

RAZONES de Utopía

Año VI. Número 6. 2020

Ante los grandes retos
Focos y enfoque
Otras caras de la historia



Edita: Fundación FACUA.

Director: Antonio Zoido Naranjo.

Diseño gráfico: Lydia López Fernández, Javier Caró.

Consejo de redacción: Olga Ruiz Legido, Rubén Sánchez García, José María Sousa Aparicio, Raquel Naranjo Torres.

Consejo asesor: Leandro del Moral Ituarte, Juan Torres López, Ana María Bojica, Bernardo Bueno Beltrán, Carlos Aristu Ollero.

Año de edición: 2020

ISSN 2444-3425

Redacción: Feria 164, local 3 - 41002 Sevilla (España).

Teléfono: +34 955 181 667

En internet: FundacionFACUA.org
secretaria@fundacionfacua.org

Fundación FACUA prohíbe la utilización de los contenidos de esta publicación con fines publicitarios. Está permitida la reproducción siempre que en ella no existan objetivos comerciales y se cite su procedencia y autoría.

Índice

Editorial 4

Ante los grandes retos

Olga Ruiz Legido. La actuación de FACUA en defensa de los consumidores durante la pandemia del coronavirus 8

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable. Protección de los intereses económicos del consumidor ante la Covid-19 en América Latina 16

Focos y enfoques

Manuel Arenas Vargas. Siempre cerca 60

Otras caras de la historia

Francisco Acosta Orge. La acción de las centrales sindicales en los tiempos de pandemia 66

Documentos

Noticias 76

Memoria de actividades 80





Editorial

Cambiar de paradigma.

La pandemia del coronavirus, en cuanto tal, no es sino una epidemia más de las que, a lo largo de su larguísima historia, ha padecido la humanidad. No es (hasta ahora) la más mortífera, pero tiene algo que no tuvieron las demás: su percepción diaria por la mayor parte de la ciudadanía y el conocimiento por millones de personas no sólo de cómo se generó, cómo avanza o retrocede en los cinco continentes, sino, incluso, de cómo la perciben tanto los dirigentes del mundo como los colectivos más dispares.

Esta situación en la que se juega con la vida y la muerte, con el avance o el retroceso, ha generado un estado de opinión en el que caben desde las ideas más fundadas y reflexivas a las más acientíficas o supersticiosas.

Pero también en el campo de las ideas se están produciendo grandes cambios: avanza el populismo tanto en su versión política (los cuatro años de presidencia de Donald Trump o la que desarrolla Bolsonaro en Brasil) como la religiosa, constatada en los avances de iglesias que predicán doctrinas que se llevan por delante siglos de lucha por los derechos de las mujeres, las razas minoritarias...

Se cierne cada vez con más fuerza la posibilidad de advenimiento de una civilización sin democracia y se instala como si tal cosa la convivencia paradójica de los conceptos de globalización y de nación, en la que el primero de estos términos reinará en los campos de los transportes, la técnica o el comercio y sus beneficios, y el segundo en el sentimiento que, impulsado por fuerzas muy poderosas, llama a no abandonar el terreno de juego en el que, hasta ahora, se encendieron y apagaron las guerras de la contemporaneidad.

La llamada “Sociedad del Conocimiento” o “Sociedad de la Información” corre el peligro de convertirse en su contraria si no se produce un gran proceso de análisis de las causas y consecuencias de la situación del mundo y los grandes fenómenos de nuestro tiempo.

Reflexionar, pues, sobre el mundo desde la perspectiva que nos presta la nueva situación es no sólo conveniente, sino absolutamente necesario. Tanto como plantearse con absoluta urgencia si el *Juego de la Humanidad* ha de seguir desarrollándose con estas reglas o hay que cambiar de paradigma.



Ante los grandes retos

Olga Ruiz Legido. La actuación de FACUA en defensa de los
consumidores durante la pandemia del coronavirus

Fundación Ciudadana por un

Consumo Responsable. Protección de los intereses económicos del
consumidor ante la Covid-19 en América Latina

La actuación de FACUA en defensa de los consumidores durante la pandemia del coronavirus



Olga Ruiz Legido (Sevilla, 1968) es presidenta de FACUA. Es Licenciada en Derecho por la Universidad de Sevilla y responsable del Gabinete Técnico Jurídico y del Área de Servicios Públicos de

FACUA. Fue la presidenta de FACUA Andalucía desde 2009 hasta 2020. Ha sido y es ponente en jornadas y seminarios sobre temas de salud, telecomos, servicios y suministros públicos, así como autora de estudios editados por FACUA sobre el sector de las telecomunicaciones y el suministro de agua en Andalucía, y profesora colaboradora durante más de seis años en el Curso de Experto en Consumo de la Universidad de Granada. Es coautora del libro FACUA y el movimiento de los consumidores (2007).

Este artículo tiene como objetivo el explicar el trabajo que está desarrollando FACUA en defensa de los consumidores durante la grave crisis sanitaria, económica y social que atraviesa nuestro país durante la pandemia mundial provocada por el coronavirus Covid-19 así como avanzar reflexiones e ideas para afrontar el futuro pos-Covid.

A partir del 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España decreta el estado de alarma y la restricción de movimientos y desplazamientos por el territorio del país, la limitación y prohibición de determinadas actividades económicas y sociales no esenciales y recomienda el desarrollo del teletrabajo.

El 13 de marzo, un día antes de la decisión del Gobierno, ante el riesgo de avance del contagio y priorizando el derecho a la salud de todos nuestros miembros, socios colaboradores y de los propios consumidores que acudían a nuestras oficinas o sedes sociales, FACUA toma la decisión de poner en marcha el teletrabajo, de manera coyuntural y ante la situación excepcional de-

rivada de la pandemia, dando las orientaciones básicas para que todo el personal se marchara a casa con los equipos necesarios para desempeñar sus tareas desde allí.

El trabajo que se viene desarrollado en estos meses ha puesto en evidencia cómo el modelo de organización consumerista de FACUA, basado en el compromiso y esfuerzo colectivo de sus juntas directivas, personal retribuido, socios colaboradores y asociados, está siendo capaz de responder a la complicada y difícil situación sanitaria, social y económica que estamos viviendo y nos está permitiendo continuar con el desempeño de nuestro trabajo al servicio de los consumidores, a la vez de seguir manteniendo nuestro modelo de organización, basado en la integración de los propios consumidores en la defensa de sus derechos a través del fomento de la afiliación.

A partir del día 16 de marzo, con la ayuda del personal informático, se prepararon los equipos para trabajar en remoto conectados al servidor de FACUA, se implementaron aplicaciones *online* para que los distintos departamentos de trabajo y miembros directivos estuvieran conectados y coordinados, y se adoptaron protocolos específicos de atención a los consumidores y tramitación de sus consultas y reclamaciones. Adoptamos nuevas herramientas *online* para reforzar la coordinación y el apoyo a todas las organizaciones y delegaciones territoriales, directivos, profesio-

nales, socios colaboradores y equipos de trabajo, integramos el uso de distintas plataformas de videoconferencia para facilitar la comunicación y la transmisión de información y formación a todo el personal de FACUA, tanto en el ámbito de las relaciones internas como de las relaciones externas e institucionales.

Tras estos meses de intenso trabajo podemos decir que el balance global es positivo. Pese a las disfunciones que se generan en la actividad diaria, los desaciertos que se hayan podido tener y las mejoras que deben seguir implementándose, el trabajo que se está desarrollando, en general, es bueno y los datos aceptables, con un incremento de la afiliación en los diez meses de 2020 respecto del mismo periodo de tiempo de 2019 y un incremento de las consultas y reclamaciones en el mismo periodo.

El modelo de organización consumerista de FACUA está siendo capaz de responder a la situación tan complicada derivada por la pandemia de la Covid-19

FACUA contaba a fecha de 31 de octubre de 2020 con 247.393 asociados entre los de pleno derecho que abonan cuotas anuales y los adheridos que no abonan cuotas y, como dato complementario, gracias a estos nuevos asociados y a los que ya lo eran de años anteriores, ha alcanzado una cantidad de ingresos algo por encima de los dos millones de euros, provenientes de las aportaciones económicas de los asociados de pleno derecho.

FACUA está siendo capaz de convertir las debilidades de esta situación (el cierre de nuestros locales y la paralización de la atención presencial habitual) en fortalezas, reforzando la atención telefónica y *online*, la coordinación entre departa-

mentos y equipos y la comunicación, renovando a intensificando nuestra vocación de servicio a los consumidores.

En este difícil contexto en el que nos sitúa la crisis de la Covid-19, los consumidores han seguido encontrando en FACUA un instrumento útil para defender sus derechos y están siendo miles las llamadas y correos que se están recibiendo y atendiendo, tanto consultas como denuncias de fraudes y abusos.

De esta forma, el proyecto consumerista que FACUA representa, un proyecto puesto al servicio de la protección de los consumidores, está siendo capaz de adaptarse a una nueva situación no prevista, ofreciendo a los usuarios herramientas para defender sus derechos, tramitando en sus departamentos de reclamaciones miles de consultas y reclamaciones. Así, hasta el 31 de octubre se habían tramitado un total de 81.294 consultas y 9.814 reclamaciones.

La pandemia por Covid-19 ha desencadenado una grave crisis poliédrica, con distintas facetas o caras: sanitaria, social, medioambiental, económica y política que conlleva lógicamente un importante y fuerte impacto en los derechos de los consumidores y en su protección.

Por eso, desde FACUA venimos trasladando a gobiernos y autoridades de consumo propuestas



que tienen como objetivo dar respuesta a los problemas y abusos a los que se están enfrentando los consumidores: solicitud de moratorias y ayudas para el pago de hipotecas, alquileres y créditos al consumo, prohibición de desahucios de vivienda, normas para reforzar la protección del consumidor ante cancelaciones de vuelos, viajes y otros servicios de tracto sucesivo, regulación de precios de productos y servicios básicos, prohibición de cortes de suministro luz, agua y gas, prohibición de cobro de un suplemento extra en comercios y actividades por gastos de desinfección (la llamada tasa Covid), etc.

También hemos hecho llegar propuestas de refuerzo del marco de prevención y sanción de conductas lesivas para los derechos de los consumidores, tales como la necesidad de incrementar inspecciones y controles de actividades económicas y de las sanciones por fraudes y abusos, la necesidad de fortalecer los servicios públicos sanitarios y socio sanitarios y la mejora del transporte público colectivo. Así mismo hemos apoyado medidas de carácter social y económico para atender la situación de vulnerabilidad y pobreza de muchas familias, recrudecidas con la crisis sanitaria, como es el apoyo al ingreso mínimo vital y otras medidas de apoyo a los trabajadores.

En el conjunto de las actividades que se vienen realizando, hay que destacar el importante trabajo realizado por el departamento de comunicación,

En este difícil contexto en el que nos sitúa la Covid-19, los consumidores han seguido encontrando en FACUA un instrumento útil para defender sus derechos

una labor que nos permite seguir siendo el referente en España en la lucha contra los abusos y la defensa de los derechos de los consumidores, y que con su eficaz actividad se logra mantener informado a los ciudadanos y dar a conocer las constantes actividades de nuestra organización.

En este sentido, se ha garantizado una presencia continua en los medios de comunicación y en las redes sociales mediante distintos formatos: comunicados de prensa a través de correos electrónicos y envíos a listas de periodistas de WhatsApp, vídeos con respuestas en directo a través de YouTube, Facebook, Instagram y Twitter, difusión de todas las comunicaciones en FACUA.org y perfiles en Twitter, Facebook y LinkedIn, vídeos grabados con asesoramientos y posicionamientos en los canales en YouTube e Instagram y envío de audios y vídeos a medios de comunicación con declaraciones.



El 19 de marzo se puso en marcha también una plataforma de afectados por problemas vinculados a la Covid-19, [FACUA.org/Covid-19](https://www.facua.org/Covid-19), con el objetivo de ayudar a los consumidores afectados a reclamar a aerolíneas, agencias de viajes, hoteles, gimnasios, academias, comedores escolares, organizadoras de eventos, etc., el importe de los servicios que han dejado de recibir con motivo de la pandemia y a la que se han sumado ya más de 8.729 usuarios, entre socios de pleno derecho y adheridos de FACUA. Además, se han creado otras dos plataformas y campañas reivindicativas específicas, *#QuieroMiDinero*, a la que se han sumado por ahora 9.451 usuarios para reclamar parte del importe de la prima del seguro de auto con ocasión de la disminución del riesgo

por las restricciones y limitaciones de circulación y la plataforma *#YoPagoMenosLuz*, con 1.659 consumidores suscritos, y que persigue ayudarles a identificar las trampas de las eléctricas e informarles para pagar menos luz.

Este trabajo de comunicación e información hacia los consumidores, que ha sido permanente desde los medios de comunicación y en las redes sociales, así como en nuestras publicaciones digitales y en nuestra Web, está siendo aprovechado por los departamentos de reclamaciones de FACUA, que son la puerta de entrada de los consumidores a la asociación y cauce para el fomento de la afiliación y con ello el aumento de la membresía.

Por ello, es importante que estos departamentos funcionen bien, haciendo un seguimiento de la metodología empleada para la atención a los consumidores y la tramitación de consultas y reclamaciones. Para ello se han elaborado protocolos específicos para abordar el teletrabajo durante este periodo excepcional con el mayor nivel de coordinación de las personas que los integran.

El trabajo de los departamentos de reclamaciones, y específicamente de los servicios de atención al público, es fundamental, pues en ellos recae la tarea de dar respuesta a los consumidores que contactan con nosotros a través del teléfono o correo electrónico y de promover y garantizar la afiliación. Por ello, se han reforzado las líneas telefónicas y los equipos humanos de atención durante los horarios de apertura al público, horarios que no se han visto reducidos por el sistema de trabajo en remoto.

FACUA ha continuado también en esta etapa el plan de formación que para este año tenía aprobado y que imparte la Escuela de Formación de la Fundación FACUA, dirigido al personal de FACUA, socios colaboradores y directivos, desarrollándolo a través de sistemas de videoconferencias, sin merma alguna en cuanto a contenidos y calidad. Una formación que incluso se ha reforzado, impartido cursos específicos orientados a mejorar la atención a los consumidores mediante

medios telefónicos y telemáticos, talleres específicos relativos a derechos de los consumidores durante la pandemia y abriendo dicha formación incluso a los consumidores asociados, además de seguir editando sus publicaciones digitales diarias, semanales y bimestrales.

De igual manera, durante todo este periodo hemos seguido cooperando con el movimiento de defensa de los consumidores en América Latina y el Caribe, especialmente con el Oclac y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile, también con algunas organizaciones e instituciones de Chile, Perú, Argentina, Panamá y Cuba; a la vez que tratamos de reforzar la colaboración con el CDC de El Salvador y las organizaciones que integran Consuacción de América central, así como otras asociaciones de dicho continente.

El trabajo de los departamentos de reclamaciones, y específicamente de los servicios de atención al público, es fundamental

Por otra parte, FACUA reflexiona y piensa ya en el escenario posCovid-19, evaluando y valorando el trabajo y las medidas adoptadas hasta el momento, tanto de carácter interno, para garantizar la sustentabilidad y un mejor desarrollo de nuestra actividad como organización consumérista, como externo, aquellas que tienen que ver con reivindicaciones que contribuyan a mejorar la protección de los consumidores en un futuro cercano.

En ese sentido, uno de los objetivos de ese nuevo escenario pospandemia debería ser reforzar las políticas públicas de protección al consumidor de forma estructural, más allá de las medidas concretas y coyunturales que se están adoptando frente a la crisis del Covid. Tenemos un sistema de protección de los usuarios con estructuras débiles y obsoletas y marcos regulatorios y sistemas de control insuficientes. Las políticas de protección de los consumidores deben ser abordadas como políticas de protección de la ciudadanía en general, desde una concepción global y amplia del consumerismo y la defensa de los derechos humanos.

La protección y defensa de los consumidores y usuarios, además de un principio rector de nuestro modelo social y económico, debe ser concebida como un instrumento básico en la lucha contra los desequilibrios y las injusticias de un modelo económico depredador de recursos

como el actual, que se ceba fundamentalmente con las personas más débiles y vulnerables y se aprovecha de cualquier ausencia de control y vacío en la regulación para maximizar beneficios a costa de mermar derechos y garantías básicas.

La protección de los usuarios debe ser concebida como un instrumento básico en la lucha contra los desequilibrios de un modelo económico depredador de recursos como el actual

Necesitamos un marco de protección de los consumidores eficaz, uno nuevo para el siglo XXI, con una concepción transversal-horizontal de las políticas públicas de protección al consumidor, concebidas como auténticas políticas de ciudadanía, sistemas de control y sanción de los abusos y fraudes eficaces y un mayor empoderamiento de los consumidores organizados.

Ese empoderamiento de los consumidores precisa del apoyo y el fortalecimiento de las asociaciones que los representan por parte de los poderes públicos, desde el respeto a su independencia y desde posiciones no intervencionistas ni par-

tidistas, pero también desde el propio colectivo representado, desde la vertebración social para la autodefensa de nuestros derechos, auténtico motor del cambio.

De esta forma, como seña de identidad que define a nuestra organización, podemos decir que FACUA defiende a los consumidores, pero lo hace junto con ellos e invitándolos siempre a que participen también en su propia defensa a través

de la integración en nuestras organizaciones y delegaciones territoriales, y que contribuyan económicamente a financiar nuestro funcionamiento, para así lograr una auténtica independencia en relación a todos los partidos políticos y fuerzas económicas. FACUA no solo es una organización benefactora que ayuda a los consumidores, sino que es un movimiento organizado de decenas de miles de ellos que se han unido para autodefenderse contra los abusos del mercado.

Protección de los intereses económicos del consumidor ante la Covid-19 en América Latina



La Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable tiene el objetivo la promoción y resguardo de los derechos y responsabilidades de los consumidores y consumidoras, contribuyendo al fortalecimiento de sus organizaciones nacionales y regionales, siempre con la perspectiva de construir sociedades de bienestar, justas, sustentables, democráticas e igualitarias. Si bien nace en Chile, considera como ámbito natural de trabajo a América Latina y el Caribe.

Coordinación
Juan Trímboli

Investigación
Armando Flores

Se agradece la colaboración en este estudio a José Luis Laquidara (Argentina), Fernando Barreiro (Uruguay), Esperanza Cerón Villaquirán (Colombia), Jorge Osorio (Chile), María Inês Dolci (Brasil) y Marcos Diegues (Brasil).

Julio 2020

La presente investigación fue posible gracias al apoyo de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

Introducción

Desde finales de 2019 y en lo que va del 2020 hemos visto como la Covid-19 se ha convertido en una peligrosa pandemia que, entre otros ámbitos, ha provocado graves repercusiones en los sistemas de salud, el comercio y la economía mundial, golpeado la producción y los servicios, generado cierres temporales o permanentes de empleos y afectado las condiciones de vida cientos de millones de personas.

En medio de los problemas generados por la pandemia, en América Latina, los consumidores de bienes y servicios han enfrentado amenazas y vulneraciones a sus derechos fundamentales, por lo que la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable ha realizado un análisis sobre los alcances y limitaciones de las medidas adoptadas por los gobiernos de la región para proteger el interés económico de los consumidores frente a Covid-19.

Este análisis tiene como base el contenido normativo que encuentra en las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General en abril de 1985 y ampliadas posteriormente en diciembre de 2015, las que consideran temas claves como la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, así como li-

neamientos sobre alimentos, servicios públicos y servicios financieros, entre otros. Las Directrices definen conceptos y principios esenciales que deben considerarse, por ejemplo, para la formulación de las leyes de protección del consumidor y las instituciones encargadas de aplicarlas.

Siendo que es amplia la perspectiva planteada por las Directrices para los temas en análisis, la presente investigación indaga las políticas públicas ejecutadas por los gobiernos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay para proteger el interés de los consumidores en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, buscando, desde la mirada ciudadana, identificar los alcances y limitaciones que muestran dichas políticas.

Por lo anterior, en el presente análisis se identifican las medidas implementadas por los gobiernos para controlar o regular los precios de los productos y servicios esenciales, proteger el acceso y continuidad en los servicios públicos domiciliarios y proteger a los usuarios de servicios financieros, complementando con una exploración sobre los reclamos de los consumidores frente a los problemas generados por la Covid-19 y algunas recomendaciones.

Para llevar a cabo esta investigación, la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable

utilizó información oficial y pública de los países y también se agradece la colaboración que para el mismo fin proporcionaron algunos amigos de la Fundación.

Resumen ejecutivo

En América Latina, la protección de los intereses económicos de los consumidores durante la emergencia provocada por la Covid-19 ha partido del acervo legal preexistente que en cada país favorece o dificulta tal protección y se ha complementado con un conjunto de nuevas políticas públicas y marcos legales dirigidos a encarar en alguna medida los fuertes impactos negativos que la pandemia ha provocado en los consumidores.

Aunque al cierre de la edición de esta investigación la emergencia sanitaria continúa, la revisión de las políticas públicas implementadas entre los meses de marzo y mayo de 2020 ofrece una panorámica suficiente para mostrar lo hecho por los gobiernos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay para proteger los intereses económicos de sus consumidores.

