimientos o fallas en la comercialización de productos o servicios, podrán ser reclamadas en organismos como las oficinas de Defensa del Consumidor sin tener que pasar por sede judicial.

A su vez, los consumidores del interior podrán recurrir a los Tribunales Arbitrales de Consumo, que hasta hoy sólo son obligatorios en Capital pero son optativos en las provincias.

Esta herramienta permitirá a cada usuario del país poder dirimir dentro de la jurisdicción donde vive, los conflictos que padezca con los prestadores de servicios o comercializadores de bienes.

En otro orden, los consumidores podrán dar de baja a los servicios que contrataron de la misma forma en que los aceptaron.

Es decir que si se contrató fácilmente un servicio por internet o vía telefónica, y luego se lo quiere dejar sin efecto, no habrá que ir personalmente a la sede de la empresa a hacerlo.

Entre otras novedades, la ley incorpora la figura de "daño directo", en los casos en que las empresas evidencien una conducta manifiesta adversa que incida en los consumidores.

Otra de las novedades que surgirán de las modificaciones de la ley es la extensión de las garantías en los productos nuevos, que van de los tres a los seis meses.

13 de marzo de 2008

Cambió la ley y habrá más castigos por abusos contra el consumidor
Diario Clarin- Sociedad

Tenia media sancion del senado y ayer la aprobó diputados

Fortalece el derecho de los usuarios con medidas como indemnizaciones inmediatas y mayores multas para las empresas incumplidoras. Y extiende a todo el país la obligatoriedad de los tribunales arbitrales.

El Congreso modificó ayer la Ley de Defensa del Consumidor. La iniciativa ya tenía media sanción del Senado. Ahora habrá nuevos instrumentos para que cuando alguien compra algo por un valor de hasta 3.000 pesos, si es perjudicado, la empresa que fabricó ese producto o el comerciante que lo vendió tendrán la obligación de pagarle al cliente una multa que puede llegar hasta los 5 millones de pesos.

Esta misma ley también obliga a los funcionarios de las oficinas de Defensa de la Competencia de todo el país a defender a los consumidores, sin gasto alguno.

La nueva ley nació anoche, cuando los diputados la aprobaron por **197 votos positivos y sólo 6 abstenciones**. "Hacía más de 10 años que no se actualizaba; entre los principales beneficios figura que se incorpora el resarcimiento directo al consumidor por parte de la autoridad de aplicación y el federalismo en los tribunales", dijo la diputada kirchnerista Patricia Vaca Narvaja, una de las impulsoras.

La principal característica de esta nueva ley es que pone **nuevas reglas de juego para el consumo de artículos cotidianos**, ya que involucra a operaciones de hasta 3.000 pesos. Por ejemplo, no abarca la compra de un auto, pero sí pasajes o electrodomésticos.

Entre las nuevas herramientas para el consumidor figuran:

Cuando el consumidor se sienta dañado, podrá hacer su denuncia en cualquier oficina de Defensa del Consumidor de todo el país (y no sólo en el ente regulador, como hasta ahora). Esa oficina, **sin que le cobre un peso**, debe decidir si hubo o no daño y, en caso de que lo haya habido, obligará a la empresa involucrada a pagarle plata en efectivo al consumidor. Por ejemplo, si compró un zapato y a los 15 días se rompió, el vendedor debe pagarle por el daño o reemplazarlo por otro nuevo, sin costo adicional.

"Aunque no sea una reforma de fondo, me parece que la principal característica es que el funcionario de Defensa del Consumidor no es un mediador, sino que debe defender al consumidor", dijo Mariano Gendra Guigena, de la ONG Cruzada Cívica.

La ley extiende las garantías de todos los productos comprados por hasta 3.000 pesos de los actuales 3 meses a 6 meses.

Abarca a todos los servicios públicos. Por ejemplo, si un usuario se queda sin teléfono por varios meses, la prestadora del servicio debe devolverle el dinero de ese período. Bastará que el usuario haga la denuncia en una oficina de Defensa del Consumidor. Antes, debía pagar primero y reclamar después en el ente regulador o en la Justicia.

A través de esta iniciativa, los consumidores podrán recurrir a los Tribunales Arbitrales de Consumo, que hasta hoy sólo son obligatorios en Capital. Ahora lo serán también en las provincias, donde por ahora eran optativos.

