



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

ADECOVI fue fundada el 14-04-97, obteniendo su personería jurídica el 10-11-98, generando a partir de esa fecha una de las más importantes actividades emprendidas por las entidades intermedias de la ciudad, incluyendo en su diario accionar a favor de usuarios y consumidores (UyC) información por los medios escritos, radiales y televisivos, recepcionando en forma gratuita: consultas, reclamos o denuncias, atendiendo al fiel cumplimiento de lo establecido en la ley n° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Su accionar apunta fundamentalmente a alertar sobre los derechos otorgados por dicha ley a fin de lograr concientizar en todo lo concerniente a la contratación de servicios o a la adquisición de productos y sobre la obligación por parte de los oferentes de brindar una información cierta, objetiva, veraz, detallada, eficaz y suficiente a los UyC.

Lentamente al principio pero en forma masiva y acelerada a la fecha, se fue tomando conciencia de este poder ciudadano, para ejercerlo con la mediación de ADECOVI, tanto a nivel privado como público.

Por ser una Organización No Gubernamental (ONG) sin fines de lucro, los UyC efectúan sus trámites sin costo, pudiendo asociarse en forma totalmente voluntaria.

Participó activamente durante el brote de Salmonelosis causado por helados elaborados con huevos en mal estado ocurrido en 1997 en la ciudad de Viedma, alertando por todos los medios sobre las medidas a tomar para evitar un mayor número de afectados. Esta intervención motivó que en el año 1998 debido a un brote similar, se vea reducido notablemente el número de casos a partir de la concientización lograda.

A la fecha se ha concretado la apertura de miles de actuaciones individuales o colectivas, incluyendo presentaciones llegadas de ciudades distantes donde no existen estas asociaciones, incluyendo una extensa gama de temas como: información o reclamos por los servicios públicos domiciliarios (gas, luz, agua, teléfono), tasas municipales, impuestos provinciales (inmobiliario, patentes), escrituraciones gratuitas (ley n° 2917), garantía de bienes



Legislatura de la Provincia de Río Negro

muebles no consumibles, Plan Canje, Planes de Ahorro, seguros, servicio telefónico en cabinas públicas, estacionamiento medido y pago, servicio de grúa, tarjetas de crédito, cajeros automáticos, inconvenientes diversos con bancos, publicidad engañosa, vicios redhibitorios (ocultos), entrega fuera de término de vehículos, actividad de financieras, reclamo indebido de facturas pagas, sobrerotulado de alimentos, falta de monedas en los vueltos, etcétera.

Nunca interesa el monto que el caso representa, pudiendo corresponder a \$0,20 de una llamada telefónica en cabina pública o a un vehículo que dentro del período de garantía presenta defectos no reconocidos por el vendedor, todos merecen igual tratamiento en la mediación de DECOVI. Sólo aquéllos en que ésta fracasa o no satisface al presentante, motiva su derivación a los organismos correspondientes: Defensor del Pueblo provincial o nacional, Dirección Provincial o Nacional de Comercio Interior, Superintendencia de Seguros, Inspección General de Justicia, entes reguladores y otros, con los que permanentemente se está en contacto para requerir información precisa sobre normativas vigentes.

La notable incidencia lograda por ADECOVI, fundamentalmente por la docencia ejercida desde los medios de difusión, produjo dos efectos fundamentales: por un lado muchos UyC resuelven reclamos por sus propios medios basados en la información recibida y por otro lado muchas empresas e instituciones públicas y privadas tomaron conciencia del prestigio que les otorga resolver los conflictos con una mediación orientada a ser lo más equitativa posible para dichas partes.

A distancia ha intervenido en casos resueltos a favor de UyC en: Capital Federal, Bahía Blanca, Tigre (Provincia de Buenos Aires), General Roca, Trelew, San Antonio Oeste, San Javier, Aguada Cecilio, Cipolletti, Allen, Bariloche, Patagones, Bahía San Blas, Río Colorado entre otras localidades, desde donde llegaron los mismos o bien la asociación actuó de oficio.

Se pregona continuamente que dicho accionar no apunta contra nadie en especial sino a favor de todos en general, interpretando que cada uno esté de un lado u otro "del mostrador" en algún momento se puede convertir en UyC, debiendo defender mutuamente los derechos, siendo imprescindible para ello conocerlos.

Se asiste a cursos, seminarios y congresos logrando la actualización necesaria en distintos temas relacionados con la contratación de servicios y la adquisición de productos, mereciendo especial atención todo lo



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

referido a los alimentos: su compra adecuada (fechas, rótulos, cadena de frío, calidad de los envases), su precio (en especial el de las ofertas), las ofertas (verificando sus vigencias), composición y advertencias sobre su uso e incluso su procesamiento, ya sea en el hogar o en comercios dedicados al ramo, alertando sobre las precauciones mínimas para evitar enfermedades e intoxicaciones, ya sea por gérmenes o por sustancias químicas nocivas para la salud.

En definitiva, hay que bregar por una mejor calidad de vida de la sociedad en su conjunto y sentir la enorme satisfacción de ejercer esta actividad, volcando en ella la vocación de servicio y todos los conocimientos acrecentados día a día en la relación con los UyC que acercan sus problemas pero también sus experiencias y conclusiones.

Por todo lo expuesto, solicito la aprobación de la Cámara para que esta encomiable labor cuente con el apoyo del Estado provincial.

Por ello.

AUTOR: María Magdalena Odarda



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
D E C L A R A**

Artículo 1°.- De interés provincial, social, educativo y comunitario la actividad que desempeña la Asociación de Defensa del Consumidor de Viedma (ADECOSVI).

Artículo 2°.- De forma.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*