El primer tema analizado es el referido a las políticas y acciones de regulación o control de precios implementadas en la región. De los 8 países investigados, solo en Argentina, Colombia, El Salvador y Panamá se implementaron medidas tendientes

a fijar o regular precios de los productos básicos. Dichas medidas van desde la fijación de precios generalizada y retroactiva (Argentina), que alcanzó a unas 305 subcategorías de productos que abarcan a un aproximado de 2 300 productos de consumo masivo; la fijación selectiva de precios de 19 productos básicos en diversas presentaciones (El Salvador); la regulación del margen bruto máximo de venta de 11 productos básicos (Panamá); hasta el régimen de libertad vigilada (Colombia) que enlistó 26 productos a cuyos precios monitoreó en forma periódica.

La investigación no encontró en Brasil, Chile y Perú disposiciones que facultaran en forma expresa la fijación de precios de bienes y servicios, por lo que, en términos generales, se puede afirmar que en dichos países no se han implementado medidas de regulación o control de precios; en el caso de Uruguay, a pesar de existir una ley de 1978 que faculta al Poder Ejecutivo a establecer la nómina y regular los precios de los bienes y de los servicios de la actividad privada regular, el gobierno optó por la concertación con el sector privado y el 8 de mayo anunció que, a través de un acuerdo voluntario con comerciantes, intermediarios y productores, unas 80 familias de artículos de la canasta básica de alimentos, higiene y limpieza y que comprende a centenares de productos, no podrán aumentar sus precios durante 3 meses en comercios de grandes y pequeñas superficies.

Esta investigación da cuenta que, tanto en los países en donde se han implementado regulaciones de precios como en aquellos que no lo han hecho, varias agencias públicas encargadas de la protección al consumidor han desplegado importantes esfuerzos dirigidos a informar a la población consumidora sobre los precios de los principales productos y servicios que se ofrecen en el mercado, buscando que la población informada pueda tomar mejores decisiones de compra.

El segundo tema en este análisis trata sobre las medidas adoptadas para proteger el acceso y continuidad de los servicios públicos domiciliarios (agua, electricidad y telecomunicaciones). El presente estudio identificó un conjunto de acciones dirigidas a impedir la desconexión de estos servicios con fecha específica. En el caso de Uruguay, donde se definió que, en los servicios energía y telecomunicaciones, la medida abarcaría hasta el 13 de abril. En otros países se

estableció que la medida sería aplicable durante la vigencia de la emergencia, incluyendo algunos o todos los servicios (Colombia, El Salvador y Perú). En el caso de Argentina se dispuso que la medida sería para un período de 6 meses, mientras en Chile hubo acuerdos entre el gobierno y las empresas distribuidoras de energía eléctrica para no suspender el servicio por atrasos en el pago, y en telecomunicaciones se implementó el Plan Solidario de Conectividad que concedió gratuidad por 60 días a ciertos usuarios. En los casos de Brasil y Panamá no se identifican medidas legales que impidieran la desconexión de los servicios públicos domiciliarios durante la pandemia.

Otra medida adoptada en la región fue el aplazamiento del pago de las facturas de los servicios públicos. Esta investigación ha establecido que en Chile se aplicó un prorrateo por el período de 12 meses de los saldos impagos de electricidad que se originen durante la vigencia del Estado de Catástrofe. La misma medida aplica para los usuarios de agua con consumo mensual inferior a 10 metros cúbicos y a los adultos mayores de 60 años con dificultades de pago, así como a las personas que pierdan sus empleos durante el período de emergencia. El mismo plazo de 12 meses se aplicó en Perú para los servicios de telecomunicaciones, donde se habilitó a las empresas operadoras para brindar facilidades para el pago de los recibos de marzo o los que com-

En América Latina, la protección de los consumidores durante la Covid-19 ha partido del acervo legal preexistente que en cada país favorece o dificulta la misma

prendan consumos realizados durante la vigencia del Estado de Emergencia.

En El Salvador y Perú el período de prorrogo se amplió a 24 meses, con la diferencia que en El Salvador cubre las facturas de marzo, abril y mayo de los usuarios de agua, energía eléctrica (consumo inferior a 250 kWh) y telecomunicaciones (teléfono, cable e internet) afectados directamente por la pandemia. En Perú abarca los recibos pendientes de pago de marzo o de consumos realizados durante la emergencia por parte de usuarios de hasta 100 kWh mensuales (electricidad), de hasta 20 M₃/mes (gas natural) y los usuarios de servicios de saneamiento de las categorías social y doméstica cuyo consumo no supere los 50 metros cúbicos mensuales de agua, tengan implementados o no los subsidios cruzados focalizados. Este mismo plazo se aplicó en Colombia para los usuarios de estratos 3 y 4 servicios de energía eléctrica y de gas combustible por redes.

Un aplazamiento por 36 meses fue implementado en Colombia y Panamá, con la particularidad que en Colombia aplica a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2 en los servicios de energía eléctrica, gas combustible por redes y a los usuarios residenciales del servicio de acueducto, alcantarillado y/o aseo por los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declaratoria de Emergencia. En Panamá la medida suspende el



pago de los servicios de energía eléctrica, telefonía fija y móvil e internet por 4 meses (marzo, abril, mayo y junio) y una vez vencido dicho plazo su pago será prorrateado en un término de 36 meses.

En Argentina se estableció que las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e internet y televisión por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, deberán otorgar a los usuarios planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se generen durante el plazo de vigencia de estas medidas especiales,

siguiendo las pautas que establezcan los entes reguladores o las autoridades de aplicación de los marcos jurídicos respectivos.

Esta investigación no identificó medidas legales que aplazaran el pago de servicios públicos domiciliarios en Brasil y Uruguay.

Otras medidas interesantes que fueron adoptadas en los servicios públicos son la prórroga por 6 meses del congelamiento de las tarifas de electricidad y gas natural adoptada en junio 2020 en Argentina. En Brasil se realizará un descuento del 100% para el rango de consumo de electricidad menor o igual a 220 kilovatios hora al mes en favor de los consumidores finales integrantes de la Subclase Residencial de Bajos Ingresos Electricidad para el período que va del 1 de abril al 30 de junio. En Colombia se estableció que los prestadores del servicio de acueducto, alcantarillado y/o aseo no podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios en aplicación a las variaciones en los índices de precios establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. En Panamá se aplicó un descuento extraordinario para abril, mayo y junio del 50% para usuarios de energía eléctrica con consumo de hasta 300kWh y del 30% para usuarios con consumo de 301 a 1000kWh.

Un tercer tema indagado en el estudio, refiere a la protección de los usuarios de los servicios fi-

nancieros. Al respecto, en varios países se habilitó a los proveedores a modificar, reestructurar o reprogramar los créditos entregados a los consumidores, otorgando plazos variados para su regularización, así como distintos requisitos que deben cumplir los usuarios de tales servicios y siendo un denominador común que durante este período especial la calificación del usuario no debe ser afectada.

En Perú la habilitación para modificar los contratos de crédito requirió que los usuarios hayan estado al día en sus pagos al momento en que se declaró la emergencia y la medida congeló por 2 o 3 meses las deudas de personas naturales y micro, pequeñas y medianas empresas. La ampliación de la emergencia ha llevado a los bancos a mantener dicho congelamiento. En El Salvador se otorgó un período de gracia de 24 meses para pagar las cuotas correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo. En Chile se dio una extensión de 4 a 6 meses el plazo para reprogramar créditos en esta cartera con un tratamiento especial de provisiones para las entidades financieras.

En Brasil se emitieron criterios temporales para caracterizar la reestructuración de las operaciones de crédito realizadas hasta el 30 de septiembre de 2020. En Argentina se congeló hasta el 30 de septiembre el valor de las cuotas a pagar en los préstamos destinados a la compra de vivienda única. En relación con las tarjetas de crédito,

las entidades deberán refinanciar en forma automática los saldos impagos de tarjetas de crédito a 1 año de plazo, otorgando 3 meses de gracia y pagando 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, con una tasa nominal anual de 43%. Para el resto de las financiaciones, los saldos impagos correspondientes a vencimientos desde el 31 de marzo hasta el 30 de junio sólo podrán devengar el interés compensatorio a la tasa prevista contractualmente.

En Uruguay se autorizó a extender los plazos de vencimiento de las operaciones crediticias a plazo fijo o de las cuotas de préstamos amortizables por hasta 180 días, tanto del pago de capital como de intereses y se autorizó a los proveedores de servicios financieros a extender el período de gracia para la amortización del capital en un tiempo no mayor a 12 meses para las reestructuraciones de créditos problemáticos.

Finalmente están los casos de Colombia y Panamá. En Colombia se habilitó a los establecimientos de crédito a definir períodos de gracia o prórrogas que permitan a los usuarios afectados manejar sus finanzas en la coyuntura. Resulta llamativo el caso de Panamá, conocido centro financiero regional, que en lugar de aprobar una norma legal privilegió un acuerdo entre el gobierno y los bancos para establecer moratoria del pago de los créditos hasta el 31 de diciembre de 2020, aplicando para ello la figura de “créditos

modificados”, que no reconoce la suspensión del reconocimiento de los intereses en las operaciones de crédito.

El cuarto tema abordado refiere al comportamiento que han mostrado las denuncias de los consumidores. Independientemente que las denuncias, reclamos o quejas de los consumidores no se refieran exactamente a lo mismo en los países cubiertos por esta investigación, lo cierto es que las mismas son, en alguna medida, indicadores sobre la satisfacción o no de los consumidores respecto a la adquisición de bienes y la prestación de servicios en el mercado.

Por lo anterior, esta investigación indagó sobre el comportamiento de las denuncias, reclamos, quejas de los consumidores durante la pandemia por Covid-19 y para ello se ha considerado la información que hasta mediados de junio de 2020 habían publicado las agencias gubernamentales de protección al consumidor o en su defecto notas periodísticas basadas en datos generados por las instituciones públicas de los países considerados en el presente estudio. En términos generales se puede afirmar que en 4 de los 8 países incluidos en la investigación ha habido incremento en las denuncias, reclamos o atenciones a los consumidores: en Uruguay de 16,4%, en Argentina 70%, en El Salvador de 81,6%, y en Chile de 149%. En el resto de los países, en virtud de la información publicada hasta esta fecha,

no se pudo confirmar si el comportamiento de los reclamos fue al alza o a la baja.

Fundamento legal de los estados de emergencia

A raíz de la pandemia, en todos los países analizados fueron emitidos Estados de Emergencia y/o Estados de Excepción según las particularidades constitucionales y legales correspondientes en cada caso. Se trata de medidas extraordinarias temporales que, con matices entre países, habilitaron a los gobiernos a restringir la movilidad interna, suspender el ingreso de viajeros internacionales, agilizar las compras públicas, disponer de recursos adicionales para enfrentar los impactos de la pandemia, establecer confinamientos domiciliarios y cuarentenas obligatorias parciales o totales. Las prórrogas de los Estados de Emergencia en varios países han generado debates y hasta demandas de inconstitucionalidad por la vulneración de derechos fundamentales de los ciudadanos.

Argentina. En diciembre 2019 el Congreso de la Nación aprobó la Ley de Solidaridad Social y

1. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27541-333564/texto>

2. <https://www.boletinoficial.gob.ar/suplementos/2020031201NS.pdf>

3. http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13979compilado.htm

Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública¹ (Ley 27.541), que declaró emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social hasta el 31 de diciembre de 2020 y concedió al Poder Ejecutivo Nacional la facultad de emitir los Decretos de Necesidad y Urgencia que habilitan los artículos 76 y 99 inc. 3) de la Constitución Nacional. Posteriormente y en virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con la Covid-19, el Poder Ejecutivo aprobó el Decreto N° 260/2020², vigente desde el 12 de marzo 2020, que amplió la emergencia pública en materia sanitaria por el plazo de un año, a partir de su entrada en vigencia. Esta ley suspende temporalmente los vuelos y faculta al Ministerio de Salud, a coordinar con las distintas jurisdicciones, la adopción de medidas para restringir el desembarco de pasajeros de naves y aeronaves o circulación de transporte colectivo de pasajeros, subterráneos o trenes o el aislamiento de zonas o regiones.

Brasil. El 6 de febrero, el Congreso Nacional aprobó la Ley 13.979 que dispone medidas para enfrentar la emergencia de salud pública de importancia internacional ocasionada por la Covid-19³, facultando a las autoridades a adoptar, dentro del alcance de sus competencias, entre otras, medidas de restricción excepcional y tem-

poral por carreteras, puertos o aeropuertos, para entrar y salir del país, por transporte interestatal e interurbano, de acuerdo con la recomendación razonada de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria. Dicha ley será vigente mientras dure la emergencia internacional de salud.

Chile. El 18 de marzo, el presidente de la República declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por Calamidad Pública, en el territorio de Chile⁴ por un plazo de 90 días que luego fue prorrogado por el mismo período, medida que posibilita restringir reuniones en espacios públicos, asegurar la distribución de bienes y servicios básicos, ordena crear reservas de alimentos y otros bienes necesarios para la atención y subsistencia de la población, establece cuarentenas o toques de queda y limita el tránsito o locomoción de personas. En la misma fecha se decretó el cierre de fronteras terrestres, marítimas y aéreas para el tránsito de personas extranjeras y el 22 de marzo se estableció temporalmente toque de queda en todo el territorio nacional.

Colombia. A través del Decreto 417⁵ del 17 de marzo, el presidente de la República declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por un plazo de 30 días, que ha sido prorrogado por otros 2 períodos más, teniendo el límite constitucional de 90 días calendario. Ello permite ejercer facul-

tades extraordinarias y adoptar medidas frente a la crisis generada por la Covid-19. En complemento, el Decreto 457⁶ del 22 de marzo, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio para todos los habitantes, limitó la libre circulación de personas y vehículos y suspendió el transporte doméstico aéreo, entre otras medidas.

El Salvador. El 14 de marzo, la Asamblea Legislativa aprobó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por Covid-19⁷ por el plazo de 30 días y el 15 de marzo aprobó por un plazo de 15 días la Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales Concretos para atender la Pandemia Covid-19⁸, que restringió la libertad de tránsito, el derecho a reunirse pacíficamente y el derecho a no ser obligado a cambiarse de domicilio, medidas adoptadas como consecuencia del riesgo e inminente afectación por la pandemia que puede sufrir el país. Estos decretos luego fueron prorrogados por períodos similares.

Panamá. El 13 de marzo, a través de la Resolución N° 11, el Consejo de Gabinete declaró el

4. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1143580&i-dParte=0>
5. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
6. <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/presidencia/82-decreto-457.pdf>
7. <https://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2020/03-marzo/14-03-2020.pdf>
8. <https://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2020/03-marzo/15-03-2020.pdf>

Estado de Emergencia Nacional⁹ por 180 días como consecuencia de los efectos generados por la Covid-19 y la inminencia de la ocurrencia de nuevos daños; el mismo día, mediante Decreto Ejecutivo N° 472, entre otras medidas, se suspendieron todo tipo de actividades, actos y eventos que conlleven aglomeración de personas, así como los embarques y desembarques y estableció la cuarentena domiciliar para personas en riesgo por mandato de la autoridad sanitaria.

Perú. El 15 de marzo, el Consejo de Ministros emitió el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM¹⁰, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de la Covid-19. Por un plazo de 15 días calendario, dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena), el cierre total de las fronteras, suspendiendo el transporte internacional de pasajeros, por medio terrestre, aéreo, marítimo y fluvial así como el transporte interprovincial de pasajeros por medio terrestre, aéreo y fluvial; reduce la oferta de operaciones transporte urbano en un 50% y restringe el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad perso-

nal, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio. La vigencia de este Decreto Supremo se prorrogó por varias ocasiones.

Uruguay. El 13 de marzo, el presidente de la República decretó el Estado de Emergencia Nacional Sanitaria como consecuencia de la pandemia originada por la Covid-19¹¹ que, entre otras medidas, dispuso la suspensión de todos los espectáculos públicos, el cierre de los centros termales, la exhortación a la población a suspender todos los eventos privados de similares características, la cuarentena obligatoria para las personas con Covid-19 y para viajeros que provengan de países de alto riesgo, así como la suspensión de vuelos provenientes de dichos países.

Respecto a las medidas de restricción de derechos adoptadas en la región, la Resolución 1/2020¹² de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos expuso: *“Aún en los casos más extremos y excepcionales donde pueda ser necesaria la suspensión de determinados derechos, el derecho internacional impone una serie de requisitos -tales como el de legalidad, necesidad, proporcionalidad y temporalidad- dirigidos a evitar que medidas como el estado de excepción o emergencia sean utilizadas de manera ilegal, abusiva y desproporcionada, ocasionando violaciones a derechos humanos o afectaciones del sistema democrático de gobierno”*.

9. https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28979_B/GacetaNo_28979b_20200313.pdf

10. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

11. <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/93-2020>

12. <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-1-20-es.pdf>



Medidas de regulación o control de precios

La economía neoclásica supone que los mercados son eficientes funcionando con la premisa “*Laissez-faire, laissez passer*” (Dejen hacer, dejen pasar), debido a que tienen capacidad de autorregularse y autoajustarse frente a los desequilibrios que ocurren.

Por muchos años esta visión se estableció en América Latina, provocando una profunda trans-

formación en el Estado, la sociedad y la economía. Con la misión de restringir o limitar al máximo la intervención del Estado en la economía, se impulsaron procesos de liberalización, desregulación, privatización, etc. que, si bien en algunos casos generaron más eficiencia y crecimiento económico, en términos generales mantuvieron o empeoraron la exclusión social y deterioraron la situación ambiental en el conjunto de la región.

El auge de estas políticas condujo a que, desde los años ochenta, en la región se impulsara la eliminación de casi cualquier mecanismo de regulación o control de precios, siendo pocos los países en donde subsistieron dichas políticas; en su defecto, se crearon marcos legales e institucionales de protección al consumidor y de promoción y defensa de la competencia, con resultados variados en el conjunto de naciones latinoamericanas.

La Covid-19, entre otros eventos, ha provocado una afectación temporal en el flujo normal del comercio de bienes y servicios, presionando las condiciones de oferta y demanda de algunos productos esenciales, lo que está perjudicando los intereses económicos de los consumidores. Por lo señalado, es pertinente conocer en cuales países se han implementado medidas de control y regulación de precios y en cuales no se ha hecho, indagando sobre el tipo y alcance de estas acciones y en lo posible conocer sus impactos.

Fijación de precios generalizada y retroactiva en Argentina

La Constitución Nacional Argentina¹³ promulgada en 1994, reconoce explícitamente en su artículo 42 los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, destacando entre estos: la protección de su salud, seguridad e intereses económicos. Como complemento a este importante marco constitucional se encuentra lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 20.680¹⁴ (Normas que regirán con respecto a la compraventa, permuta y locación de cosas muebles, obras y servicios), que desde 1974 faculta a *“establecer, para cualquier etapa del proceso económico, márgenes de utilidad, precios de referencia, niveles máximos y mínimos de precios, o todas o algunas de estas medidas”*.

Tras la expansión de la pandemia, el gobierno verificó importantes aumentos en el precio de venta de alimentos, productos de higiene y cuidado personal, alzas que no correspondían con las variaciones recientes de las estructuras de costos de producción, por lo que la Secretaría de Comercio Interior, el 19 de marzo, emitió la

Resolución 100/2020¹⁵, la cual establece que todos los almacenes, mercados, autoservicios, supermercados e hipermercados, establecimientos comerciales mayoristas de venta de productos de consumo masivo, que cuenten con salón de ventas (con excepción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) deberán fijar, como precios máximos de venta al consumidor final, aquellos precios informados al Sistema Electrónico de Publicidad de Precios Argentinos (SEPA) y vigentes al día 6 de marzo de 2020.

Esta medida alcanza a unas 305 subcategorías de productos que abarcan a un aproximado de 2,300 productos de consumo masivo, que se pueden consultar en <https://preciosmaximos.argentina.gob.ar/#/>, tenía una vigencia inicial de 30 días, pero mediante nuevas Resoluciones, siendo la última la 133/2020 del 18 de mayo, la vigencia de la medida de fijación de precios se extendió hasta el 30 de junio. En el caso específico del gas licuado de petróleo, mediante el Decreto 311/2020 del 24 de marzo, se determinó que sus precios máximos de referencia para la comercialización en las garrafas, cilindros y/o granel continuarán durante 6 meses con los valores vigentes a la fecha de publicación de esta medida.

Aunque la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) en tiempos de Covid-19 está condicionada por distintos factores, conviene señalar que este indicador tuvo un crecimiento mensual

13. <https://www.casarosada.gob.ar/images/stories/constitucion-nacional-argentina.pdf>

14. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/recurso/58603/textact/htm>

15. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-100-2020-335751/texto>

de 1,5% en abril y en mayo 2020¹⁶, ubicando a estos 2 meses como los de menor incremento mensual en el último año.