Aunque falta aún la reglamentación, la nueva ley incorpora la figura del "daño punitivo", consistente en una multa a favor del consumidor cuando ha sido víctima de una conducta disvaliosa. Esto abarcaría, por ejemplo, que si alguien tiene un accidente en un centro comercial o shopping, **aunque no haya comprado nada**, el comercio debe hacerse cargo del daño físico. Lo mismo si se corta la luz y se pudren los alimentos: la empresa debe costear el gasto de reposición. La ley también condena la discriminación. En esta cláusula apunta específicamente a los precios sobrefacturados en moneda extranjera para los turistas que provienen de otros países. Desde la oposición, el diputado de la CTA Claudio Lozano **defendió** la nueva ley porque "les va a dar a los consumidores herramientas para defenderse de los abusos empresarios en una Argentina en la que la regla es la concentración de los mercados".

13 de marzo de 2008

Más exigencias para los bancos y las aerolíneas
Diario Clarin - Sociedad

Apuntan a los cargos abusivos y a la sobreventa de pasajes

Parte de los cambios introducidos a la Ley de Defensa del Consumidor apuntan a dos áreas sensibles en los reclamos: los bancos y las aerolíneas. En cuanto a las entidades bancarias, la norma les exige

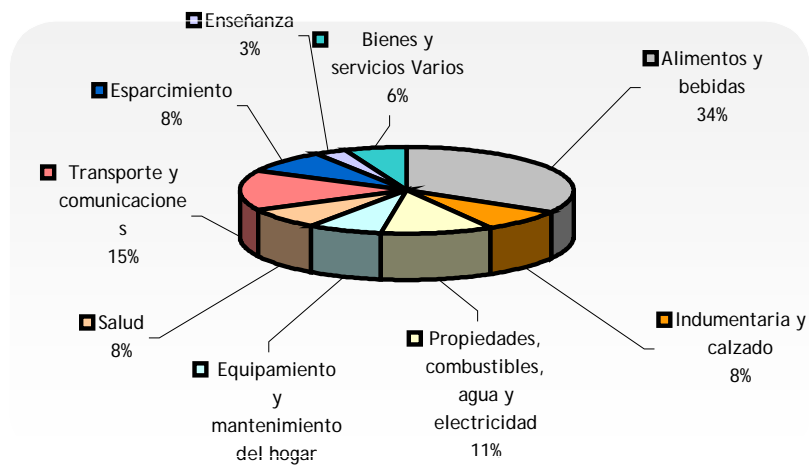
que informen de manera detallada, cierta y objetiva todos los cargos que cobran por mantenimiento de cuentas y créditos, bajo apercibimiento de ser denunciados por publicidad engañosa.

Este es un punto muy importante, en especial para los que toman préstamos o poseen tarjetas de crédito. Hace seis meses, Clarín había publicado que ya había al menos 40 causas judiciales por denuncias realizadas por la asociación de consumidores ADECUA, por valores abusivos en los seguros de vida (se cobra hasta 16 veces más que el valor de mercado). En diciembre, la Justicia Comercial emitió el primer fallo en contra de esta política y obligó al Itaú a no cobrar a sus clientes cargos por seguros superiores al precio de plaza

Para las compañías aéreas, la ley es taxativa respecto de la sobreventa: las aerolíneas no podrán ampararse en el Código Aeronáutico para sobrevender pasajes, ya que quedarán supeditadas a esta ley. La sobreventa es la tercera causa de quejas de los turistas en el país en relación a los viajes aerocomerciales. Otro fallo judicial reciente sentó precedente en este sentido. A principios de mes, la Sala III de la Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial condenó a Iberia a indemnizar con \$ 5.000 a un pasajero porque tuvo que pasar 11 horas varado en Madrid por sobreventa de pasajes

