

Paceños presentan denuncias contra supermercados

Por primera vez se celebra en Bolivia la Semana del Consumidor, con una ley que fue promulgada el año pasado y que pretende defender los derechos del usuario. El viceministro del ramo, Dante Justiniano, informó que en la gestión 2013 se presentaron más de 1.300 denuncias, de las cuales 821 corresponden a la ciudad de La Paz y 488 de las mismas se refieren a la atención y funcionamiento de los supermercados.

Se calcula que en la ciudad de La Paz hay por lo menos unas 16 agencias de las tres principales empresas de supermercados, que decidieron expandir sus servicios a la ciudad de El Alto, donde la acogida abrió la posibilidad de abrir nuevas sucursales, aunque como en Ciudad Satélite, generó algunos problemas, debido principalmente a la oposición de las comerciantes del mercado.

MAYORES QUEJAS. El viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, Dante Justiniano, informó a los medios estatales que las quejas de los paceños se refieren a la atención y la exposición de sus productos. En 2013 se recibieron en total 1.308 denuncias en cuatro departamentos: La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Potosí.

"Viendo el dato estadístico, en 2013 el Viceministerio de Defensa del Consumidor atendió varias denuncias del sector regulado (servicios con autoridad de control y fiscalización) y no regulado (servicios sin autoridad específica de control en la actividad), en la que sobresalen más denuncias en La Paz, donde llama la atención el número alto de denuncias de supermercados".

Informó que las denuncias más comunes que se recibieron en esos centros comerciales se refieren a productos con fechas vencidas y que no cumplen con la reglamentación mínima para el consumidor, tampoco figuran autorizaciones de seguridad, situaciones que atentan contra la salud de los consumidores.

El Viceministro del ramo señaló que se trata de un tema "alarmante", que se prevé se podrá regular con la Ley General de los Derechos de los Usuarios y de los Consumidores, del cual se espera su correspondiente reglamentación. En la exposición de motivos de la norma, hay un reconocimiento de que "el incremento de reclamaciones ciudadanas no se ve correspondido por un incremento de demandas solucionadas, supone, como es lógico, la decepción de la población".

El artículo 8 de la norma señala que "los usuarios y consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios en condiciones de inocuidad en resguardo de su salud e integridad física". Establece claramente que los "proveedores están obligados a suministrar productos o servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad, siendo responsables en el ámbito penal, civil y administrativo sancionatorio, del riesgo o daño causados a la salud e integridad física los usuarios y los consumidores".

821 quejas recibió el Viceministerio de Defensa del Usuario, de ellos 488 se refieren a supermercados.

Ley de defensa del usuario señala que los consumidores pueden organizarse "con el objeto de participar en la promoción y defensa de sus derechos individuales, colectivos o difusos". Su trabajo, que no tendrá fines de lucro y además no podrán recibir recursos económicos de ningún proveedor, será determinado mediante un reglamento que se conoce está en preparación, al igual que las sanciones que se aplicarán.