Fijación selectiva de precios en El Salvador

El Decreto de Estado de Emergencia Nacional, entre otras medidas, estableció que *“La Defensoría del Consumidor fijará y modificará motivadamente los precios máximos para los artículos, bienes, suministros o servicios que tengan relación directa con la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia por Covid-19, con el objeto de prevenir el acaparamiento de los mismos, para lo cual deberá implementar las acciones de vigilancia que sean necesarias y coordinar con las demás entidades del Estado para dar cumplimiento a dicha medida”*. Esta disposición está en sintonía con la Ley de Protección al Consumidor¹⁷, que incluye dentro de las competencias de la Defensoría del Consumidor (DC) la fijación y modificación de los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales.

En el desarrollo de sus funciones de vigilancia de mercado, la DC detectó incrementos de precios de hasta el 99%, como era el caso del frijol rojo de seda, así como disminución acelerada de la existencia de algunos productos de uso esencial

en la pandemia, para el caso, entre enero y mediados de marzo, las existencias de las mascarillas y del alcohol gel bajaron en 86% y 66%, respectivamente.

Por lo anterior y con la base legal expuesta, la DC emitió Acuerdos de fijación del precio máximo de 19 productos básicos en sus diversas presentaciones. La regulación se produjo por etapas; primero fueron mascarillas y alcohol gel (16 de marzo), teniendo varias actualizaciones y ampliaciones hasta el 14 de abril; también fijó el precio de frijol, maíz y arroz (al por mayor) y el precio al consumo minorista de maíz, arroz, frijol, huevos y leche en polvo (19 de marzo). Posteriormente, el 30 de marzo, esta última medida fue ampliada, fijando también el precio de cebolla, tomate, papa, repollo, güisquil, ajo, guineo, naranja, plátano, aceite vegetal, margarina y manteca. Para impulsar el cumplimiento de esta medida, la DC se coordinó con distintas instituciones de gobierno.

El indicador macro del Índice de Precios al Consumidor ha mostrado un comportamiento divergente en abril y mayo 2020, cuando varió -0.36% y 0.23%, respectivamente; pero al hacer una mirada desde la microeconomía se detecta que durante la emergencia por Covid-19 se han

16. <https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/argentina?sc=IPC-IG>

17. <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2019/05/LPC.pdf>

disparado los precios de productos claves de la canasta básica¹⁸. Al procesar la información publicada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, que contiene informes diarios de precios de granos básicos, hortalizas y frutas, se detecta que entre el 13 de marzo de 2020, día previo a la Emergencia, y el 14 de mayo de 2020, un total de 48 productos han mostrado incrementos entre el 3% y el 187%, de estos, 24 productos han incrementado su precio entre el 25% y el 187%, En este análisis se ha detectado que 12 productos no mostraron incrementos en el mismo período y 15 productos tuvieron disminuciones de precios que van del 6% al 40%.

Regulación del margen bruto máximo de venta en Panamá

La Ley N° 45 “*Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra Disposición*”¹⁹, promulgada el 31 de octubre de 2007, habilita excepcionalmente al Órgano Ejecutivo a formular y reglamentar las políticas de regulación de precios, que deberá ejecutar la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) y

tendrá una duración máxima de 6 meses, salvo prórroga justificada.

Con ese fundamento, a través de Decreto Ejecutivo N° 114²⁰ del 13 de marzo, el presidente de la República fijó en 23% el margen bruto máximo en toda la cadena de comercialización al por menor de los siguientes productos: mascarillas desechables, productos antibacteriales y/o antimicrobianos, geles alcoholados y/o antibacteriales, alcohol para uso externo, jabones antibacteriales líquidos o en barra, desinfectantes de uso doméstico, pañuelos desechables, desinfectantes en aerosol, vitamina C, guantes desechables y paños húmedos; esta medida tendría una vigencia de 3 meses, pudiendo ser prorrogada. La misma fue modificada el 13 de mayo mediante el Decreto Ejecutivo N° 152, para reducir del 23% al 15% el margen bruto máximo en comercialización de las mascarillas desechables por el plazo de 3 meses.

Es interesante constatar que en Panamá, desde enero de 2013 existe regulación de los precios máximos de venta al público de algunos combustibles líquidos (Decreto Ejecutivo N° 20) y desde julio de 2014 se regulan los precios máximos de venta al por menor de 22 productos de la canasta básica familiar de alimentos y se regula el Margen Bruto de Comercialización al por Menor (Decreto Ejecutivo N° 165), medida que desde entonces ha tenido prórrogas, siendo la última y que es vigente, la emitida en enero 2020.

18. <https://www.contrapunto.com.sv/economia/analisis-economico/canasta-basica-se-dispara-durante-emergencia-por-covid-19/13848>

19. http://www.acodeco.gob.pa:8080/RECAC/Ley45Panama_2007.pdf

20. <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view.php?arbol=2&sec=2&pagi=0>

En el trabajo de verificación del cumplimiento de este decreto, Acodeco informó que, hasta el 6 de abril, el 60% de los agentes económicos no cumplen con la presentación de facturas o mantienen un margen de ganancia superior al regulado.

El régimen de libertad vigilada en Colombia

La Ley 81 de 1988²¹ establece que la política de precios puede ejercerse bajo las modalidades de régimen de control directo (mediante resolución se fija el precio máximo), régimen de libertad regulada (fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales los productores y distribuidores podrán determinar o modificar los precios máximos) y el régimen de libertad vigilada (productores y distribuidores pueden determinar los precios bajo la obligación de informar al gobierno sobre las variaciones y determinaciones de sus precios, de acuerdo con la metodología que la entidad determine).

En el marco de la Covid-19, el gobierno, a través del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), reconoció que entre el 14 y el 25 de marzo los precios de algunos productos representativos de la canasta familiar básica mostraron incrementos entre el 25% y el 142%²², ante lo cual el gobierno emitió el Decreto 507²³ que, optando por el régimen de libertad vigilada de la Ley 81, instruyó a los ministerios de Salud y Protección Social, de Comercio, Industria y Tu-

rismo y de Agricultura y Desarrollo Rural, a fijar los listados de productos de primera necesidad, lo que se ejecutó a través de la Resolución N° 78²⁴ y enlistó 26 productos entre verduras, frutas, mascarillas, guantes y medicamentos.

Este Decreto encargó el DANE hacer seguimiento y publicar cada 5 días los precios de los productos incluidos en el listado y a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) la realización de acciones de inspección, vigilancia y control de oficio, contando para ello con el apoyo de los gobernadores y alcaldes del país.

Según medios informativos *“Al principio de la cuarentena los alimentos sufrieron alzas, en abril pasado la variación fue de 1,45%, sin embargo, en mayo la situación cambió y según los datos del DANE, los precios decrecieron 0,41%. Analistas explican que esto se debe a que la oferta se ha mantenido, pero la demanda de los hogares empezó a restringirse”*²⁵.

21. <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1626762>

22. https://www.finanzaspersonales.co/ahorro-e-inversion/articulo/por-que-la-canasta-familiar-vale-mas-por-el-coronavirus/80950?_ga=2.173054689.313490079.1593114128-1388806777.1589998663

23. <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039033>

24. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/documentos-noticias/resolucion-000078-de-2020-madr-mincoercio-minsalud.aspx>

25. <https://www.elpais.com.co/economia/precios-de-productos-de-la-canasta-familiar-se-mantendrian-estables-durante-los-proximos-meses.html>

En Brasil, Chile y Perú no se encontraron disposiciones que facultaran expresamente la fijación de precios de bienes y servicios, así que no se han implementado medidas de protección durante el Covid-19

Países que no implementaron fijación de precios

En Uruguay, el Decreto-Ley N° 14.791²⁶ del 8 de junio de 1978, faculta al Poder Ejecutivo a establecer la nómina y regular los precios de los bienes y de los servicios de la actividad privada regular. Sin embargo, el gobierno optó por la concertación con el sector privado y el 8 de mayo anunció²⁷ que, a través de un acuerdo voluntario con comerciantes, intermediarios y productores, unas 80 familias de artículos de la canasta básica de alimentos, higiene y limpieza y que comprende a centenares de productos, no podrán aumentar sus precios durante 3 meses en comercios de grandes y pequeñas superficies.

Algunos expertos consideran que la legislación vigente en Uruguay sobre la libre competencia prohíbe expresamente los acuerdos de precios,

por lo que “el doctor en Economía Sebastián Fleitas advirtió que el acuerdo de precios anunciado el 8 de mayo por la ministra de Economía y Finanzas, Azucena Arbeleche, podría ser ilegal, si no se redacta un decreto o una ley específica que lo ampare”²⁸.

Para efectos de este análisis, se ha revisado la legislación de Brasil, Chile y Perú y no se encontraron disposiciones que facultaran en forma expresa la fijación de precios de bienes y servicios, por lo que, en términos generales, se puede afirmar que en dichos países no se han implementado medidas de regulación o control de precios, como mecanismo de protección del interés económico de los consumidores en tiempos de la pandemia por Covid-19.

En el caso de Chile, el gobierno descartó la fijación de precios aduciendo, entre razones constitucionales, si bien existen opiniones de expertos que podría hacerlo en el marco del Estado de Excepción Constitucional.

26. https://www.mef.gub.uy/8313/9/areas/decreto-ley-n%C2%B0-14791-de-08_06_1978-faculta-al-poder-ejecutivo-a-establecer-a-regular-precios-de-bienes-y-establecer-la-nomina-de-los-mismos.html

27. <https://www.gub.uy/sistema-nacional-emergencias/comunicacion/comunicados/informe-situacion-relacion-coronavirus-covid-19-uruguay-del-08052020>

28. <https://ladiaria.com.uy/articulo/2020/5/acuerdo-de-precios-anunciado-por-el-gobierno-podria-ser-ilegal-advier-te-experto/>

Finalmente, esta investigación da cuenta que, tanto en los países en donde se han implementado regulaciones de precios como en aquellos que no lo han hecho, varias agencias públicas encargadas de la protección al consumidor han desplegado importantes esfuerzos dirigidos a informar a la población consumidora sobre los precios de los principales productos y servicios que se ofrecen en el mercado, buscando que la población informada pueda tomar mejores decisiones de compra.

Medidas de protección del acceso y continuidad de los servicios públicos

La presente investigación, con matices entre países, ha identificado un conjunto de acciones dirigidas a impedir la desconexión de los servicios públicos domiciliarios, el aplazamiento del pago de las facturas y otras medidas como el congelamiento de las tarifas, realización de descuentos para ciertos rangos de consumo, la prohibición de actualizar las tarifas y la aplicación de descuentos extraordinarios. Este es el resumen de los hallazgos por cada país.

Argentina. La ya citada Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el marco de la Emergencia Pública, del 21 de diciembre de 2019, determinó el congelamiento de las tarifas de electricidad y gas natural por un plazo máximo de hasta 6 meses, medida que mediante el

Decreto 543/2020²⁹, del 18 de junio de 2020, fue prorrogada por un período también de 6 meses.

Para evitar suspensión de servicios públicos, el 24 de marzo, el gobierno emitió el Decreto 311/2020 que impide cortes de servicios en caso de mora³⁰, el cual regula que en caso de falta de pago de hasta 3 facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo, las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e internet y televisión por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podrán suspender los respectivos servicios durante un plazo de 6 meses. El período de mora se modificó con hasta 6 facturas pendientes de pago mediante el referido Decreto 543/2020.

En el caso de las telecomunicaciones, los prestadores quedarán obligadas a mantener un servicio reducido conforme se establezca en la reglamentación. Los usuarios con servicio prepago de telefonía móvil o internet que no abonaren la correspondiente recarga, tendrán derecho durante el período que cubre hasta el 31 de mayo, a que los prestadores les brinden un servicio reducido que garantice la conectividad. Cuando se trata de los usuarios que cuentan con sistema de ser-

29. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/prime-ra/230897/20200619>

30. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-311-2020-335827/texto>

vicio prepago de energía eléctrica y que no abo- naren la correspondiente recarga para acceder al consumo, las empresas prestadoras deberán brindar el servicio de manera normal y habitual durante el plazo de 6 meses.

El citado Decreto 311/2020 dispone que las em- presas prestadoras de los servicios arriba indi- cados deberán otorgar a los usuarios planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se generen durante el plazo de vigencia de estas medidas especiales, siguiendo las pautas que establezcan los entes reguladores o las au- toridades de aplicación de los marcos jurídicos respectivos.

Según reportes periodísticos *“Los entes de con- trol de la luz y el gas reaccionaron rápido frente a las denuncias de sobrefacturación por consumos estimados por la cuarentena. Dictaron resolucio- nes para revertir la situación y están ampliando el alcance de la prohibición de corte de servicios por atrasos en los pagos”*³¹.

Brasil. En el caso del servicio de energía eléctri- ca, desde el año 2010 se reconoce la tarifa social de electricidad con la Ley N° 12.212, disposición que en el marco de la Covid-19 fue ajustada por la Medida Provisoria N° 950³², emitida el 8 de abril de 2020, estableciéndose que en el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020, se realizará un descuento del 100% para el

rango de consumo de electricidad menor o igual a 220 kilovatios hora al mes en beneficio de los consumidores finales integrantes de la Subclase Residencial de Bajos Ingresos y no habrá des- cuenta para los consumos superiores a 220 kilo- vatios hora al mes. Para financiar este descuento se destinaron 900 millones de Reales (US\$169,6 millones al tipo de cambio en abril).

Ante la ausencia de una medida general estable- cida vía acción del Poder Ejecutivo o Legislativo federal, el Instituto de Defensa del Consumidor (Idecon) interpuso una Acción Civil Pública en el 12° Tribunal Civil Federal de São Paulo en con- tra de la Agencia Nacional de Telecomunicacio- nes, la Agencia Nacional de Energía Eléctrica, la Agencia Nacional de Petróleo, Gas Natural y Bio- combustibles y la Agencia Reguladora de Sanea- miento y Energía del Estado de São Paulo, por medio de la cual solicitó emitir disposición judi- cial que obligue a las agencias reguladoras a ac- tuar para evitar que los proveedores suspendan o interrumpan la prestación de servicios esen- ciales, como agua, gas, electricidad y telefonía a consumidores residenciales durante el período de emergencia de salud.

El 12° Tribunal Civil Federal de São Paulo, a tra-

31. <https://www.pagina12.com.ar/263272-freno-a-las-fac- turas-de-luz-y-gas-absurdas-el-gobierno-les-p>
32. http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2019- 2022/2020/Mpv/mpv950.htm

vés de decisiones judiciales del 2 y 7 de abril, resolvió en forma preliminar que “*debe comunicarse a todos los proveedores de servicios esenciales para que cumplan con los términos de esta decisión, es decir, restablecer los servicios esenciales, dentro de las 24 horas*”, una decisión de cobertura nacional que abarca a todos los consumidores de agua, gas y telefonía fija o celular.

Esta decisión fue suspendida el 17 de abril por el Tribunal Regional Federal de la 3a Región (TRF3)³³, que concedió las solicitudes de protección judicial de la Agencia Nacional de Petróleo, Gas Natural y Biocombustibles y la Agencia Reguladora de Saneamiento y Energía del Estado de São Paulo y suspendió la orden judicial que impedía a los municipios interrumpir la provisión de servicios esenciales de gas y agua a los consumidores durante el período de emergencia. En el caso de las telecomunicaciones, una apelación de las empresas del sector también generó anulación de la decisión preliminar emitida por el Tribunal Federal de São Paulo.

Hasta el cierre de esta investigación continuaba esta disputa judicial, entretanto organismos reguladores como la Agencia Nacional de Telecomunicaciones ha mantenido la posición de negar

solicitudes para prohibir suspensión de servicios de telecomunicaciones³⁴.

Chile. El gobierno alcanzó un acuerdo con las empresas distribuidoras de no suspender el servicio de energía eléctrica por atrasos en el pago de las cuentas por parte de los usuarios. Los saldos impagos que se originen durante la vigencia del Estado de Catástrofe serán prorrateados sin multas ni intereses durante un período de 12 meses, a partir del fin del Estado de Excepción. Los usuarios con deudas acumuladas menores a 10 UF (US\$32) hasta antes de la vigencia del Estado de Catástrofe, también podrán prorratear sus deudas en 12 meses.

Respecto a las telecomunicaciones el gobierno anunció un plan que ofrece a usuarios de las telefónicas, pertenecientes a los sectores más vulnerables que no pueden continuar pagando su plan actual, la posibilidad de anular el plan vigente y acceder al “*Plan Solidario de Conectividad*” en forma gratuita por 60 días.

Los usuarios domiciliarios de agua potable y alcantarillado que registren un consumo inferior a 10 metros cúbicos mensuales, podrán optar por postergar el pago de sus cuentas, durante la vigencia del Estado de Catástrofe. El mismo beneficio se extenderá a los adultos mayores de 60 años con dificultades de pago y a las personas que pierdan sus empleos durante el período de

33. <http://web.trf3.jus.br/noticias/Noticias/Noticia/Exibir/394075>

34. <https://digitalpolicylaw.com/anatel-niega-solicitud-para-prohibir-suspension-de-servicios-telecom-en-brasil/>

emergencia. Los montos impagos serán prorrateados en las cuentas de los 12 meses siguientes, sin multas ni intereses de mora. Además, el gobierno continuará subsidiando una parte del pago mensual de la cuenta de agua y alcantarillado, hasta un consumo máximo de 15 metros cúbicos mensuales. Para las familias del “Sistema Chile Solidario” y del “Sistema Chile Seguridades y Oportunidades”, el subsidio cubrirá el 100% del costo de los primeros 15 metros cúbicos del consumo mensual.

Ante la ausencia de una ley que impida cortes en los servicios básicos durante la pandemia, el Congreso de Chile despachó el 10 de junio un proyecto con esa finalidad, pero el gobierno anunció que lo vetaría y lo reingresaré al Congreso, aduciendo que durante toda la tramitación el Ejecutivo mostró reparos por posibles vicios constitucionales y cuestionó que los puntos que aborda la ley ya habían sido abarcados por el plan voluntario que acordaron los ministerios sectoriales con los privados³⁵. Por su parte el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) dispuso en su sitio web la plataforma “Me quiero salir”, herramienta que tiene como objetivo facilitar a los consumidores terminar sus contratos con los servicios de telecomunicaciones en un plazo de un día hábil.

Colombia. En consideración del Artículo 370 de la Constitución Política³⁶, que establece “Corres-

ponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten”, los servicios públicos están estructurados como una actividad económica objeto de la intervención estatal y obedece a las funciones de redistribución del ingreso y de la propiedad con miras a alcanzar un orden político, económico y social justo.

El desarrollo de esa disposición se encuentra la Ley 142³⁷ de 1994 que establece el régimen general de los servicios públicos domiciliarios, que, entre otros aspectos, crea las Comisiones de Regulación como entidades administrativas a las que se les delega la regulación de los servicios públicos. Estos organismos han sido objeto de críticas por no ejercer una adecuada vigilancia del sistema tarifario ejecutado por las empresas de servicios públicos domiciliarios en el marco de la crisis por la Covid-19.

En virtud de este diseño regulatorio, desde el segundo semestre de 2019 y comienzos de 2020

35. <https://www.revistaei.cl/2020/06/24/gobierno-vetara-proyecto-de-servicios-basicos-y-lo-reingresara-al-congreso/>

36. <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

37. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html

se produjeron alzas en algunas tarifas, que fueron justificadas por entes reguladores como resultado de la aplicación de las nuevas estructuras tarifarias y la devaluación de la moneda. Es decir, la pandemia llegó con alzas previas que comenzaron a facturarse en marzo y abril. Estas alzas produjeron reacciones en los usuarios y las quejas aumentaron hasta en un 112%³⁸ en el caso del servicio de aseo en Bogotá y según el informe trimestral de la Superservicios³⁹, la gestión de trámites reporta 51 400 casos, asociados principalmente a los servicios públicos de energía eléctrica, agua y gas, ya que dicha entidad no es competente para los servicios telecomunicaciones.

Debido a las quejas reiteradas de la ciudadanía

38. <http://concejodebogota.gov.co/cobro-de-servicios-publicos-no-tiene-que-afectar-el-bolsillo-de/cbogota/2020-04-28/220707.php>

39. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20al%20Ciudadano/Estad%C3%ADsticas%20de%20atenci%C3%B3n/2020/Abr/informe_pqr_i_trimestre_2020.pdf

40. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20517%20DEL%204%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>

41. [http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/d4aa07d4223673a50525854b001d95b2/\\$FILE/Creg058-2020.pdf](http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/d4aa07d4223673a50525854b001d95b2/$FILE/Creg058-2020.pdf)

42. [http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/979c08bc1689ee870525854b006b2771/\\$FILE/Creg059-2020.pdf](http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/979c08bc1689ee870525854b006b2771/$FILE/Creg059-2020.pdf)

43. [http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/9507a70871571fa60525853900803611/\\$FILE/Creg035-2020.pdf](http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/9507a70871571fa60525853900803611/$FILE/Creg035-2020.pdf)

44. <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039031>

45. <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039022>

en todo el país, el gobierno lanzó un plan de mitigación del impacto que se operativizó con la expedición de decretos y resoluciones dentro de los que destacan el Decreto Legislativo N°517⁴⁰ de 2020, desarrollado por la Resolución 58⁴¹ de 2020 y la Resolución 59⁴² de 2020, que dispusieron que los comercializadores del servicio público de energía eléctrica y de gas combustible por redes deben ofrecer a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, un período de pago de 36 meses y para los usuarios residenciales de estratos 3 y 4, un período de pago de 24 meses, sin que pueda trasladarle al usuario final ningún interés o costo financiero por el diferimiento del cobro. Para los estratos 5 y 6 solo se ofrece acuerdos de pago y no hay cobro de intereses de mora.