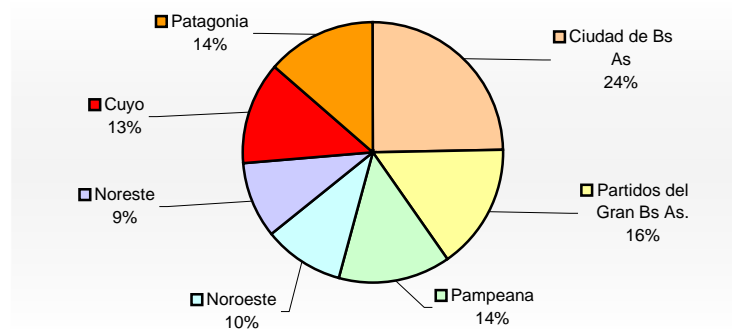
Algunos datos estadísticos

Cuadro 1 Gasto de consumo de los hogares del total del país por finalidad del gasto. Años 2004/2005.



Fuente: Encuesta Nacional de Gastos de los hogares (INDEC), elaboración Observatorio Social.

Cuadro 2: Gasto de consumo medio mensual por hogar según región. Años 2004/2005



Fuente: Encuesta Nacional de Gastos de los hogares (INDEC), elaboración Observatorio Social.

● Se recomienda la lectura del siguiente artículo:

Consumo y ciudadanía. Luis Enrique Alonso.

Luis Enrique Alonso es profesor de sociología en la Universidad Autónoma de Madrid. Este artículo ha sido publicado en el nº 29 de la revista Pueblos, diciembre de 2007.

La Sociedad de Consumo. José Santamarta.

José Santamarta Director de World Watch www.nodo50.org/worldwatch

Artículo para la revista Profesiones que edita Unión Profesional.

● Libros recomendados:

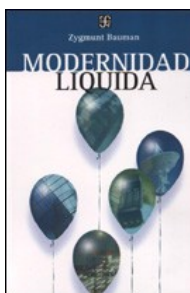


Trabajo, consumismo y nuevos pobres

Autor: Bauman, Zygmunt

Editorial: Gedisa (España)

El autor reconstruye en esta obra el cambio de la condición de la pobreza desde la revolución industrial y su "ética del trabajo" hasta la sociedad del consumo y su "estética", y muestra en la situación actual todas las consecuencias de esta evolución



Modernidad Líquida

Autor: Bauman, Zygmunt

Editorial: Fondo de Cultura

La disolución de los sólidos es el rasgo permanente de esta fase. Los sólidos que se están derritiendo en este momento, el momento de la modernidad líquida, son los vínculos entre las elecciones individuales y las acciones colectivas. Es el momento de la desregulación, de la flexibilización, de la liberalización de todos los mercados. No hay pautas estables ni predeterminadas en esta versión privatizada de la modernidad. Y cuando lo público ya no existe como sólido, el peso de la construcción de pautas y la responsabilidad del fracaso caen total y fatalmente sobre los hombros del individuo



La era del consumo

Autor: Luis Enrique Alonso

Editorial: Ed. Siglo XXI Madrid Editores

Un barroquismo asfixiante, recargado, amnésico, aprensivo, visual, individualizante y complejísimo enmarca toda nuestra cultura de consumo como etapa...

Más Información

Dónde consultar y reclamar

La subsecretaría de Defensa del Consumidor tiene una línea telefónica gratuita para atender quejas y consultas: 0800-666-1518. La web del organismo, con información para consumidores y el listado de las oficinas de Defensa del Consumidor en el interior, es www.mecon.gov.ar/secdef