La Resolución 35⁴³ de 2020 obligó a los distribuidores a la reconexión inmediata de los usuarios que tenían suspendido el servicio público domiciliario de gas combustible por no contar con el certificado de conformidad de la instalación interna.

En el caso del servicio público de acueducto, alcantarillado y/o aseo, el Decreto 528⁴⁴ de 2020 estableció el pago diferido de estos servicios por un plazo de 36 meses para el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los 60 días siguientes a la declaratoria de Emergencia. El Decreto 441⁴⁵ de

2020 estableció que durante el término de declaratoria del Estado de Emergencia por causa de la Pandemia COVID-19, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto que cuenten con suscriptores residenciales en condición de suspensión y/o corte del servicio -con excepción de aquellos que fueron suspendidos por fraude a la conexión o al servicio-, realizarán, sin cobro de cargo alguno, la reinstalación y/o reconexión de manera inmediata del servicio público domiciliario de acueducto y no podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios en aplicación a las variaciones en los índices de precios establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Finalmente, a través del Decreto 555⁴⁶ de 2020 se declaró las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones no podrán suspender su prestación durante el Estado de Emergencia, debiendo aplicarse las siguientes medidas: cuando el usuario incurra en impago del servicio en los planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad postpago, cuyo valor no exceda 2 Unidades de Valor Tributario (aproximadamente US\$18,45), el proveedor otorgará 30 días adicionales y al vencerse ese plazo sin que el usuario efectúe el pago, el operador podrá proceder con la suspensión del servicio, pero dejará la opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago; en los planes de telefonía móvil en la modalidad prepago, finalizado el sal-

do del usuario, el proveedor otorgará por 30 días una capacidad de envío de 200 mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción; en los servicios de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad prepago y postpago (voz y datos) cuyo valor no exceda de US\$18,45, se concederá navegación sin costo para el usuario al dominio, subdominio y paginas adyacentes del portal de educación que será dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En relación a las acciones adoptadas, el decano de la Facultad de Ciencias Sociales de Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano señala que éstas *“deberían estar orientadas a no suspender los servicios públicos domiciliarios a ningún habitante del país y aumentar los subsidios para las personas con menores ingresos, lo cual ayudaría a enfocar los recursos en quienes más lo necesitan... es necesario cambiar el ‘techo’ legal de esos subsidios, con cargo a los presupuestos de la Nación y de las autoridades municipales, proyectando en un 100% para los estratos 1 y 2, y con un porcentaje menor para el estrato 3...”*⁴⁷.

46. <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30039079>

47. <https://www.utadeo.edu.co/es/noticia/recomendados/home/1/servicios-publicos-en-tiempos-de-coronavirus-entre-la-no-suspension-y-el-aumento-de-los-subsidios>

El Salvador. La Asamblea Legislativa aprobó el Decreto 601 *“Ley transitoria para diferir el pago de facturas de servicios de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones (teléfono, cable e internet)”*⁴⁸, un beneficio exclusivo para aquellos usuarios que, como consecuencia negativa de las medidas para contener la Covid-19, no puedan pagar las facturas de los servicios enunciados durante los meses de marzo, abril y mayo.

El valor de las facturas por los servicios que se difiere su pago será cancelado en un período de hasta 24 meses, en cuotas niveladas a partir del vencimiento del plazo postergado, en adición al cargo normal de la factura del respectivo mes y no deberán sufrir recargos por ningún concepto de mora, intereses u otra penalidad. Esta normativa plantea que los prestadores de los servicios públicos de agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones, por ninguna razón deberán realizar el corte del servicio mientras dure la emergencia

En el caso del servicio de energía eléctrica, mediante Decreto Legislativo N° 618 se reformó el Decreto 601, estableciendo que la medida aplica para usuarios residenciales con consumo inferior a 250 kilovatios hora al mes, rango de consumo donde se encuentran aproximadamente 1,5 mi-

En El Salvador, la Asamblea Legislativa aprobó un beneficio exclusivo para los usuarios que, como consecuencia de la Covid-19, no pudieran pagar facturas de los servicios básicos durante marzo, abril y mayo

llones de usuarios, equivalente al 94% de total de usuarios residenciales y también se incluye el consumo de energía eléctrica de las Juntas de Agua, proyectos comunitarios y municipales que suministren este servicio vital.

Para operativizar tales decretos legislativos, el Ministerio de Economía emitió disposiciones administrativas que reconocieron como sujetos candidatos a este beneficio a las personas naturales, personas jurídicas y municipalidades que hayan experimentado una disminución de sus ingresos causados directamente por los cierres y otras medidas implementadas para contener la Covid-19, teniendo como consecuencia la imposibilidad del pago normal de las facturas de los servicios públicos en referencia.

Dichas disposiciones regularon que, en los servicios de telecomunicaciones, los prestadores pu-

48. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dgii/documents/355253/download>

blicarían en sus plataformas digitales los formularios para que los usuarios interesados apliquen al beneficio. Este mecanismo generó ciertos problemas, situación que provocó hasta advertencias públicas del presidente de la República en el sentido que se les aplicaría todo el peso de la ley en caso de no implementarse correctamente esta disposición; al final de este “tira y afloja”, ambas partes flexibilizaron, por un lado, el gobierno llamó a los usuarios a pagar el servicio si eso estaba dentro de sus posibilidades, y por el otro, los proveedores de telecomunicaciones establecieron filtros para seleccionar a los usuarios que podían ampararse al beneficio de diferir el pago de las facturas correspondientes a tres meses de servicio prestado.

En la práctica, los usuarios interesados en ampararse a tal beneficio, particularmente en los casos del agua potable y telecomunicaciones, tuvieron que presentar al proveedor del servicio público correspondiente, la evidencia de no poder cancelar las facturas como consecuencia negativa de las medidas para contener la Covid-19 y solo posterior a la evaluación del proveedor, el beneficio se concedía o se denegaba.

Panamá. La Asamblea Nacional aprobó la Ley N° 152⁴⁹ que adopta medidas sociales especiales para la suspensión temporal del pago de servicios públicos en atención al estado de Emergencia Nacional, norma que suspende por un plazo

de 4 meses (marzo, abril, mayo y junio) el pago de los servicios públicos de energía eléctrica, telefonía fija y móvil e internet y una vez vencido dicho plazo su pago será prorrateado en un término de 3 años; medida que no generará ningún tipo de interés ni afectará el historial crediticio del usuario.

Las personas beneficiadas de esta Ley son los ciudadanos que desde el 1 de marzo son afectados por la suspensión o terminación de su contrato laboral o reducción de jornada laboral, los trabajadores por cuenta propia, micro y pequeñas empresas afectadas en sus ingresos y dueños de restaurantes, bares, casinos y medios de transporte, que hayan sido afectados en sus ingresos.

En el caso del servicio de energía eléctrica, mediante Resolución de Gabinete N°19⁵⁰ de 2020, se aprobó un descuento extraordinario para los meses de abril, mayo y junio del 50% para los usuarios con consumo de hasta 300kWh y del 30% para los que tengan consumo de 301 a 1000kWh. En el caso de los usuarios que reciban el suministro de energía eléctrica a través del servicio de medidores de prepago, el gobierno anunció que las empresas distribuidoras deberán prestar el

49. https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29016_A/GacetaNo_29016a_20200504.pdf

50. https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28994_A/GacetaNo_28994a_20200402.pdf

servicio de manera continua, otorgándoles hasta el 30 de junio la misma cantidad de energía que habitualmente compran y también gozarán de la rebaja del 50% los usuarios de consumo de 0 a 300 kWh.

A pesar de esta importante medida, las facturas emitidas durante el mes de marzo y abril por parte de las empresas distribuidoras de electricidad fueron denunciadas con errores de facturación exorbitantes, por lo que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) anunció la realización de una auditoría a nivel nacional y en el caso de encontrar hallazgos o incongruencias, se aplicará posibles procesos sancionadores⁵¹.

La ASEP informó ha atendido a más de 8 mil usuarios de los servicios de energía eléctrica, agua potable y telecomunicaciones desde que inició la crisis de salud de la Covid-19⁵². Según la entidad, del 18 al 31 de marzo se atendieron un total de 673 inquietudes de los usuarios, mientras que en el mes de abril un total de 4 137 y otras 3 304 hasta el cierre del 18 de mayo, para un total de 8 mil 114 atenciones, que muestran una tendencia al alza en comparación con los datos al 2019.

Perú. Con la finalidad de garantizar el acceso y continuidad de los servicios públicos de electricidad, gas natural y telecomunicaciones, el gobierno aprobó el Decreto de Urgencia N° 035-2020⁵³

a través del cual dispuso que los usuarios residenciales del servicio de electricidad con consumos de hasta 100 kWh mensuales, los usuarios residenciales de los sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo y los usuarios residenciales del servicio de gas natural con consumos de hasta 20 M₃/mes, tendrán derecho a que sus recibos pendientes de pago emitidos durante el mes de marzo o recibos que incluyan consumos realizados durante la vigencia del Estado de Emergencia sean postergados en su pago, prorrateando la facturación vencida hasta por 24 meses sin intereses u otro cargo. Estos usuarios residenciales no se verán afectados por el corte de electricidad en caso de impago, tampoco por el cobro de intereses ni recargos por morosidad.

En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones: telefonía fija y móvil, internet fijo y móvil y televisión de paga, el referido Decreto dispone que las empresas operadoras brinden las facilidades para el pago de los recibos emitidos en marzo de 2020 o los recibos que comprendan consumos realizados durante la vigencia del Estado de Emergencia, pudiendo fracccionar el pago de estos servicios públicos hasta por 12 meses sin aplicarse intereses moratorios,

51. <https://www.asep.gob.pa/?p=195027>

52. <https://www.asep.gob.pa/?p=195221>

53. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-complementarias-pa-decreto-de-urgencia-n-035-2020-1865377-1/>

intereses compensatorios, cargos fijos por mora, cargos por reconexión o cualquier otro concepto vinculado al no pago del recibo que será fraccionado. Ante la posibilidad de falta de pago y fraccionamiento de recibos por servicios de telecomunicaciones, el Decreto habilita a las empresas a brindar los servicios con prestaciones reducidas en los casos de usuarios con recibos vencidos.

También a través de la Resolución N° 00035-2020-PD/Osiptel⁵⁴ se dispuso que, mientras sea vigente el Estado de Emergencia Nacional, las empresas operadoras no pueden suspender o dar de baja el servicio público de telecomunicaciones por falta de pago, medida que se mantuvo durante más de 70 días, ya que mediante la Resolución N° 00067-2020-CD/Osiptel⁵⁵ se determinó que las empresas operadoras podrán efectuar la suspensión del servicio público de telecomunicaciones por la falta de pago de dos o más recibos a partir del 15 de junio de 2020.

De acuerdo al gobierno, los consumidores residenciales beneficiados con esta medida son 4,8 millones de usuarios de electricidad, 875,608 usuarios de gas natural y más de 4 millones de usuarios que cuentan con internet y telefonía fija y/ o móvil⁵⁶.

Tratándose del servicio público de agua, la Superintendencia Nacional de Servicios de Sanea-

miento (Sunass) emitió un comunicado⁵⁷ instruyendo a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento a que no pueden suspender el servicio por falta de pago, debido a las restricciones y limitaciones originadas por el Estado de Emergencia y en atención a la Ley N° 29875, ley que facilita el pago y la reconexión de los servicios públicos de agua, electricidad, gas natural, telefonía e internet. La Sunass también emitió la Resolución N° 012-2020-Sunass-CD5 que, entre otras medidas, establece la devolución al usuario de posibles montos en exceso facturados durante el estado de emergencia, debido a la aplicación del promedio histórico de consumo.

Por otra parte, el Decreto de Urgencia N° 036-2020⁵⁹ estableció que los prestadores de servicios de saneamiento podrán fraccionar hasta en 24 meses el pago de los recibos pendientes que

54. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-que-establece-disposiciones-para-garantizar-l-resolucion-n-00035-2020-pdosiptel-1865029-1/>
55. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-disposiciones-para-garantizar-la-continuidad-y-la-resolucion-no-00067-2020-cdosiptel-1867285-1/>
56. <https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/111874-se-fracciona-el-pago-de-recibos-vencidos-de-luz-gas-natural-y-telecomunicaciones-de-los-hogares-sin-cobros-de-intereses-cargos-por-morosidad-ni-cortes-de-servicio>
57. <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/item/1951-empresas-de-servicios-de-saneamiento-no-pueden-suspender-el-servicio-por-falta-de-pago>
58. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-disposiciones-extraordinarias-relacionadas-con-los-resolucion-n-012-2020-sunass-cd-1866806-1/>
59. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-complementarias-pa-decreto-de-urgencia-no-036-2020-1865482-2/>

se hayan emitido en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional y sus prórrogas, medida que aplica a los usuarios de las categorías social y doméstica cuyo consumo no supere los 50 metros cúbicos mensuales de agua, tengan implementados o no los subsidios cruzados focalizados; además, no se aplicará el cobro de intereses moratorios y/o compensatorios, ni de cargos fijos por mora a los recibos fraccionados.

Para el economista Jorge Luis Chumpitaz Panta, *“las políticas económicas para reducir el impacto en la economía de la gente tienen que considerar a los hogares comprendidos en los estratos socioeconómicos bajo, medio bajo y medio. Pero esto no fue así, se privilegió el aseguramiento de los ingresos de las empresas concesionarias excluyendo a un vasto sector de hogares pobres o empobrecidos, a quienes no se les consideró en las medidas aprobadas mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020 del 3.04.2020”*⁶⁰.

Uruguay. En días previos a la declaratoria de emergencia fue firmado un decreto ejecutivo que exhortaba a la Administración Nacional de Telecomunicaciones (Antel) a realizar a partir del 1 de abril de 2020 un ajuste para los precios y tarifas de servicios de telecomunicaciones que aumentaba la telefonía fija y pública en 7,5%, la telefonía móvil en 9% y la transmisión de datos en

12% (Decreto N° 096/2020⁶¹ del 11 de marzo) y el 12 de marzo se emitió el Decreto N° 098/2020⁶² aprobando a partir del 1 de abril de 2020 un incremento del 10,5% en las tarifas de energía eléctrica y tasas para los servicios a cargo de la Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE). En el mismo sentido, mediante el Decreto 106/2020⁶³ del 20 de marzo se aprobó un incremento del 10,7% en las tarifas de servicios de agua potable y saneamiento a cargo de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE), con vigencia también a partir del 1 de abril de 2020.

Estos incrementos tarifarios junto a los efectos de la pandemia provocaron falta de pago de los servicios públicos, por lo que el presidente de la República emitió los decretos N° 119/20201 y N° 120/20202, ambos del 6 de abril, que exhortan a la UTE y a la ANTEL a suspender hasta el 13 de abril los cortes de suministro de energía eléctrica y de telecomunicaciones por falta de pago de tales servicios.

60. <https://la.network/lima-propuesta-para-mejorar-medidas-gubernamentales-en-relacion-con-los-servicios-publicos-en-el-escenario-del-covid19/>

61. http://medios.presidencia.gub.uy/legal/2020/decretos/03/mef_17.pdf

62. https://medios.presidencia.gub.uy/legal/2020/decretos/03/mef_19.pdf

63. http://medios.presidencia.gub.uy/legal/2020/decretos/03/mef_28.pdf

64. https://medios.presidencia.gub.uy/legal/2020/decretos/04/miem_19.pdf

65. https://medios.presidencia.gub.uy/legal/2020/decretos/04/miem_20.pdf

En respuesta, la empresa estatal de electricidad informó que desde el comienzo de la emergencia sanitaria no se han realizado cortes de servicio por facturas impagas, manteniéndose el envío de información mensual con cada facturación indicando la situación de sus adeudos⁶⁶ y la empresa de telecomunicaciones informó⁶⁷ que, para asistir a las personas y emprendimientos más vulnerables, en el marco de la emergencia nacional sanitaria, se suspendía los cortes de servicios de telecomunicaciones por falta de pago, exclusivamente para los usuarios residenciales y para cierto tipo de empresas.

Respecto al tema “*El presidente del PIT-CNT valoró el anuncio de que las empresas públicas no cortarían servicios a las familias que adeuden luz, agua o teléfono, pero reiteró el reclamo de que*



sean contempladas también con una tarifa especial de los servicios”⁶⁸.

Medidas para proteger a los usuarios de servicios financieros

La protección de los usuarios de los servicios financieros en varios países ha pasado por habilitar a los proveedores a modificar, reestructurar o reprogramar los créditos entregados a los consumidores, otorgando plazos variados para su regularización, así como distintos requisitos que deben cumplir los usuarios de tales servicios. A continuación se comparte un resumen de las medidas implementadas.

Argentina. Con relación a los créditos hipotecarios, el Decreto 319/2020⁶⁹ congeló hasta el 30 de septiembre el valor de las cuotas a pagar en los préstamos destinados a la compra de vivienda única, disponiendo que dicho valor será el mismo que el de marzo del corriente año. Esto es válido para los créditos que están nominados en Unidades de Valor Adquisitivo (variable según

66. <https://portal.ute.com.uy/comunicados/ute-no-ha-realizado-cortes-y-adopta-medidas-en-beneficio-de-sectores-afectados>

67. <https://www.antel.com.uy/personas-y-hogares/novedades/servicios-residenciales-y-empresas>

68. <https://radiouruguay.uy/pit-cnt-presento-a-lacalle-pou-propuesta-de-renta-basica-de-emergencia/>

69. <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anejos/335000-339999/335938/norma.htm>

el Índices de Precios al Consumidor); además, quedaron suspendidas hasta esa misma fecha las ejecuciones de hipotecas que recaigan sobre inmuebles destinados a vivienda.

Respecto a las tarjetas de crédito, el 10 de abril, el Banco Central informó⁷⁰ que las entidades del sistema financiero deberán refinanciar en forma automática los saldos impagos de tarjetas de crédito a un año de plazo otorgando 3 meses de gracia y pagando 9 cuotas mensuales iguales y consecutivas, con una tasa nominal anual de 43%. En este país la tasa de interés, para el financiamiento del saldo de las tarjetas de crédito, en marzo tenía un tope de 55% luego bajó a 49% y ahora a 43%.

El Banco Central dispuso que para el resto de las financiaciones⁷¹, los saldos impagos correspondientes a vencimientos que operen desde el 31 de marzo hasta el 30 de junio sólo podrán devengar el interés compensatorio a la tasa prevista contractualmente; las entidades deberán incorporar las cuotas impagas a partir del mes siguiente inclusive al final de la vida del crédito, considerando el devengamiento de la tasa de interés compensatorio.

Según la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores, desde que se declaró la cuarentena por la Emergencia Nacional (20 de marzo) hasta finales de mayo, los

reclamos por servicios financieros y seguros se incrementaron en 17% en comparación con las cifras del trimestre anterior.

Brasil. El Banco Central a través de la Resolución N° 4.791⁷² establece criterios temporales para caracterizar la reestructuración de las operaciones de crédito realizadas hasta el 30 de septiembre de 2020 y en línea con esto, la Caixa Econômica Federal, empresa pública del gobierno federal brasileño que presta servicios financieros, con patrimonio propio y autonomía administrativa, el 26 de marzo, entre otras medidas anunció⁷³ una interrupción de 60 a 90 días para el pago de las operaciones de crédito de personas naturales, personas jurídicas y créditos habitacionales e inmobiliarios.

En un informe⁷⁴ del presidente del Banco Central que fue presentado el 1 de junio en el Congreso Nacional se dio a conocer que, entre el 16 de marzo y el 22 de mayo, como resultado del análisis de las operaciones que tuvieron tramos prorrogados a partir de la nueva reglamentación,

70. <http://www.bcra.gov.ar/noticias/Coronavirus-BCRA-tarjetas-credito-financiacion.asp>

71. <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/comytexord/A6949.pdf>

72. http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Portaria/RES/Resolucao%20n%C2%BA%204791-20-Bacen.htm#art1

73. <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/20637/coronavirus-caixa-anuncia-novas-medidas-de-estimulo-a-economia-brasileira>

74. [https://www.bcb.gov.br/conteudo/home-ptbr/TextosApresentacoes/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_RCN_CN-Covid19_vpub%20\(002\).pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/home-ptbr/TextosApresentacoes/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_RCN_CN-Covid19_vpub%20(002).pdf)

un total de 9,7 millones de contratos de crédito recibieron prórrogas respetando la misma tasa de interés.

Gilberto Bercovici, profesor titular en la Facultad de Derecho de la Universidad de São Paulo y profesor en los cursos de posgrado de Mackenzie y Uninove, al analizar las medidas implementadas por el gobierno en el sector de servicios financieros ha expresado *“en base a la necesidad de garantizar el buen funcionamiento del sistema financiero brasileño, así como su fortaleza y estabilidad, las medidas ya adoptadas por los principales órganos del sistema financiero nacional y las discusiones legislativas pendientes violan, flagrantemente, las bases constitucionales que estructuran nuestro orden económico e incluso nuestro sistema financiero...los mecanismos implementados sirven a los intereses egoístas de las instituciones financieras en un escenario de escasez absoluta de recursos públicos...desafortunadamente, la política económica actual demuestra que la Constitución de 1988 es solemnemente ignorada y que el gobierno actual puede haber sido elegido por el pueblo, pero definitivamente no gobierna por los intereses de las mismas personas que lo eligieron”*⁷⁵.

Chile. La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) anunció el 27 de abril⁷⁶ que extendía de 4 a 6 meses el plazo para reprogramar créditos en esta cartera con un tratamiento especial de

provisiones para las entidades financieras, con lo cual se busca facilitar las alternativas de reprogramación que las entidades puedan ofrecer a personas y empresas.

A inicios de abril dicha institución había anunciado que las entidades financieras tenían hasta el 31 de julio para aplicar un régimen especial de provisiones por aquellas cuotas que reprogramen usuarios que se encuentren al día o tengan una mora no superior a 30 días, congelando las provisiones en los créditos para consumo, la cartera comercial y créditos hipotecarios, por el máximo plazo de gracia de 3 meses, 4 meses y 6 meses, respectivamente.

En un informe del 23 de abril, la CMF indicó que, según la información proporcionada por las entidades financieras, a la fecha en la banca se han cursado operaciones de reprogramación a cerca de 475 mil usuarios y en la cartera hipotecaria, las reprogramaciones en el sistema bancario alcanzan casi el 18% del total de colocaciones.

Entidades de investigación consideran limitadas las medidas implementadas por lo que proponen *“Una postergación de 6-12 meses, exclusivo para la vivienda propia, no válida para segundas*

75. <https://www.cartacapital.com.br/opinioao/covid-19-e-o-desacerto-das-medidas-do-banco-central/>

76. <http://www.cmfchile.cl/portal/prensa/604/w3-articulo-28681.html>

viviendas, significaría un gran alivio financiero, además de reducir para las familias la presión que supone la posibilidad de perder el hogar en el que viven”⁷⁷.

Finalmente, en cuanto a los reclamos de los consumidores de servicios financieros, según el Ser-nac, desde que comenzó la emergencia sanitaria hasta el 29 de abril los reclamos por servicios financiero se incrementaron en un 5,8%.

Colombia. La Superintendencia Financiera emitió 3 comunicaciones dirigidas a los representantes legales de las entidades vigiladas por dicha institución. La primera fue la Circular 007 de 2020⁷⁸ que habilita a los establecimientos de crédito a definir períodos de gracia o prórrogas que permitan a los usuarios afectados manejar sus finanzas en la coyuntura, sin que ello se considere como un factor de mayor riesgo. Durante el período de gracia la calificación del cliente se debe mantener inalterada, por lo tanto, su reporte en las centrales de riesgo no se modificará.

En complemento, la Superintendencia emitió la Circular 014 de 2020⁷⁹ dirigida a las entidades que establezcan modificaciones a las condiciones de los créditos, incluidos periodos de gracia o prórrogas, regulando que no podrán aumentar la tasa de interés, no deben contemplar el cobro de intereses sobre intereses o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de in-

tereses. En el caso de los créditos de consumo, vivienda y microcrédito, el plazo se puede ajustar de forma tal que el valor de la cuota del usuario no aumente salvo por conceptos asociados a seguros, entre otros, y en los casos en que la medida implique un incremento en el valor de la cuota del usuario y éste la acepte, el número de cuotas pendientes de pago frente al plazo del crédito solo se podrá extender en la misma proporción del período de gracia o prórroga otorgada, salvo en los casos en los que la entidad y el deudor acuerden un plazo diferente.

En un informe que el Superintendente Financiero presentó el 20 de abril⁸⁰ ante la Comisión Tercera del Senado, dio a conocer el progreso que mostraba la aplicación de períodos de gracia y prórrogas en los créditos; el informe indica que, entre los beneficios otorgados, se había dado cobertura de 2.324.190 personas con tarjeta de crédito, 2.237.126 personas con otros créditos de consumo, 244.544 hogares con financiación de la Vivienda de Interés Social (VIS) y 233.234 hogares con crédito para vivienda que no tiene interés social.

77. <https://www.pressreader.com/chile/pulso/20200701/281603832742670>

78. https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1043877/ce007_20.docx

79. https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1044236/ce014_20.docx

80. https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1044925/20200420_premedidascomisioo-tercera.pptx

En Colombia, sectores sociales criticaron que ni la emergencia por la Covid-19 fue suficiente para reducir las tasas de interés de los préstamos, que rondan hasta el 36% efectivo anual

A pesar de estos avances, información publicada por la Superintendencia sobre quejas de los consumidores⁸¹ indica que, en el primer trimestre de 2020, las quejas incrementaron en 32,6% en comparación al mismo período de 2019, ya que las quejas ante la Superintendencia fueron 19 896 y 26 395 para el período enero-marzo 2019 y 2020, respectivamente.

Sectores sociales han cuestionado cómo esta emergencia no fue suficiente para reducir las tasas de interés de los préstamos, que rondan hasta el 36% efectivo anual y algunos congresistas de la República apuntan que las políticas tradicionales en favor del sector financiero no redundan en beneficio de la población usuaria de esos servicios, señalando que Bancolombia, uno de los bancos más grandes del país, ganó 584 mil millones de pesos en el primer trimestre del año y el Grupo Aval, agrupación de 4 entidades

bancarias, ganó 950 mil millones, ganancias que no se han traducido en flexibilización de los créditos en favor de los consumidores⁸².

El Salvador. La declaratoria del Estado de Emergencia Nacional por Covid-19 dispuso que “no incurrirán en incumplimientos de obligaciones contractuales y tampoco penalidades civiles y mercantiles, todas aquellas personas que se vean imposibilitadas de cumplir sus obligaciones por estar afectadas directamente por las medidas aplicadas en cumplimiento de este decreto. En lo que corresponde al sistema financiero, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador dictará la normativa correspondiente”.

En atención a ello, el 19 de marzo, el Banco Central aprobó y publicó las “Normas Técnicas temporales para enfrentar incumplimientos y obligaciones contractuales”⁸³, que habilitaron a las entidades financieras a modificar las condiciones de los créditos acordados con los usuarios, pudiéndose pactar y otorgar períodos de gracia sin que ello afecte la categoría de riesgo.

A partir de la vigencia de tales normas, por regla, las distintas instituciones financieras se comuni-

81. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/11132>

82. Tomado de la cuenta oficial de Twitter del Senador Armando Benedetti, publicado el 3 de junio de 2020 en: @AABenedetti

83. https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/Norma_Medidas_Temporales.pdf?v=1588782724

caron con sus usuarios para verificar el cumplimiento de requisitos básicos para ampararse al derecho a diferir el pago de los créditos personales, hipotecarios y tarjetas de crédito correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo; medida que ha contribuido a bajar la presión en los usuarios de servicios financieros que han visto afectados sus ingresos a partir del desarrollo de la pandemia.

Hasta el cierre de esta investigación, la Superintendencia del Sistema Financiero había publicado estadísticas de la Dirección de Atención al Usuario hasta marzo 2020⁸⁴, mes en el que atendió a 683 usuarios por vía presencial, telefónica y sitio web, inferior a los 717 usuarios atendidos en marzo 2019; pero se debe destacar que las atenciones por inconformidades con los bancos, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y bancos estatales en marzo 2019 fueron 58 casos y en marzo 2020 fueron 144 casos, lo que representa un incremento del 148,3%, lo que mostraría un repunte de malestar de los usuarios en el primer mes de la pandemia.

84. <https://ssf.gob.sv/estadisticas-de-denuncias-supervizados/#2018-b9ce4d2a-1027602b-89b2>

85. https://www.asamblea.gob.pa/APPS/SEG_LEGIS/PDF_SEG/PDF_SEG_2020/PDF_SEG_2020/2020_P_287.pdf

86. <https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Ejecutivo-sanciona-proyecto-295-y-logra-acuerdo-para-establecer-moratoria-con-la-banca-hasta-el-31-de-diciembre>

87. https://www.metrobanksa.com/metrobank/images/COMUNICADO_ABP_4_5_20_firma.pdf

Panamá. El 7 de abril la Asamblea Nacional aprobó en tercer debate el Proyecto 287⁸⁵ de 2020 a través del cual se dictan medidas económicas y financieras para contrarrestar los efectos de la Covid-19, proyecto que, entre otras medidas, buscaba beneficiar a las personas afectadas por la pandemia con una moratoria de 90 días en el pago los préstamos hipotecarios, personales y comerciales, a jubilados, tarjetas de crédito, préstamos comerciales, préstamos al sector transporte y préstamos prendarios otorgados por instituciones bancarias, cooperativas y financieras, tanto públicas como privadas.

El presidente de la República devolvió el 4 de mayo el referido proyecto a la Asamblea Nacional, argumentando haber “encontrado razones de inconveniencia e inexecutable que dan lugar a que el mismo sea objetado parcialmente”. En el marco de este impasse el gobierno mantenía un diálogo con la Asociación de Bancos de Panamá, que condujo a un acuerdo para establecer moratoria del pago de los créditos bancarios hasta el 31 de diciembre de 2020, señalando el presidente de Panamá que “estas medidas protegen los ahorros de todos los panameños y permiten que nuestro sistema bancario continúe en pie. Se trata del centro bancario más importante de región que mantiene 26 mil empleos directos”⁸⁶.

El 4 de mayo, un comunicado de la Asociación Bancaria de Panamá⁸⁷ oficializó el acuerdo de

extensión de moratoria hasta el 31 de diciembre 2020, como medida de alivio financiero para apoyar a los usuarios afectados por la Covid-19, particularmente a las personas a quienes se les haya suspendido o cesado su contrato laboral, trabajadores independientes y comercios cuya actividad se haya visto afectada por las medidas adoptadas por el gobierno. Tal moratoria aplica a diversos préstamos: hipotecarios residenciales, personales, tarjetas de crédito, para adquirir autos, comerciales, al sector transporte y al sector agropecuario; pero en otro comunicado de la asociación de bancos fechado el 8 de junio⁸⁸, la entidad informó que a partir de julio las soluciones temporales tendrán un plazo de hasta 180 días, pero que cada banco determinará el plazo aplicable a cada cliente según las características que correspondan, pudiendo los bancos revisar los términos y condiciones de los préstamos, incluyendo las tarjetas de crédito, a fin de pactar y otorgar períodos cortos de gracia prorrogables de acuerdo a la situación económica de cada cliente.

Para William Hughes, economista y catedrático de la Universidad de Panamá *"La ciudadanía reclamaba una moratoria; no obstante, no fue lo que realmente recibió sino fue la figura de préstamos modificados, que es lo que comenzará a regir en julio, cuando una supuesta negociación bilateral comience, pues al final el banco es quien le dirá al cliente cuánto pagar y por qué tiempo,*

*no es el cliente el que tiene la palabra en esta decisión que es realmente, unilateral...llegó el momento de pagar, eso es lo que la banca está diciendo, pero eso lo permitieron las autoridades al modificar el artículo 4 del 2013, que incluía la suspensión del reconocimiento del ingreso por intereses, debido a insolvencia del cliente. En otras palabras, se suspendía todo tipo de pago, pero aquí (Panamá) se cobran los intereses"*⁸⁹.

En efecto, antes de la pandemia regía el Acuerdo No. 004 -2013 emitido el 28 de mayo de 2013 por la Superintendencia de Bancos, que entre otras disposiciones reguló la forma de realizar la reestructuración de créditos y definió que los bancos suspenderán el reconocimiento de los intereses, para efectos de ingresos, en las cuentas de intereses por cobrar e intereses ganados cuando los créditos no muestren seguridad de recuperar la totalidad del saldo. Siendo que la reestructuración de créditos afecta la cartera de los bancos, el gobierno, mediante el Acuerdo No. 002-2020 del 16 de marzo de 2020, creó una nueva modalidad de créditos, denominados *"créditos modificados"*, figura que no reconoce la suspensión del reconocimiento de los intereses en las operaciones de crédito consideradas en esta categoría,

88. <https://asociacionbancaria.com/comunicado-no-14-fase-2-hacia-la-recuperacion-economica/>

89. <https://www.laestrella.com.pa/economia/200608/200609-segunda-fase-moratoria-llego-momento-pagar>

misma que no tiene el impacto en la cartera crediticia que si tienen los créditos reestructurados.

Perú. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) anunció⁹⁰ que las entidades del sistema financiero podrán modificar los contratos de créditos para que los deudores puedan cumplir con sus pagos, pero se requiere que los usuarios hayan estado al día en sus pagos al momento en que se declaró la emergencia. A partir de este anuncio, cada proveedor de servicios financieros analizó los casos a partir de la gestión de riesgo y la situación de cada deudor.

En consecuencia, varias entidades bancarias del Perú congelaron por 2 o 3 meses, sin el cobro de intereses, las deudas de los usuarios, sean estas personas naturales o micro, pequeñas y medianas empresas. La ampliación del Estado de Emergencia sanitaria hasta junio ha llevado a los bancos a mantener dicho congelamiento en el pago de las deudas.

La ausencia de una legislación que regule esta situación condujo a que algunos congresistas

presentaran el Proyecto de ley 5279/2020-CR⁹¹, que plantea aplazar por casos de fuerza mayor el pago de intereses en los créditos bancarios en instituciones financieras y en establecimientos comerciales con tarjeta de crédito.

Uruguay. La Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) emitió la Resolución RR-SSF-2020-216⁹² que autoriza a los proveedores de servicios financieros a extender los plazos de vencimiento de las operaciones crediticias a plazo fijo o de las cuotas de préstamos amortizables por hasta 180 días, tanto del pago de capital como de intereses, sin modificaciones en la clasificación contable de las operaciones, ni en la clasificación en categorías de riesgos de los deudores. La entidad informa que la extensión de plazos se podrá implementar mediante la inclusión de los montos diferidos en un nuevo documento de adeudo y en el caso de préstamos amortizables, las cuotas diferidas serán exigibles a partir de la última cuota prevista originalmente, o a partir del 1 de septiembre de 2020. Pero dichas ampliaciones de plazo deben hacerse previo acuerdo con el cliente, salvo cuando las mismas no generen intereses, en cuyo caso bastará la comunicación al deudor a efectos que pueda manifestar su negativa.

En complemento la SSF mediante Comunicación 2020/086⁹³ del 20 de mayo, autorizó a los proveedores de servicios financieros a extender el

90. <https://rpp.pe/economia/economia/coronavirus-en-peru-solo-clientes-al-dia-podran-reprogramar-deudas-financieras-noticia-1251817>

91. <https://lpderecho.pe/plantean-condonar-intereses-deudas-bancos-tarjetas-creditos-emergencia-sanitaria/>

92. <https://www.bcu.gub.uy/Comunicados/seggco20049.pdf>

93. <https://www.bcu.gub.uy/Comunicados/seggco200886.pdf>

período de gracia, para la amortización del capital, en un tiempo no mayor a 12 meses para las reestructuraciones de créditos problemáticas acordadas con anterioridad al 31 de agosto de 2020 con usuarios afectados en forma directa o indirecta por la Emergencia Sanitaria.

En el transcurso de las anteriores decisiones, varias instituciones anunciaron las medidas que aplicaban, por ejemplo, el Banco de Previsión Social (BPS) informó⁹⁴ el diferimiento en el pago de las cuotas de los préstamos otorgados a jubilados y pensionistas de menores recursos, medida que alcanza a unos 97 000 beneficiarios y luego el BPS informó la aprobación de la postergación del pago de las cuotas de mayo, junio y julio de préstamos de jubilados y pensionistas de menores ingresos, beneficiando a unos 150 mil personas⁹⁵. Por su parte, a los beneficiarios de programas e instrumentos de la Agencia Nacional de Desarrollo (ANDE) se les notificó la suspensión de los plazos de pago por 30 días renovables⁹⁶. Las personas que pagan un préstamo del Banco Hipotecario, a través de la Agencia Nacional de Viviendas (ANV), tendrán facilidades por los próximos dos meses⁹⁷, las cuotas de préstamos hipotecarios de abril se reducirían al 50% y el saldo restante pasará para el final del crédito sin intereses, pero no pagar la cuota de abril (el 50%) no generará multas, recargos ni mora por 180 días.



Evolución de los reclamos presentados en las agencias de protección al consumidor durante la emergencia provocada por la Covid-19

Al analizar la información que hasta mediados de junio de 2020 habían publicado las agencias gu-

94. <https://www.bps.gub.uy/17248/postergacion-de-cuotas-de-prestamos-para-jubilados-y-pensionistas.html>

95. <https://www.radiomontecarlo.com.uy/2020/05/06/nacionales/bps-aprueba-la-postergacion-del-pago-de-las-cuotas-de-mayo-junio-y-julio-de-prestamos-de-jubilados-y-pensionistas-de-menores-ingresos/>

96. <https://www.radiomontecarlo.com.uy/2020/05/06/nacionales/bps-aprueba-la-postergacion-del-pago-de-las-cuotas-de-mayo-junio-y-julio-de-prestamos-de-jubilados-y-pensionistas-de-menores-ingresos/>

97. <https://www.elpais.com.uy/informacion/politica/gobierno-anuncio-beneficios-alquilar-son-quienes-abarca.html>

bernamentales de protección al consumidor o en su defecto notas periodísticas basadas en datos generados por agencias de los países considerados en esta investigación, se determina que la mayoría de estas agencias mostraron incrementos en los reclamos durante la pandemia por Covid-19, tal como se muestra en el siguiente resumen.

Argentina. De acuerdo a un informe publicado el 31 de mayo por la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores⁹⁸, durante la cuarentena por Covid-19 los reclamos de los consumidores aumentaron aproximadamente un 70%, esto debido a que entre el 1 de enero y el 20 de marzo la entidad recibió 19.138 y del 20 de marzo (inicio de la cuarentena) al 31 de mayo la Subsecretaría recibió más de 32.255 reclamos de manera virtual de todo el país.

La institución informó que el 85% de los reclamos fueron por compras y contrataciones realizadas con modalidades a distancia, tanto online como telefónica y los 10 rubros más denunciados fueron los siguientes: comunicaciones (23%), servicios financieros y seguros (17%), electrodomésticos y artefactos para el hogar (8%), servicios turísticos (6%), alimentos y bebidas (5%), equipos de telefonía (4%), servicios de transporte aéreo (4%), informática (3%), textil, calzado y marroquinería (3%) y servicios públicos domiciliarios (3%).

Las denuncias sobre comunicaciones recayeron principalmente en el incumplimiento -total, parcial o defectuoso- del servicio y facturación excesiva y paquetes de televisión e internet. Los usuarios de servicios financieros reclamaron por las tarjetas de crédito, por cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio, falta de procesamiento de baja, incumplimiento de promociones y/o falta de información y las quejas sobre electrodomésticos y artefactos para el hogar los reclamos se centraron en incumplimientos en las entregas a domicilio.

Según este informe, el 91% de los reclamos -unos 29.000- fueron recibidos a través de la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor y el resto a través de la plataforma Consumo Protegido.

Brasil. Para efectos de este apartado solo fue posible revisar la información de la agencia pública Procon Sao Paulo, entidad que al 3 de junio dio a conocer que 6 598 quejas han sido registradas durante la pandemia⁹⁹, las que se distribuyen de la siguiente manera: agencias de viajes (3.418 casos), aerolíneas (1.617 casos), cuestiones relacionadas con farmacias, tiendas y mercados

98. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/durante-la-cuarentena-los-reclamos-de-los-consumidores-aumentaron-mas-del-70>

99. <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-mais-de-6-500-reclamacoes-registradas-durante-a-pandemia/>

(709 casos), instituciones financieras (551 casos), entradas a eventos (145 casos), programas de fidelización (91 casos) y cruceros (67 casos); como se ve, solo las quejas en contra de agencias de viajes y de aerolíneas alcanzan el 77% del total de casos.

La entidad informó que además de las quejas, 3 956 consumidores realizaron preguntas y solicitudes de orientación relacionadas con las relaciones con los consumidores y el nuevo coronavirus; las denuncias de precios abusivos y otros asuntos recibidos a través de las redes sociales sumaron 6.115 casos.

Chile. Según una publicación periodística¹⁰⁰, entre el 1 de marzo y el 4 de junio de 2020, el Servicio Nacional del Consumidor recibió 177 403 reclamos, cantidad muy superior a los 93 312 del mismo período de 2019. Considerando solo los reclamos del período de cuarentena en la región Metropolitana (15 de mayo al 4 de junio), estos alcanzaron los 52.954, un 149% más que los 21 286 reclamos del mismo período de 2019. De las denuncias recibidas por el Sernac durante la pandemia, el 27% se refiere a los sectores de transporte y turismo, destaca el 20% sobre educación -ya que antes ni aparecía en los registros-, el 13,6% sobre comercio electrónico, por su parte los reclamos sobre telecomunicaciones subieron un 126% en el mismo período.