LEGISLACION DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

<http://www.mecon.gov.ar/secdef/basehome/legislacion.htm>

Normas	Temas
Ley 24.240	Ley de Defensa del Consumidor: normas de protección y defensa de los consumidores; autoridad de aplicación, procedimientos y sanciones.
Decreto 1798/94	Reglamentación de la Ley 24.240: Creación del Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
Ley 25.065	Ley de Tarjetas de Crédito: establece las normas de regulación del sistema de tarjetas de crédito, compra y débito.
Resolución 616/98	Consejo Consultivo de los Consumidores: creación del Consejo Consultivo de los Consumidores para tratar asuntos inherentes a la defensa del consumidor, conforme la Ley 24.240 y normas complementarias, en el ámbito de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería.
Resolución 906/98	Contratos escritos de consumo: Establece medidas mínimas para la letra de los contratos de consumo. Reglamenta el modo de informar el derecho de revocación según el artículo 34 de la Ley 24.240.
Resolución 134/98	Tarjetas de crédito: información que deberán suministrar mensualmente a la autoridad de aplicación las Entidades bancarias, financieras y de cualquier otra índole que Emitan tarjetas de crédito, de compra y/o pago.
Resolución 313/98	Créditos hipotecarios: información que deberán suministrar a la autoridad de aplicación las entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios en relación a operaciones destinadas a la adquisición de viviendas.-
Resolución 461/99	Asociaciones de Consumidores: norma a la que se deben ajustar las asociaciones de consumidores constituidas como asociaciones civiles con personería jurídica, de acuerdo a los artículos 55, 56 y concordantes de la ley N° 24240 para funcionar en el ámbito Nacional.-
Decreto 561/99	Venta domiciliaria: Incluye dentro de la modalidad de venta domiciliaria o directa la contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objeto de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación.
Resolución 387/99	Créditos prendarios: dispone que las entidades que otorgan créditos prendarios sobre automotores cero kilometro informen trimestralmente a la autoridad de aplicación de la ley nro. 24240 sobre el costo financiero total y el valor de la cuota total de esas operaciones.
Resolución 678/99	Colegios privados: establece que los establecimientos de educación privados incorporados a la enseñanza oficial, deberán informar anualmente a la Dirección Nacional de Comercio Interior el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio educativo para cada nivel de enseñanza.
Resolución 54/2000	Medicina prepaga/ valor de cuota mensual
Resolución 75/2002	Seguros: información que deberán suministrar cuatrimestralmente a la Dirección Nacional de Comercio interior, las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación a operar en el ramo de automotores, en relación al valor mensual de los premios de los seguros de automotores que ofrecen al mercado y al valor asegurado de los mismos.
Resolución 8/2003	Universidades privadas: información anual que deberán presentar, referida a los precios que perciben por la prestación del servicio universitario, con el fin de que los usuarios puedan conocer la variedad de la oferta y adoptar la decisión que convenga a sus intereses.
Resolución 37/2003	Telefonía Celular: establece que las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil deberán informar mensualmente a la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 la totalidad de planes

	ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio.
Resolución 53/2003	Cláusulas abusivas: determina las cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley 24.240 y su reglamentación.
Ley 25.542	Ley del Libro: establece que los editores, importadores o representantes de libros deben fijar un precio uniforme de venta al público (PVP) o consumidor final de los libros.
Disposición N°3/2003	Cláusulas Abusivas: Modifica la Resolución N° 53.
Resolución 26/2003	Cláusulas Abusivas: modifica resolución 53 y disposición 3.
Resolución 9/ 2004	Cláusulas abusivas: en contratos de Medicina Prepaga y Servicios Financieros y/o Bancarios.
Resolución 102/ 2003	Información sobre los precios de venta al público y los precios de oferta, que deberán brindar los establecimientos minoristas respecto de una determinada canasta de bienes.
Resolución 54/2004	Simplificación del régimen de información de los establecimientos de distribución minorista.