Colombia. Ante la ausencia de datos sobre reclamos de los consumidores en los medios informativos de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), se ha tomado una publicación de prensa del 18 de abril¹⁰¹ que contiene información basada en declaraciones de un funcionario de la SIC. Según esta nota informativa, una aplicación lanzada por esa entidad el 17 de marzo con el objetivo de recibir peticiones, quejas o reclamos, en un mes ya había recibido 2.614 denuncias de los consumidores por insatisfacción o incumplimiento de sus derechos en la adquisición de bienes o servicios.

El Salvador. Según estadística de denuncias y asesorías de la Defensoría del Consumidor, entre marzo y mayo 2020, la institución brindó 32.648 atenciones a consumidores y usuarios, un 81,6% superior a las 17.976 atenciones del mismo período de 2019.

Teniendo en cuenta que las atenciones se clasifican en asesorías y denuncias, estas muestran un comportamiento diferente, ya que, en el mismo período, las asesorías se incrementaron en 93% al subir de 15.934 a 30.757 y las denuncias disminuyeron 7,4% debido a que entre marzo y

100. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/la-explasion-de-reclamos-de-los-consumidores-en-medio-de-la-pandemia/R4VNBNO7E5EYXGRM545M5XVDR4/>
101. <https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/los-consumidores-han-puesto-mas-de-2600-denuncias-relacionadas-con-covid-19-2994130>

mayo 2020 fueron 1 891 y en el mismo período de 2019 fueron 2.042 denuncias.

Lo anterior significa que las inconformidades y problemas que tuvieron los consumidores durante la emergencia nacional se condujeron esencialmente a través del canal de las asesorías. La caída en las denuncias se podría explicar por las restricciones al tránsito y a la libre movilidad que tuvieron los consumidores que optan por canales presenciales de atención.

Al analizar los sectores con más atenciones entre marzo y mayo 2020, se establece que las principales insatisfacciones de los consumidores recaen en servicios (27,07%), telecomunicaciones (19,69%), créditos (15,79%), artículos del hogar (4,76%), energía eléctrica (5,39%), agua potable (4,1%), salud (3,35%), hidrocarburos (1,83%), ahorros (1,69%) y electrodomésticos (1,58%). Es llamativo que en este período el sector servicios encabeza las atenciones con 27,07%, muy superior al 5,49% del mismo período de 2019 y en caso del sector salud, es la primera vez que aparece entre los que más concentran las preocupaciones de los consumidores.

Panamá. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) ha

102. http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/uploads/pdf/estadisticas/ConsolidadoQuejas_May2020.06_10_2020_11_16_41_a.m..pdf

publicado un informe sobre el comportamiento que han tenido las quejas en esa institución¹⁰², indicando que en el período enero-mayo 2020 la institución recibió 793 quejas de los consumidores por problemas encontrados en la adquisición de bienes y servicios en un período que incluye la emergencia sanitaria por la Covid-19, lo que da un promedio de 158,6 quejas por mes. Según la misma publicación, en todo el año 2019 se recibieron 3.931 quejas, cantidad que da un promedio de 327,6 quejas por mes, lo que significa que la emergencia sanitaria y la cuarentena obligatoria no favorecieron mantener el ritmo de quejas recibidas el año pasado, lo que también podría explicarse por la cuarentena obligatoria y las restricciones la movilidad que tuvieron los consumidores que prefieren medios presenciales de atención.

Como resultado del procesamiento de la información publicada por Acodeco se establece que, en el período enero-mayo 2020, los sectores con más reclamos son inmobiliarias (21,31%), funerarias (9,58%), celulares y telefonía (9%), hoteles o planes vacaciones (8,2%), electrodomésticos/equipos electrónicos (7,44%), televisión por cable (6,31%), agencias de autos y ventas de autos usados (5,8%) y almacenes por departamento (4,04%).

Perú. Según información publicada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de

la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹⁰³, que ha sido recogida a través de llamadas telefónicas y del servicio “*Reclama virtual*” del Servicio de Atención al Ciudadano, así como de la herramienta virtual y colaborativa “*Reporte Ciudadano*”, la entidad recibió hasta el 28 de mayo un total de 26.220 reportes de insatisfacción de los consumidores por problemas en la contratación de bienes y servicios durante la pandemia; los sectores con más quejas son los financiero y seguros (9 043 casos), enseñanza (9.574 casos), comercio e industria (4.416 casos), transporte aéreo (1.296 casos), turismo (396 casos) y transporte terrestre (233 casos), entre otros.

Uruguay. Las estadísticas sobre atenciones¹⁰⁴ (categoría que no solo abarca denuncias o reclamos sino también consultas y asesorías) del Área de Defensa del Consumidor, adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, indican que, entre marzo y mayo de 2020 (período afectado por la emergencia sanitaria), la entidad brindó 6.829 atenciones, un incremento del 16,4% en comparación al mismo período de 2019, cuando fueron 5 866 atenciones.

Al procesar los datos de esta entidad se identifica que los sectores con más atenciones durante

la pandemia son servicios (36,73%), productos (27,57%), servicios financieros (14,13%), comunicaciones (11,17%) y salud (6,99%), Energía (1,32%), alimentos (1,26%) y beneficios tributarios al consumidor (0,83%).

En la región hay algunos avances en la protección de los consumidores, pero también claros desafíos

Algunas propuestas para la acción

A la luz de lo visto en la presente investigación, con matices entre países, en la región hay algunos avances en la protección de los intereses económicos de los consumidores y también hay claros desafíos y tareas pendientes, los que se han visto aumentados por los efectos de la pandemia en la sociedad y la vida de las personas.

Para buscar atender tales desafíos y tareas pendientes, se plantean las siguientes propuestas para la acción:

103. <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/el-indecopi-recebio-1027-reclamos-y-reportes-relacionados-al-comercio-electronico-a-nivel-nacional>

104. <https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/datos-y-estadisticas/estadisticas>

1. La relevancia que en la actualidad ha adquirido la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, ahora reforzada por los efectos de la Covid-19, debe impulsar su adopción y fortalecimiento en la norma fundamental de cada país. Por esto sería recomendable el reconocimiento explícito y sustantivo de los derechos de los consumidores y usuarios en las Constituciones de Chile, El Salvador y Uruguay y en los casos de Argentina, Brasil, Colombia, Panamá y Perú se debería revisar y fortalecer las actuales disposiciones constitucionales en la materia.

2. En situaciones de emergencia nacional, como la provocada por la pandemia por Covid-19, los organismos estatales deben disponer de facultades extraordinarias para proteger los intereses económicos de los consumidores, como es el caso de la regulación de precios y utilidades que existe en países como Argentina, Colombia, El Salvador, Panamá y Uruguay. Estas atribuciones legales fueron implementadas para buscar contener alzas injustificadas de precios durante la pandemia, con la salvedad que en Uruguay el gobierno optó por un acuerdo sobre precios con los proveedores. Por lo señalado se recomienda que en Argentina, Colombia, El Salvador, Panamá y Uruguay se actualice el marco legal y que en Brasil, Chile y Perú se impulsen reformas legales para incorporar este tipo de medidas extraordinarias aplicadas en condiciones también excepcionales.

3. La pandemia, entre otras cosas, reveló los avances y limitaciones de los programas de protección social implementados en los países considerados en esta investigación, por lo que es conveniente que en todos los casos se tomen acciones estratégicas para fortalecer sustancialmente dichos programas, con énfasis en su cobertura e inclusión. Siendo que su financiación es siempre crítica, los países deberían avanzar en el establecimiento de sistemas tributarios progresivos que permitan la contribución equitativa según las condiciones socioeconómicas de los diferentes estratos de la población.

4. En la década de los 90, en términos generales, la región estableció los marcos regulatorios aplicables a los servicios públicos domiciliarios, que incluyó el diseño y puesta en funcionamiento de los entes reguladores sectoriales. Transcurridos varios años de tales definiciones y a partir de los problemas vividos en el sector de servicios públicos domiciliarios durante la pandemia, se recomienda que en los países incluidos en esta investigación se realice una revisión a profundidad de los actuales marcos legales e institucionales en materia de servicios públicos domiciliarios y se generen reformas legales necesarias para que tales normativas reconozcan de mejor manera los intereses de los usuarios de tales servicios.

5. Teniendo en cuenta los graves problemas de pobreza y exclusión que aún prevalecen en los países considerados en esta investigación, se recomienda realizar una revisión y actualización de las políticas y mecanismos de subsidios que se aplican a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, lo que debería generar mecanismos dinámicos de inclusión de los sectores poblacionales más necesitados.

6. Los servicios financieros juegan un papel determinante en las economías de los países y así sucede en la región, pero a la vez la prestación de estos servicios se encuentra con un frecuente malestar e insatisfacción por parte de los usuarios. Esta situación ha sido más visible durante la pandemia por Covid-19, por lo que se recomienda que en todos los países considerados en esta investigación se revise y actualice el marco legal, a fin de fortalecer los niveles de protección de los intereses económicos de los usuarios de los servicios financieros.

7. Los reclamos que los consumidores interponen ante las agencias gubernamentales de protección al consumidor requieren de mecanismos que habiliten y agilicen su interposición y tratamiento, por lo que se recomienda que en todos los países incluidos en esta investigación se activen herramientas que potencien la presentación de reclamos utilizando medios no presenciales y se desarrollen herramientas que faciliten el acce-

so amigable a esos datos en los portales institucionales.

8. La pandemia por Covid-19 ha provocado severos daños en la economía y la solvencia de los países y de los ciudadanos. En el caso de los consumidores y usuarios, como efecto de los problemas de falta de ingresos y el desempleo, se está generando una mayor presión económica que afecta las expectativas de cumplimiento de sus responsabilidades financieras. Por lo que se recomienda la adopción de una legislación nacional que regule la insolvencia familiar en aquellos países incluidos en esta investigación que no dispongan de tal marco legal.

9. La región no ha podido lograr, que cuando hay crecimiento económico se reduzcan significativamente los problemas de exclusión e inequidad que afectan a los consumidores de menos recursos. Por ello, se recomienda analizar e implementar en cada país la denominada Renta Básica Universal, que permita, con un enfoque de derecho humano, atender en alguna medida las insatisfacciones y privaciones que padecen los consumidores más desprotegidos.



Focos y enfoques

Manuel Arenas Vargas. Siempre cerca

Siempre cerca



Manuel Arenas Vargas (Sanlúcar la Mayor, Sevilla, 1942) es expresidente del Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, tras haber sido secretario del mismo desde mayo de 1994 hasta

junio de 2000. En la actualidad ejerce desde 1970 como propietario de oficina de farmacia en la barriada de San Jerónimo, en Sevilla capital. En el año 1974 entró por primera vez en la Junta de Gobierno del Real e Ilustre Colegio Oficial de Farmacéuticos de Sevilla como vocal 5º y delegado de zonas, desde donde creó las zonas de Sevilla y su provincia.

En marzo, cuando las calles comenzaron a quedar desiertas y daba hasta miedo caminar por ellas, hubo una luz que nunca dejó de brillar: era la de las farmacias. Obligados por la primera oleada de la pandemia a trabajar en condiciones de gran riesgo, pues ni existía mucha información ni disponíamos de los medios de protección adecuados para ello, los farmacéuticos demostraron que llevan la vocación sanitaria y de servicio público y el sentido asistencial en las venas y, si no temiera llevarme por el orgullo corporativo, diría que ofrecieron una verdadera lección de ejemplaridad, como la dieron todas las profesiones sanitarias, sin excepción de una sola. Y por supuesto otras muchas no sanitarias que también estuvieron en primera línea.

La farmacia no solo demostró ser un servicio absolutamente esencial para la población (así de hecho fue considerado), sino que resultó ser un componente básico del sistema sanitario: el primer eslabón de la cadena, la puerta de acceso, una pieza imprescindible sin la cual la atención primaria quedaría manifiestamente desbordada. Pero no era una situación normal, y la farmacia

no se conformó con seguir haciendo, en un escenario excepcional, lo que normalmente hacía. Quiso ir más allá y se puso a disposición de las autoridades sanitarias para asumir nuevas atribuciones y hacer frente a una situación para la que todas las ayudas eran pocas.

Y así fue como, junto a nuestras funciones habituales, las administraciones hicieron algunos ajustes regulatorios para permitir que la farmacia se convirtiera en el gran dique de contención de la vulnerabilidad durante la primera oleada de la Covid-19. Pudimos entregar medicamentos hospitalarios para que las personas más frágiles no tuvieran que exponerse a situaciones de riesgo de contagio, y numerosas farmacias empezaron a entregar la medicación en el domicilio de personas mayores y con problemas de movilidad. Para ello, se llegó a acuerdos con diferentes ONGs que nos ayudaron a compatibilizar la entrega domiciliaria con nuestra labor en unas oficinas de farmacia de las que no podíamos ausentarnos y en las que a veces nos encontrábamos merma- dos por las bajas.

Asimismo, llegamos a acuerdos con las fuerzas de Seguridad del Estado para tener a nuestros mayores en nuestro “*radar*”, para cerciorarnos de que estaban bien. Las farmacias son puntos de paso de estos pacientes, normalmente polime- dicados y con varias patologías. Cuando dejan de venir es porque algo raro pasa. También en

La farmacia ha demostrado ser un componente básico del sistema sanitario, el primer eslabón de la cadena útil para aminorar a una atención primaria desbordada

eso ayudamos: en dar la voz de aviso cuando advertíamos que personas solas y necesitadas de medicación dejaban de acudir o llamar a su farmacia. Era a los mayores a los que más te- níamos que proteger, y con satisfacción puedo decir que los farmacéuticos lo hicimos. Hicimos todo lo que la legislación y los recursos de que disponíamos nos permitieron hacer.

Y en esta siguiente oleada queremos volver a ser útiles. Especialmente útiles. Y por eso, los Co- legios de Farmacéuticos, que nos representan, les han dicho a las autoridades sanitarias que aquí estamos. Hay un marco regulatorio que ya nos permite hacer muchas cosas en materia de detección, prevención y, como ahora se llama, cribado o análisis (los análisis clínicos han sido siempre un ámbito de trabajo de muchos farma- céuticos, no es nuevo ni tiene que ver con la Co- vid-19). Y ese es precisamente el ámbito en el



que el sistema sanitario necesita más refuerzos. La Covid-19 no se va a parar solo en los hospitales. Tenemos que evitar que estos se saturen y la atención primaria necesita apoyo. Las farmacias somos establecimientos privados, pero con una vocación pública y asistencial que está fuera de toda duda. De hecho, somos establecimientos privados de interés público, así es como nos define la ley. Podemos ayudar más y mejor y eso es lo que queremos hacer.

Las administraciones sanitarias tienen la palabra. Ellas son las que deben decidir y darnos instruc-

ciones precisas de lo que requieren de la farmacia en esta segunda oleada. Yo estoy convencido de que podríamos jugar, sin duda, un papel fundamental en la vacunación frente a la gripe. Somos un establecimiento sanitario y estamos cerca de los pacientes. En las ciudades y en los pueblos, en el centro y en los barrios. Es lo que tiene nuestra red capilar de farmacia, organizada y regulada con criterios de servicio público, no de rentabilidad empresarial. ¿Qué sentido tiene, me pregunto, organizar la vacunación en centros deportivos, cívicos o de otro tipo como se ha especulado, si se saturan los centros de salud?

¿Qué sentido tiene, me pregunto, organizar colas a las puertas de los ambulatorios para vacunar si se puede hacer sin colas en las farmacias?

Estoy seguro de que los ciudadanos quieren. Y digo más: también lo quieren los profesionales sanitarios que trabajan en la atención primaria.

¿Quién rechaza ayuda cuando la necesita? Nadie. Ninguna persona de bien. Y el sistema sanitario está repleto de gente de bien. Los farmacéuticos también lo somos y, por eso, estamos deseando de contribuir y ayudar en esta segunda

crisis, que, sin duda, superaremos de forma tanto más rápido y eficiente cuanto más seamos los que sumemos y contribuyamos de forma positiva a ese objetivo. Sin anteojeras corporativos, pensando en el bien común, que es en lo único que hay que pensar en momentos como los que vivimos.

Los profesionales sanitarios tenemos que estar cerca, más cerca entre nosotros, y más cerca de quienes nos necesitan, que son los pacientes. Ese debería de ser nuestra única preocupación y nuestro único interés. El interés de todos.



Otras caras de la historia

Francisco Acosta Orge. La acción de las centrales sindicales en los tiempos de pandemia

La acción de las centrales sindicales en los tiempos de pandemia



Francisco Acosta Orge (Sevilla, 1945). Actualmente jubilado desde 2005 en la Empresa Transportes Urbanos de Sevilla, donde ingresó como aprendiz de mecánico en el año 1963. A partir del año

1965 comenzó a organizar, junto a varios compañeros las Comisiones Obreras en dicha empresa y posteriormente las CCOO de Transportes y Comunicaciones a nivel provincial. Participó en el organismo de dirección de carácter clandestino de las Comisiones Obreras de Sevilla y también junto con el que fuera patrono de la Fundación FACUA, Fernando Soto, y Eduardo Saborido promueve la implantación de CCOO en Córdoba, Málaga, Cádiz y Granada.

En los meses transcurridos desde el confinamiento hasta el momento presente, nadie podrá negar que las noticias y los temas referidos al mundo del trabajo, tanto asalariado como autónomo, han tenido especial reflejo en los medios de difusión escritos o audiovisuales y también en las conversaciones y preocupaciones de la mayoría de los ciudadanos. Casi al mismo nivel de la propia repercusión sanitaria, donde está en juego la supervivencia para muchas personas que pueden ser afectadas por la Covid-19.

Ha tenido que suceder este desgraciado acontecimiento que está haciendo vibrar los cimientos de nuestra actual civilización, para que los valores, algo olvidados en los últimos años, del mundo de la clase trabajadora, emerjan con inusual fuerza ante la sociedad. Valores, a los que hacía ya tiempo se le intentaba quitar importancia por sectores económicos y mediáticos, en aras de lograr una mayor acumulación de riqueza para quienes ya de por sí la tienen.

Después de años de olvido, se ha hecho visible la importancia del trabajo asalariado para el bien-

estar de la sociedad, no sólo de empleados de la sanidad, la enseñanza, el transporte por carretera, ferroviario o aéreo, las fuerzas de seguridad y la administración pública, sino también de quienes recogen, producen o transforman los frutos de la naturaleza para el consumo humano en fábricas alimentarias o en las industrias energéticas, de manufacturas del metal, textil, la construcción o los servicios telefónicos; que han sido vitales para mantener la vida de millones y millones de personas en nuestro país con una cierta normalidad.

Pero en realidad el objetivo último de esta falta de valoración de la actividad del trabajo desde hace ya muchos años, por parte de sectores interesados del empresariado y el capital, es el de neutralizar el papel de los sindicatos democráticos como defensores organizados de los trabajadores.

Y esto no ha sucedido sólo en España. En la mayoría de los países europeos, igual que en el nuestro, se ha tratado de desprestigiar la actuación y la realidad del sindicalismo a través de campañas mediáticas que a veces influyen en diferentes colectivos de trabajadores.

Quienes no valoran o no quieren reconocer la realidad del sindicalismo democrático, olvidan que éste representa una de las estructuras sociales y organizativas más importante de nuestro

En la mayoría de los países europeos se ha tratado de desprestigiar la actuación y la realidad del sindicalismo

país. No solamente en cuanto al número de afiliados de hecho que cotizan sus cuotas, mayor que la de todos los partidos políticos democráticos existentes; sino que sus cargos representativos en los centros de trabajo son elegidos por millones de trabajadores en elecciones democráticas cada cuatro años. Sin dejar de tener en cuenta su capacidad de convocatoria cuando han de hacer valer sus derechos ante el empresariado o las diferentes estructuras de gobierno.

Por ello, es necesario poner sobre el papel el importante protagonismo desarrollado desde el inicio del confinamiento, junto con las organizaciones empresariales y el Gobierno de la nación, por parte de las centrales sindicales Unión General de Trabajadores y Comisiones Obreras.

Sin la presencia y la orientación sindical realizada a través de internet, desde los locales sindicales o en los centros de trabajo en los que haya sido

posible, los trabajadores por sí solos no hubieran podido conseguir mantener sus puestos de trabajo, evitar los despidos masivos, garantizar ingresos salariales o seguro de desempleo, sobre todo en las pequeñas y medianas empresas. Este artículo trata de acercar a la comprensión de los lectores de *Razones de Utopía*, a través de algunos datos, la importancia de la labor realizada por los sindicatos.

Como prólogo de este activismo sindical realizado a principios del presente año, está el importante acuerdo logrado con el Gobierno y las organizaciones de empresarios para aumentar el salario mínimo interprofesional a 950 euros, lo cual benefició de inmediato a los sectores de trabajadores de más baja calificación laboral, haciendo posible la mejora de su poder adquisitivo.

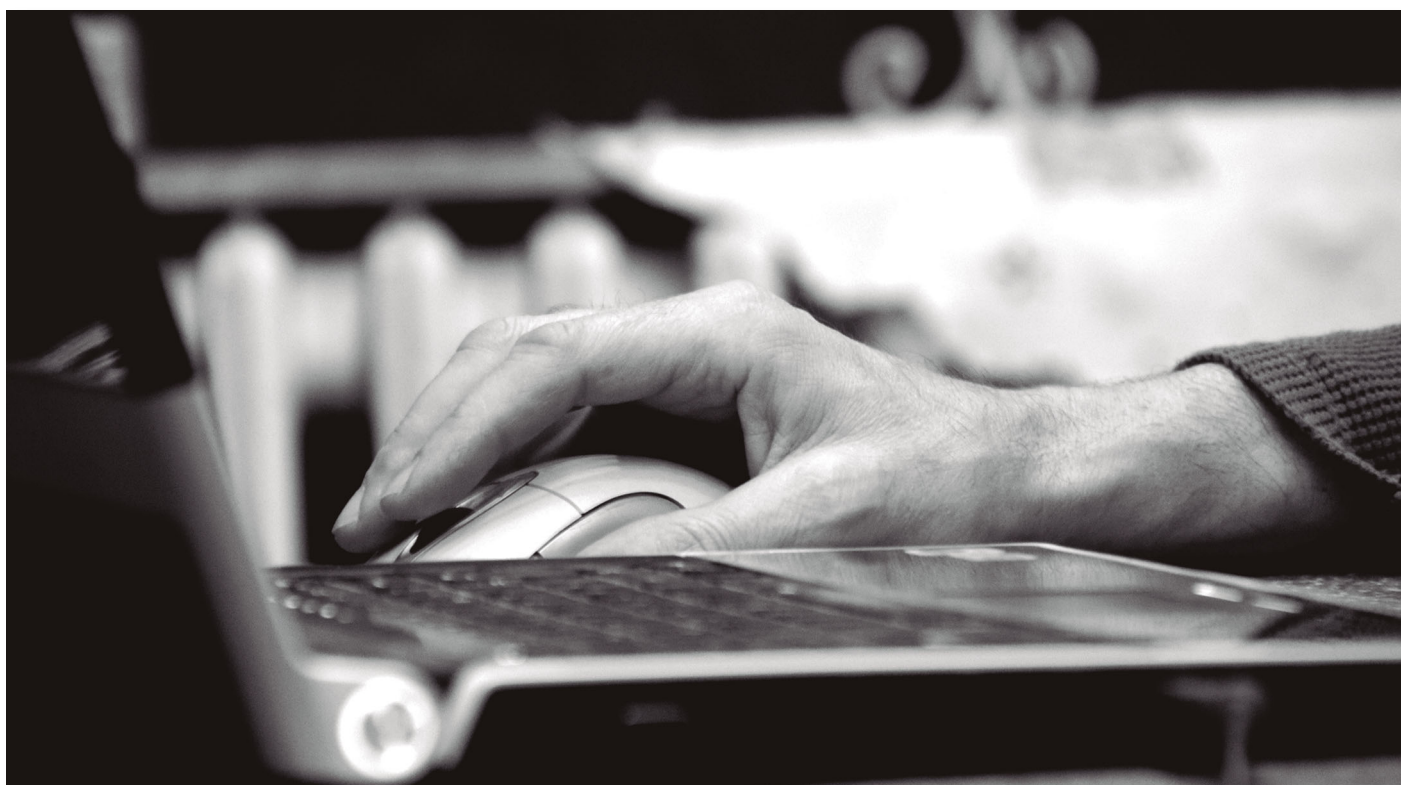
En febrero de 2020 Comisiones Obreras presentó una propuesta de reforma fiscal al Gobierno y a todos los partidos representados en el Parlamento, cuyo enunciado estaba basado en los principios de justicia, suficiente y progresiva. Con criterios redistributivos que tengan en cuenta el nivel de renta y riqueza de las personas y reparta de manera justa las cargas impositivas. Unas medidas que tienen por objetivo conseguir un nivel de recaudación equiparable al de la media de la zona euro; que aporte los recursos necesarios para fortalecer el estado del bienestar, garantizar la financiación de los sistemas de protección so-

cial (sanidad, educación, desempleo, pensiones, dependencia, etc.), acceder a servicios públicos de calidad, estimular la economía y la creación de empleo, combatir la pobreza y luchar contra el fraude y la evasión fiscal.

En este mismo mes, UGT y Comisiones Obreras, tras un periodo de movilizaciones y protestas, consiguieron que el Consejo de Ministros derogase el artículo 52d del Estatuto de los Trabajadores que permitía a las empresas el despido por baja médica justificada.

El 10 de marzo, ante la realidad de la pandemia y su repercusión en el mundo laboral y empresarial, y ante la pasividad del Gobierno al no haber arbitrado leyes laborales que tuvieran en cuenta la realidad que se avecinaba, UGT y Comisiones Obreras proponen a las organizaciones empresariales CEOE y Cepyme y al Gobierno la implantación de medidas legislativas para que se tratase como contingencia profesional la consideración de aislamiento preventivo sufrido por las personas trabajadoras afectadas por Covid-19 o una prestación que cubra el 100% de la pérdida del trabajo por la actual situación.

Esta iniciativa de las centrales sindicales tiene su reflejo el 13 de marzo, al sumarse a la propuesta las organizaciones empresariales CEOE y Cepyme, que trasladaron al Gobierno un paquete de medidas urgentes y extraordinarias para cubrir



las posibles situaciones laborales y contingencias derivadas del coronavirus, con el principal objetivo de proteger a los trabajadores y trabajadoras y la actividad empresarial. Es casi obligatorio resaltar las palabras del secretario general de Comisiones Obreras, Unai Sordo, por la carga de responsabilidad y compromiso, con motivo del acuerdo: *“Necesitamos un fuerte liderazgo político para hacer frente a la emergencia provocada por esta crisis, y medidas como las propuestas por sindicatos y empresarios para que no provoque destrucción de empleo y desaparición de empresas. Llamamos a las Administra-*

ciones del Estado y a los partidos políticos para que estén a la altura de las necesidades de las personas”.

Pocos días después, el 18 de marzo, CCOO y UGT saludan las primeras medidas de carácter urgente aprobadas por el Consejo de Ministros, que aunque van en la buena dirección son incompletas para mitigar el fuerte impacto social y económico que está provocando la emergencia sanitaria en España. Así, exigen un acuerdo contractual entre Gobierno, empresarios y centrales sindicales.



Pero el 24 de marzo el sindicato Comisiones Obreras amplía, por encima de lo laboral, sus exigencias a favor de los trabajadores, al instar al Gobierno a mayores medidas de protección social para las trabajadoras y trabajadores afectados por la crisis, así como el suministro masivo de equipos de protección individual para las personas que tienen que seguir trabajando presencialmente.

El 1 de abril el Gobierno, de manera unilateral, aprueba un paquete de medidas sociales que recogen en parte las demandas de Comisiones Obreras en este aspecto.

Por fin, el 11 de mayo se produce la actuación más trascendental de todo este periodo: el Gobierno, empresarios y sindicatos firman el “Acuerdo social en defensa del empleo” que al prorrogar los llamados ERTE hasta el 30 de junio, entre otras medidas, fue clave para evitar la destrucción de cientos de miles de puestos de trabajo. Tres millones, entre trabajadoras y trabajadores, tienen esta herramienta para facilitar su incorporación escalonada a las empresas, logrando al mismo tiempo que éstas no sean cerradas en el futuro. Las palabras del secretario general de Comisiones Obreras definen la filosofía del acuerdo: “... no ha sido fácil, pero las organizaciones empresariales, los sindicatos y el Gobierno hemos cedido parte de nuestras reivindicaciones y hemos estado a la altura de lo que nos exige la situación de nuestro país. Además de un acuerdo importante, presentamos una actitud de colaboración y de corresponsabilidad”.

En este entorno de protagonismo social se produce la promulgación por parte del Gobierno de la Ley de Ingreso Mínimo Vital para intentar proteger 850.000 hogares sin medios, agravados por esta pandemia. En un comunicado conjunto, UGT y CCOO valoran positivamente la medida,

pero recuerdan a éste que desde hace cuatro años presentaron en el Parlamento una propuesta de Ley de estas características, avalada por 710.000 firmas de ciudadanos.

El 16 de junio se da a conocer las propuestas que CCOO y UGT consideran necesarias para la reconstrucción económica y social de España. Propuestas estratégicas entre las que caben destacar: un pacto por el fortalecimiento de los servicios públicos, particularmente la sanidad pública; un plan de políticas industriales y sectoriales; protección social: ingreso mínimo vital y replanteamiento de la prestación por desempleo; garantías de suficiencia y sostenibilidad del sistema público de pensiones; negociación de la reforma laboral de 2011 y mejorar los métodos de contratación en las empresas; y nueva política fiscal más justa y distributiva para la mayoría de la sociedad.

El 30 de julio, las centrales sindicales, tras meses de negociación, no toman vacaciones y se consigue firmar un acuerdo con el Gobierno *“para el desarrollo de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en los centros de trabajo”*, siendo ésta una de las más antiguas aspiraciones de la acción sindical en las empresas. Hay que advertir que este acuerdo no lo suscriben las organizaciones empresariales. En el mismo se desarrolla, a través de dos reglamentos, la igualdad retributiva entre hombres y mujeres y la obligatoriedad

El 30 de julio los sindicatos, tras meses de negociación, consiguen una de las más antiguas reivindicaciones: un acuerdo con el Gobierno para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el trabajo

de las empresas de contar con planes de igualdad, negociados siempre con los representantes sindicales de los trabajadores y trabajadoras. Además, establece la obligación de las empresas de tener un registro retributivo para verificar que no existen diferencias salariales por cuestión de género.

Como ha subrayado la secretaria de Acción Sindical de Comisiones Obreras, Mari Cruz Vicente, *“los reglamentos acordados representan un avance para acabar con las brechas entre mujeres y hombres que aún persisten en el ámbito laboral y así consolidar una sociedad igualitaria y libre de estereotipos de género”*.

El 24 de septiembre, el Ministerio de Trabajo firma con sindicatos y empresarios el acuerdo que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo. Una modalidad laboral que afecta a miles de trabajadores y que se ha ido extendiendo, especial-



mente a raíz de la pandemia del Covid-19. Era necesario regular para que no se convirtiera en una nueva forma de explotación y en un coste para los trabajadores que lo realizan.

Un acuerdo muy importante, en palabras del secretario general de Comisiones Obreras: *“Un acuerdo que deja claro que los medios, equipos y herramientas, los consumibles, así como su mantenimiento tienen que correr a cargo de las empresas. Además el derecho al abono y compensación de los gastos deberán también correr a cargo de las empresas, a través de los mecanismos establecidos por la negociación colectiva”*.

Por último, el 1 de octubre se alcanza un acuerdo con el Gobierno por parte de CEOE, Cepyme, UGT y CCOO para seguir salvaguardando el empleo, producto del diálogo social.

Este acuerdo mejora la prestación de quienes llevan más de seis meses en ERTE, que pasan de cobrar el 50% de su salario al 70% de la base reguladora. También se produce una prestación extraordinaria para personas con contrato fijo discontinuo y para quienes realicen trabajos fijos y periódicos que se repitan en fechas ciertas. Con este acuerdo, los ERTE siguen siendo la alternativa a los despidos y para evitar la desapari-

ción de parte del tejido empresarial. Sin esta regulación más de un millón trabajadores hubieran perdido el empleo.

Por último, es necesario aclarar que los datos técnicos y algunas informaciones explícitas han sido recogidos de la revista Gaceta Sindical y de la Secretaría de Acción Sindical, de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

Todo este activismo de acción sindical, en una situación extrema y excepcional como la que atravesamos invita a reflexionar sobre el papel esencial que en la historia de los países europeos, entre ellos España, ha jugado la clase trabajadora y sus sindicatos representativos. Nuestra mo-

derna sociedad debe mucho a los movimientos obreros y a sus luchas por la Justicia Social.

Gran parte de las instituciones y valores de nuestra actual democracia surgen de la lucha de los trabajadores: el sufragio universal, la enseñanza y la sanidad pública para todos los ciudadanos sin distinción, el derecho a 30 días de vacaciones, la jornada laboral de 40 horas o el sistema público de pensiones, por destacar algunas de la más importantes y que benefician a una gran mayoría de la sociedad.

Nunca deberíamos olvidar estas realidades que vivimos cotidianamente para que no puedan ser arrebatadas.



Documentos

Noticias

Memoria de actividades

Uncurepa pone en marcha una campaña de fomento de la afiliación con la colaboración de la Fundación FACUA

La asociación panameña de consumidores ha dispuesto un teléfono de atención y un correo para las consultas y reclamaciones de los ciudadanos, así como ha realizado cambios en su página web.

La Unión Nacional de Consumidores y Usuarios de la República de Panamá, conocida como Uncurepa, ha puesto en marcha una campaña de fomento de de afiliación y fomento del asociacionismo con la colaboración de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Desarrollo Sostenible. El objetivo es lograr la sostenibilidad social y financiera de la asociación.

Para ello, ha dispuesto un teléfono de atención a los usuarios y un correo electrónico para que los consumidores panameños puedan realizarle sus consultas y reclamaciones. Además, ha hecho cambios en su página web para, entre otras cosas, habilitar un formulario de afiliación con el que los usuarios puedan unirse a la asociación.

Uncurepa llama a los usuarios a afiliarse bajo la modalidad de socio de pleno derecho aportando una cuota o como asociado simpatizante que participa en la asociación de manera gratuita.

Esta campaña es el resultado de un programa de formación llevado a cabo por la Fundación FA-



CUA, a través de su Escuela de Formación, en el que ha transmitido a la asociación panameña las experiencias de FACUA a lo largo de su trayectoria en la tramitación de consultas y reclamaciones de los consumidores. Actividad que forma parte del Programa de transmisión de experiencias y buenas prácticas para la construcción de la sustentabilidad social y económica de las organizaciones de consumidores, desarrollado desde principios de 2017 por la asociación en colaboración con la Fundación FACUA y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile.

Dentro de este programa de apoyo a la asociación latinoamericana, la Fundación FACUA ha impartido una sesión formativa sobre afiliación y atención al usuario a la asociación de consumidores panameña Uncurepa. El curso, titulado Atención al consumidor y fomento de la afiliación y asociacionismo, ha tenido lugar por videoconferencia el pasado 27 de abril.

La ponente del curso ha sido María José Jiménez, responsable del departamento de administración de FACUA-Consumidores en Acción. Jiménez ha podido trasladar a la representante y coordinadora de programas de Uncurepa, Bethy Cruzado, las experiencias de FACUA para hacer una atención efectiva de las llamadas telefónicas y de los correos electrónicos recibidos, cómo fomentar la afiliación y el asociacionismo, diferenciar qué es consumo y qué no, o tramitar las consultas y reclamaciones de los usuarios.

Con este programa, tanto FACUA como la Fundación quieren transmitir sus conocimientos para mejorar y fortalecer la capacidad de estas entidades en América Latina para fomentar la integración de asociados, tanto adheridos como que abonen cuota.

La Fundación FACUA capacita en arbitraje de consumo a la Autoridad de Protección al Consumidor de Panamá

Miembros del departamento jurídico de FACUA han transmitido a los representantes de Acodeco cómo funciona en España este sistema de resolución de conflictos.

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible ha ofrecido un curso de capacitación en sistema arbitral de consumo a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (Acodeco) de Panamá. La actividad, desarrollada a través de la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación, ha tenido lugar en la sede de la entidad española durante la semana del 10 al 14 de febrero.

En concreto, los representantes panameños que han participado en la formación han sido Jorge Quintero y Alimzul Segundo, administrador general y jefe de la asesoría legal de Acodeco.

El objetivo del curso, que ha sido solicitado por la propia Acodeco a la Fundación FACUA, ha sido mostrar las características, ventajas e inconvenientes del sistema de arbitraje de consu-



De izquierda a derecha, Almudena Álvarez, responsable de la Escuela de Formación de la Fundación FACUA; Jorge Quintero y Alimzul Segundo, de Acodeco; y Paco Sánchez Legrán, presidente de FACUA y su Fundación.

mo español para que éstos puedan implementarlo en Panamá, país que actualmente no cuenta con este método de resolución de conflictos pero que sí tiene una ley que contempla su desarrollo.

La capacitación la han llevado a cabo varios miembros del departamento jurídico de FACUA-Consumidores en Acción y FACUA Andalucía, quienes han transmitido a los representantes de Acodeco cómo funciona este sistema de resolución de conflictos en España. Entre los temas que se han tratado están la normativa aplicable al arbitraje de consumo, cómo se organiza este sistema y cómo son sus órganos, la importancia de que exista el convenio arbitral con las empresas, las competencias territoriales para resolver los conflictos o los tipos de arbitraje.

Asimismo, aparte de las clases teóricas, los representantes panameños han podido conocer de primera mano cómo se realiza el arbitraje de consumo, ya que han visitado una Junta Arbitral de Consumo autonómica celebrada en Sevilla, acompañados de dos miembros de FACUA. Allí,



Los representantes panameños durante su visita a la Junta Arbitral en Sevilla.

han podido ver a través de su participación en tres actos de arbitraje de consumo cómo se desarrolla este método de resolución de conflictos aplicando así en la práctica lo que habían aprendido en las charlas en la sede de la Fundación.

Por su parte, a lo largo del curso Quintero y Segundo han podido trasladar a los miembros de FACUA su percepción del sistema de arbitraje de consumo así como la situación en la que se encuentra Panamá con respecto a este tipo de resolución de conflictos.

Memoria de actividades 2019

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible es una institución creada por FACUA-Consumidores en Acción como medio para contribuir a fomentar la realización de actividades de cooperación internacional con el movimiento de consumidores de América Latina y el Caribe y de otros continentes, así como para dedicarse al estudio y a la investigación del movimiento consumerista y también a la formación de ciudadanos que apuesten por un consumo más racional y sostenible.

Los fines de interés general de la Fundación son la cooperación internacional al desarrollo, fundamentalmente en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, y la información y formación de los ciudadanos en países en vía de desarrollo en su condición de consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Son también fines de la Fundación la promoción del conocimiento en todos sus ámbitos, el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores y usuarios, los

hábitos responsables en la producción y el consumo y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su evolución, así como generar y desarrollar



estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

Actividades para el cumplimiento de los objetivos de la Fundación

1. Propulsar acciones con fines de cooperación con países en vía de desarrollo mediante programas solidarios y en colaboración con instituciones y organizaciones, tanto públicas como privadas, y organizaciones sociales afines, con el objetivo de favorecer el crecimiento, desarrollo e impulso de los derechos y garantías de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

2. Impulsar y desarrollar programas y actuaciones de carácter formativo y educativo dirigidas a la población en su conjunto y en colaboración con instituciones públicas o privadas en el marco de los fines de la Fundación.

3. La elaboración de materiales y realización de cursos, charlas, seminarios y talleres de aprendizaje que tengan como objetivo los fines perseguidos por la Fundación.

4. Impulsar y realizar estudios y trabajos de investigación tendentes a lograr una mayor trans-

parencia y equilibrio en el mercado de bienes y servicios y en las relaciones entre operadores, un mayor conocimiento y desarrollo del movimiento de consumidores en Europa, América Latina y el Caribe y en otros continentes.

5. La edición y publicación de los estudios y demás materiales elaborados y relacionados con los fines de la Fundación.

6. La promoción de campañas de sensibilización social relacionadas con los fines de la Fundación.

7. La colaboración con los poderes públicos, instituciones y entidades públicas y privadas, en actividades coincidentes con los fines de la Fundación.

La Fundación FACUA fue inscrita en el Registro de Fundaciones el día 6 de septiembre de 2010.

Durante el ejercicio 2019, la Fundación FACUA ha desarrollado su programa anual de actividades con el fin de impulsar su andadura y siguiendo cumplimiento a los fines para los que fue creada, a través de las siguientes actividades:

Nuestros medios de comunicación Web de la Fundación

Para poder ofrecer una información detallada sobre la Fundación FACUA, su composición, sus



Revista *Razones de Utopía*

Además de la página web, la Fundación FACUA cuenta desde el año 2015 con otro medio de comunicación, la revista *Razones de Utopía*.

Esta publicación se publica cada año y se distribuye en formato pdf a las organizaciones territoriales de FACUA y a las asociaciones de consumidores de América Latina. Al mismo tiempo, la revista se envía a ayuntamientos, universidades, fundaciones, bibliotecas y otras administraciones de España.

Cada número de *Razones de Utopía* cuenta con un tema central relacionado con la ciudadanía y el consumo, que unido a otros artículos que lo complementan, sirven de punto de inicio para provocar la reflexión del lector.

actividades, sus proyectos de cooperación, etc., se ha garantizado el funcionamiento de la web **FundacionFACUA.org**, que ha sido actualizada y ampliada en su estructura. En ella se ofrece una información detallada sobre la estructura de la Fundación (estatutos, composición del Patronato, Consejo Asesor y Comité técnico), así como sobre las actividades desarrolladas (elaboración de memorias anuales, proyectos desarrollados, publicaciones editadas, etc.).

Asimismo, con el objetivo de lograr un mayor nivel de difusión de la web de la Fundación FACUA, se mantiene el enlace directo a **FundacionFACUA.org** en la web de la organización FACUA-Consumidores en Acción, página que cuenta con miles de visitas diarias. Este enlace es un acuerdo adoptado entre la Fundación FACUA y la organización de consumidores FACUA en el año 2015.