ASOCIACIONES DE DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

http://www.consumocuidado.gba.gov.ar/org_competentes.php

Asociación	Objetivo de la entidad	Información en:
ADELCO: Liga de Acción del Consumidor	Sitio donde encontrará secciones de consultas, legislación, publicaciones, asesoramiento y sugerencias para la defensa de sus derechos como consumidor y usuario de bienes y servicios.	http://www.adelco.com.ar
ACUCC: Asociación Coordinadora de Usuarios, Consumidores y Contribuyentes	Entidad que tiene por objeto la defensa de los usuarios, consumidores y contribuyentes, recibiendo para tal fin las inquietudes de éstos brindándole asesoramiento sobre los temas consultados. Inscripta en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios " Ley 12460, bajo el N° 01.	Sede: Quilmes Teléfono: 011- 4250-0050/1559638420 Email: acucc@arnet.com.ar
ASINCO: Asociación Internacional de Defensa del Consumidor y el Trabajo	Organización que tiene por misión el asesoramiento y defensa del consumidor asumiendo consecuentemente su representación con el propósito de preservar sus intereses. Inscripta en el Registro Provincial de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios " Ley 12420, bajo el N° 02.	Sede: Quilmes Teléfono: 011- 4280-5028/1550549327/011-15-4070-5822 Email: asinco@speedy.com.ar
ADDUC:	Una institución al servicio de los usuarios y consumidores argentinos. La participación activa en diversos reclamos de dominio público hacen de A.D.D.U.C. un referente de la defensa de los derechos de acuerdo a la Ley 24.240.	Sede: Lanús Teléfono: 011- 4241-2949 Email: bassano@interprov.com
ADECUA:	Velar por el cumplimiento de las leyes, decretos y otras normas que amparan y/o protegen a usuarios y consumidores. Colaborar con organismos oficiales y privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación en defensa de los consumidores o en materia inherente a ellos. Recibir reclamos de los usuarios y consumidores y promover soluciones viables entre ellos y los causantes que hayan motivado el reclamo.	www.adecua.org.ar
CADUCLP:		Sede: La Plata Teléfono: 0221- 452-3809 Email: caduclp@yahoo.com.ar
CEC: Centro de educación al consumidor	Desarrollar servicios que incrementen la calidad de vida de todo consumidor que desee hacer valer sus derechos.	Capital Federal Teléfono: 011- 4343-6210 Email:

	<p>Desarrollar nuevos emprendimientos para educar y capacitar al consumidor. Generar e implementar políticas proactivas con el fin de reforzar y ampliar los ejes temáticos de acción. Desarrollar redes con instituciones nacionales o internacionales, privadas, gubernamentales y sociedad civil para poder facilitar el crecimiento de los proyectos y a su vez poder ampliarlos</p>	<p>info@educacionconsumidor.org.ar</p>
CEODECO:		<p>Villa Gesell Teléfono: 02255-450675 Email: ceodeco@gesell.com.ar</p>
Consumidores Argentinos:	<p>Velar por el cumplimiento de las leyes dictadas para proteger al consumidor. Desarrollar acciones tendientes a informar y difundir los derechos y obligaciones de los consumidores. Promover la mayor transparencia de los mercados. Coadyudar con la investigación, estudio y análisis de la problemática ambiental, política, social y económica a nivel local, nacional y regional. Promover en los ámbitos educativos formal y no formal, la educación al consumidor. Formular propuestas para la consolidación del desarrollo humano sostenible, el fortalecimiento de la democracia y el bienestar de las comunidades.</p>	<p>Capital Federal Teléfono: 011- 5354-6600 Email: consumidoresarg@consumidoresarg.com.ar</p>
Cruzada Cívica para la defensa de consumidores y Usuarios de Servicios Públicos:		<p>Teléfono: 011- 4115-0980/1 Email: buenosaires@cruzadacivica.org.ar</p>
DEUCO:	<p>Encarar una tarea permanente y sistemática de defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, que pudiera constituirse en una herramienta participativa y útil a distintos sectores de la sociedad.</p>	<p>La Plata Teléfono: 0221- 489-1528 Email: deucolaplata@hotmail.com</p>
Foro de Servicios Públicos:		<p>La Plata Teléfono: 0221- 15-560-8401 Email: forodeserviciospublicos@yahoo.com.ar</p>
PROCONSUMER:	<p>Asociación civil, integrada por personas que se agrupan sin fines de lucro, sin participar en actividades políticas partidarias, con independencia de toda forma de actividad profesional o comercial, sin recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas de bienes y servicios nacionales o extranjeras. Tampoco incluye en sus publicaciones avisos comerciales.</p>	<p>Capital Federal Teléfono: 011- 4394-0694/0597 Email: proconsumer@proconsumer.org.ar</p>
PROCURAR:		<p>Capital Federal Teléfono: 011- 4801-2081/4754 Email: info@procurar.org.ar</p>
INDUCAM: Instituto de Defensa del Usuario y Consumidor Área Metropolitana	<p>Asociación civil que tiene por finalidad la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores y usuarios. Inscripta en el Registro de Asociaciones de Defensa de Consumidores y Usuarios " Ley 12420, bajo el N° 03.</p>	<p>LA MATANZA inducam@yahoo.com.ar Teléfono:011 - 4383 48 34</p>
Sepa Defenderse		<p>Quilmes http://www.sepadefenderse.com.ar Email:</p>