Archivo Histórico de FACUA

El Archivo Histórico de FACUA ha continuado en su dinámica de construcción a lo largo del año 2019 para ampliar el conjunto de información que la Fundación FACUA ofrece a las personas interesadas en el conocimiento de la historia y evolución del proceso que ha seguido la protección de los consumidores en España y el propio movimiento de defensa de los consumidores.

El archivo está formado por tres bases de datos con decenas de miles de archivos sobre publicaciones, documentos y fotografías editadas por FACUA y otras organizaciones de consumidores, así como por diferentes administraciones públicas e instituciones del conjunto del Estado.

La información disponible en papel, correspondiente a las dos primeras bases de datos, está disponible en el local de calle Bécquer, 25B de Sevilla.

En cuanto a la parte digitalizada, durante 2019 se ha seguido trabajando para ampliar la tercera base de datos, digitalizando documentos y fotografías de la historia de FACUA.

Esta tercera base cuenta con publicaciones diversas, documentos programáticos, pronuncia-



mientos y fotografías en formato digital relacionadas con la historia y evolución de FACUA.

Los usuarios podrán encontrar, por ejemplo, las actas de reuniones de FACUA, tanto a nivel nacional, como de Andalucía y Sevilla. También podrán consultar las revistas de FACUA, Consumerismo, en sus ediciones nacional y andaluza; así como otras publicaciones que en la historia de FACUA han tenido su relevancia, ya sea porque han formado parte del nacimiento de la asociación o pertenecen a organizaciones con las que ha tenido relación: las revistas CECU (esta organización fue creada en su día a iniciativa de FACUA Andalucía), Los Vecinos (en ella se publican las primeras noticias sobre la creación en Sevilla de la Asociación

de Consumidores y Usuarios- ACUS) y Ciudadanía (la Asociación de Consumidores y Usuarios de Sevilla-ACUS, hoy FACUA Sevilla, fue una de las que editó esta publicación); así como folletos y guías de FACUA, FACUA Andalucía y FACUA Sevilla.

Además, están disponibles para su consulta en la web FACUA.org/archivo, entre otros, las actas hasta finales de año, el Código Ético de FACUA, el Reglamento de funcionamiento interno o los Estatutos. Asimismo, se han ido digitalizando cientos de fotografías sobre momentos históricos del consumerismo, que irán añadiéndose paulatinamente al archivo. Trabajo que seguirá realizándose en el siguiente ejercicio, así como incluir la información de actas, documentos y demás informaciones del resto de organizaciones territoriales de FACUA.

Esta labor de recopilación y actualización de la página web le corresponde al personal del departamento del Archivo Histórico de FACUA.

Estructura de la Fundación FACUA

El Patronato es el órgano de gobierno y representación de la Fundación y le corresponde cumplir los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran su



patrimonio y mantener el rendimiento y utilidad de los mismos.

Dando cumplimiento al artículo 13 de los estatutos, el Patronato de la Fundación ha quedado constituido por las siguientes personas:

Presidente:

Paco Sánchez Legrán, que además es patrono de la Fundación.

Vocales:

María Hidalgo Jiménez, Rubén Sánchez García, Olga Ruiz Legido, Manuel Arenas Vargas, Antonio Zoido Naranjo y Francisco Acosta Orge.

Secretaria:

Ostenta el cargo de secretaria de la Fundación, además de ser miembro como patrona, Raquel Naranjo Torres.

Por acuerdo del Patronato de la Fundación, se procedió a la constitución de un **Consejo Asesor** formado por las siguientes personas:

Francisco Javier Marín Rodríguez (abogado), Daniel Rubio García (ingeniero en Telecomunicaciones), Carlos Puente Martín (doctorado en Ciencias Económicas y licenciado en Derecho y en Ciencias Políticas), Gonzalo Gómez Río (licenciado en Administración y Dirección de Empresas), Eugenio Rodríguez Balari (licenciado en Historia y doctor en Economía por la Universidad de La Habana), Carlos Aristu Ollero (licenciado en Derecho), Juan Trímboli (presidente de la Fundación Ciudadana para un Consumo Responsable de Chile);

y de un **Comité Técnico** formado por las siguientes personas:

Miguel Ángel Serrano Ruiz (abogado), Teresa Sánchez Dorado (diplomada en Ciencias Empresariales), Lydia López Fernández (periodista), Almudena Álvarez Oliva (pedagoga) y Ángela Santiago Ayerbe (documentalista).

Reuniones celebradas

Durante el pasado ejercicio, el Patronato de la Fundación FACUA celebró reuniones ordinarias en los días 7 de marzo, 13 de junio, 26 de septiembre y 11 de diciembre, además de dos reu-

niones extraordinarias el 29 de abril y el 31 de octubre, a la que asistieron también los integrantes del Consejo Asesor y los del grupo de colaboradores técnicos.

En las mismas, además de aprobarse las actas de reuniones anteriores, las cuentas anuales y el plan de actuación, los patronos y miembros del consejo asesor y del comité técnico pudieron debatir sobre diversos asuntos y adoptaron los acuerdos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Fundación.

Acuerdos más destacados

- Edición y distribución del quinto número de la revista anual de la Fundación, Razones de Utopía. La publicación se ha distribuido digitalmente a distintas fundaciones, universidades, bibliotecas, medios de comunicación y entidades públicas y privadas. Asimismo, se ha enviado a diferentes asociaciones de consumidores y organismos institucionales de España y América Latina.
- Aprobación del nombramiento como asesores internacionales de Armando Flores, ex ministro de economía de El Salvador, Julissa Manrique, representante de Aspec, y Bethy Cruzado, representante de la asociación panameña de consumidores Uncurepa. Asimismo,

mo, se aprueba la ampliación del número de patronos a la Fundación, con personas del movimiento vecinal, social, empresarial o universitario.

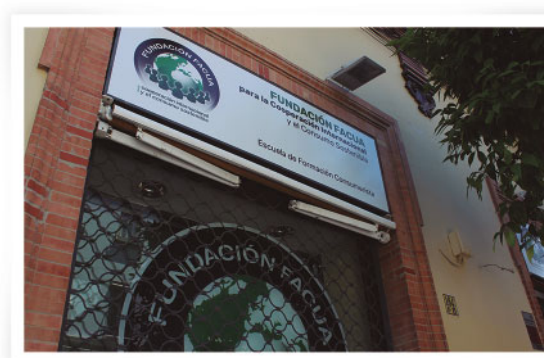
- Se aprueba renovar el diseño de la página web de la Fundación, con el objetivo de hacerla más atractiva y funcional tras varios años sin modificarse.
- Aprobada mediante acuerdo la modificación estatutaria para finalizar el proceso de inscripción en el registro de fundaciones estatal, que lleva en trámite varios años.
- Se aprueba interponer una demanda contra ABC por no reconocer a la Fundación FACUA el derecho de rectificación de una noticia publicada en dicho medio que daba lugar a confusión en la actuación de la fundación, concretamente en la presentación de las cuentas anuales.
- Plan de Actuación para el ejercicio 2020. Se aprueba el documento con la propuesta de actividades a desarrollar en 2020, ya sean nuevas o continuar las existentes de cara a ir fomentando y extendiendo cada vez más el ámbito de actuación de la Fundación.
- Aprobada una obra de mejora del local de la Fundación en calle Feria 164, para dotarlo

de más eficiencia energética y mayor operatividad.

Escuela de Formación

La Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible tiene entre sus funciones la formación de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

Al mismo tiempo, tiene como objetivo la promoción del conocimiento en todos sus ámbitos: el estudio y la investigación sobre los derechos y las obligaciones de los usuarios; los hábitos responsables en la producción y el consumo; y las relaciones en el mercado entre consumidores y operadores económicos y sobre el propio movimiento consumerista y su desarrollo, generando y desarrollando estrategias que permitan alcanzar una mayor formación, educación y concienciación social y ciudadana sobre la protección de



los consumidores y el consumo responsable y sostenible.

Todo ello la ha llevado a asumir entre sus funciones, tras el acuerdo adoptado con FACUA-Consumidores en Acción, las competencias derivadas del funcionamiento de la Escuela de Formación Consumerista, ubicada en la calle Feria 164 de Sevilla.

Organigrama y ponentes

El organigrama funcional de la Escuela de Formación de FACUA está estructurado de la siguiente forma:

Francisco Sánchez Legrán (Dirección), Almudena Álvarez Oliva (Coordinación Técnica), Raquel Naranjo Torres y Ángela Santiago Ayerbe (Administración).

En cuanto a los ponentes, en 2019 el cuadro de formadores que han participado en nombre de FACUA en las distintas actividades y cursos de este ejercicio han sido:

Francisco Sánchez Legrán, Rubén Sánchez García, Olga Ruiz Legido, M^a Ángeles Ayerbe Cazailla, M^a José Jiménez González, Rocío Algeciras Cabello, Teresa Sánchez Dorado, Enrique Piñero Cabello, Miguel Ángel Serrano Ruiz, Francisco

Ferrer Cuesta, Jordi Castilla López, Almudena Álvarez Oliva, Jesús Benítez Cerezo, Fernando Alejandro García López, Manuel Molina Suárez, Almudena Caro Vega, Rebeca Naranjo Torres y Keka Sánchez Rodríguez.



Formación sobre la gestión del tiempo, celebrada el de julio.



Formación sobre la importancia de la dirección colectiva, celebrada el 21 de noviembre.

Actividades de formación

A lo largo de 2019, la Escuela de Formación ha realizado un total de 63 actividades formativas dirigidas tanto a los equipos profesionales de FA-



Seminario sobre fraude en la red, con Rubén Sánchez como ponente.

CUA y sus organizaciones territoriales como a alumnos de la Universidad Pablo de Olavide, a organizaciones latinoamericanas y al público en general.

Sólo las sesiones dirigidas a la formación interna de los cuadros directivos de FACUA y sus organizaciones territoriales han supuesto un total de 1.038 horas lectivas, divididas en 538,5 horas de la formación de FACUA y 499,5 horas a la de FACUA Andalucía.

Estos cursos se han celebrado tanto de manera presencial como por internet a lo largo de todo el año, sobre distintas normativas y cuestiones técnicas para promover el desarrollo del personal de la asociación a través de la adquisición de nuevas competencias técnicas y optimizar así los procesos de funcionamiento interno.

En este sentido, a través de la Escuela de Formación Consumerista, FACUA también ha participado

como asistente en 24 jornadas, seminarios, mesas redondas o congresos organizados por entidades públicas y privadas, mejorando así la formación de sus profesionales.

En calidad de ponentes, la asociación ha participado en 10 actividades formativas sobre diferentes temas, por ejemplo, los suministros básicos como el agua o la electricidad, economía colaborativa, fraudes en la red o la crisis sanitaria por listeriosis.

Asimismo y para continuar aumentando la capacitación de los profesionales y directivos de FACUA, la Escuela de Formación Consumerista de la Fundación FACUA ha elaborado en 2019, en formato digital, una colección de temas formativos relacionados con el consumo, para facilitar recursos a los ponentes que llevan a cabo acciones formativas que se realizan desde las distintas organizaciones territoriales.

Cátedra de Derecho de Consumo

Dentro del convenio de colaboración firmado entre la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla (UPO) y la Fundación FACUA, encuadradas dentro de la Cátedra de Derecho de Consumo, se han desarrollado cuatro actividades y acciones formativas e informativas dirigidas al alumnado de esta universidad sevillana. En ellas, FACUA ha participado tanto de asistente como de ponente y se han realizado tanto en la sede de la Funda-

ción FACUA como en la sede de la UPO.

Entre las formaciones impartidas por miembros de FACUA, en el mes de mayo se celebró la jornada Vías de reclamación ante el incumplimiento del contrato de transporte aéreo. Celebrada en la sede de la Fundación FACUA, contó con una veintena de asistentes: 16 alumnos del doble Máster de Derecho de la Contratación y Responsabilidad Civil de la UPO y varios profesores del Área de Derecho Civil de esta universidad, así como con algunos abogados de FACUA.

Asimismo, en noviembre se celebró el seminario formativo Derecho bancario: cláusulas abusivas y motivos de reclamación. Con una veintena de asistentes, entre los alumnos del Doble Máster de Abogacía y Contratación de la UPO y varios profesores del Área de Derecho Civil de esta universidad, la formación trató las características de los diferentes productos y servicios bancarios: hipotecas, préstamos, créditos, etc. Asimismo, los ponentes han señalado los principales motivos de denuncia en este sector y las vías de reclamación para hacer valer los derechos de los consumidores.

En cuanto a las formaciones a las que los miembros de FACUA y la Escuela de Formación han acudido como asistentes, también en el mes de noviembre tuvo lugar el Congreso Internacional La modernización del contrato de servicios, celebrado en la Universidad Pablo de Olavide (UPO) de Sevilla. El

profesorado del congreso lo formaron diez ponentes nacionales e internacionales de gran prestigio y expertos en la materia.

Por otro lado, se celebró una jornada hispano-polaca de derecho de consumo sobre el sector financiero y de los seguros (Current Issues of Modern Consumer Law) en el mes de abril. La formación contó con la participación de profesores y expertos de distintas universidades españolas y de la Universidad de Cracovia y sirvió para comparar las experiencias de España y Polonia en cuestiones como los servicios de pago, los productos financieros y las hipotecas, entre otras.



Jornada Vías de reclamación ante el incumplimiento del contrato de transporte aéreo.



Congreso Internacional La modernización del contrato de servicios.

Actividades de cooperación internacional

El Fondo Solidario procede en gran medida de las aportaciones que la Fundación FACUA recibe de la organización estatal FACUA-Consumidores en Acción y de algunas de sus asociaciones territoriales.

La Fundación FACUA espera poder ir aumentando las cantidades destinadas al Fondo Solidario en los próximos ejercicios para así ayudar a más organizaciones hermanas en América Latina y el Caribe.

Durante este noveno año de andadura de la Fundación FACUA, se han realizado los siguientes proyectos específicos, destinados al cumplimiento de nuestros fines:

Proyecto Fomento de la sustentabilidad social y financiera de las organizaciones de consumidores en América Latina y el Caribe

En 2019 se ha continuado en la línea de apoyar un programa, creado en 2016, de transmisión de experiencias para crear un modelo sostenible de organización de consumidores que aspira a la autofinanciación mediante las cuotas de sus asociados en Latinoamérica.

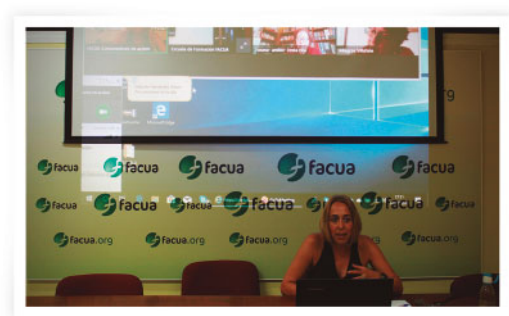
Latinoamérica: La Fundación FACUA imparte tres sesiones formativas a seis organizaciones latinoamericanas

La Fundación FACUA, con la colaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile, ha desarrollado durante el mes de julio la continuación del programa para la sustentabilidad social y financiera de las organizaciones de consumidores en América Latina y el Caribe.

En esta ocasión, se trata de tres sesiones formativas por videoconferencia impartidas a las seis asociaciones participantes en 2019: el Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (Ipadecu), la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), la Fundación Ambio de Costa Rica, el Movimiento Nacional Iniciativa de los Consumidores de Venezuela, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor (Liudeco) y la Asociación de Protección de Consumidores del Mercado Común del Sur



Formación impartida el 3 de julio por Rubén Sánchez.



Formación impartida el 10 de julio por Olga Ruiz.



Formación impartida el 17 de julio por Paco Sánchez.

(Proconsumer) de Argentina. Estas organizaciones latinoamericanas se suman a las otras siete que han participado en la primera fase del programa desarrollado entre 2017 y 2018.

Las formaciones han consistido en La política comunicacional de los ciudadanos y a la sociedad, como base para fomentar el fortalecimiento de la organización de consumidores y la creación de una red de consumidores en acción, impartida el 3 de julio por el vicepresidente y portavoz de

FACUA Rubén Sánchez. Un segunda formación sobre El sistema desarrollado por FACUA para la atención a las consultas y reclamaciones de los socios y consumidores, el 10 de julio, impartida por la secretaria general de FACUA Olga Ruiz. Y una tercera, sobre la Institucionalización organizativa seguida por FACUA para lograr la sustentabilidad social y económica 1981-2019, el 17 de julio, con el presidente de FACUA Paco Sánchez Legrán como ponente.

Argentina y Chile: La Fundación FACUA recibe la visita de los representantes de Consumidores Argentinos y Fojucc de Chile

Continuando con el desarrollo del Programa para el fomento de la sustentabilidad social y financiera de las organizaciones de consumidores en América Latina y el Caribe, FACUA y su Fundación han recibido el 3 de mayo la visita del presidente de la asociación Consumidores Argentinos, Sergio Procelli, y del director ejecutivo de Organizaciones Juveniles de Consumidores y Consumidoras de Chile (Fojucc), Pablo Rodríguez Arias, en sus sedes centrales de Sevilla.

En este caso se trata de la cuarta visita de representantes de organizaciones de consumidores latinoamericanas que reciben FACUA y su Fundación dentro de dicho programa.



De derecha a izquierda, Paco Sánchez Legrán, presidente de FACUA, Sergio Procelli, presidente de Consumidores Argentinos, Pablo Rodríguez Arias, director ejecutivo de Fojucc, y Rocío Algeciras, responsable del Dpto. de Reclamaciones de FACUA.

Para finalizar la visita, se realizó un almuerzo de trabajo donde se han tratado temas como los servicios públicos, endeudamiento, alimentos y obesidad, entre otros.

Panamá: Las asociaciones panameñas Ipadecu y Uncurepa visitan FACUA y su Fundación

FACUA y su Fundación han recibido en sus oficinas la visita de Bethy Cruzado, representante y coordinadora de programas de las organizaciones panameñas Ipadecu y Uncurepa. El encuentro ha tenido lugar en la semana del 21 de octubre.

Es la quinta visita de un representante de una organización latinoamericana que recibe FACUA dentro del Programa de transmisión de experiencias y buenas prácticas para la construcción de la sustentabilidad social y económica de las organizaciones de consumidores.

El objetivo de la presencia de Cruzado en las sedes de FACUA, FACUA Sevilla y su Fundación ha sido dar a conocer y profundizar en la metodología y experiencias de la asociación en su lucha en defensa de los derechos de los consumidores para poder trasladarla a Ipadecu y Uncurepa.

Asimismo, ha aprovechado la visita para para firmar con el presidente de la Fundación FACUA, Paco Sánchez Legrán, un convenio de colabo-



Bethy Cruzado, representante de Ipadecu y Uncurepa, y Paco Sánchez Legrán, presidente de FACUA, durante a firma del convenio.

ración entre las tres organizaciones con el propósito de contribuir, desde las respectivas experiencias, “al fomento del apoyo y estímulo de los consumidores en adquirir una actitud activa”.

Posteriormente, el 29 de octubre, Cruzado viajó a Madrid para visitar la sede de FACUA Madrid, situada en la calle de las Peñuelas, donde se unió el presidente de Ipadecu y asesor jurídico de Uncurepa, Giovanni Fletcher, con el objetivo de encontrarse con la directiva de la asociación.

Chile: La organización de consumidores chilena Conadecus, tercera visita del año del programa de transmisión de experiencias

La sexta visita del programa de transmisión de experiencias ha sido la de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus), en la semana del 26 de noviembre.

En concreto, los miembros de Conadecus que han participado en esta experiencia han sido Hernán César Calderón, el presidente de la organización, María Eliana Díaz, tesorera, así como Brusse Pérez, del departamento informático, y Camila Alejandra Francois, responsable de afiliación de la organización chilena.

Como es habitual en este tipo de visitas, FACUA ha hecho un recorrido por la historia de la asociación y su evolución, la forma de organización, las



De izquierda a derecha, Brusse Pérez, María Eliana Díaz, Hernán César Calderón, de Conadecus; así como Camila Alejandra Francois, de Conadecus, entre María José Jiménez y Miguel Ángel Serrano, del departamento de organizaciones y delegaciones territoriales de FACUA.

bases de su funcionamiento y la importancia de la formación a los consumidores para dotarles de herramientas para defender sus derechos frente a los abusos de las empresas. Asimismo, ha explicado el funcionamiento de sus departamentos de trabajo y han visitado la sede de FACUA Sevilla.

Posteriormente, el 2 de diciembre, tres de los miembros de Conadecus viajaron a Madrid para visitar la sede de FACUA Madrid, situada en la calle de las Peñuelas. Allí, los representantes de organización chilena visitaron la sede y se les informó de la historia de FACUA Madrid desde su creación como delegación territorial en 2009, del funcionamiento, organización y organigrama de

la asociación y pudieron conocer datos sobre la evolución del número de asociados, consultas, reclamaciones, ingresos por cuotas, etc.

Latinoamérica: Foros virtuales Consumidores por la Justicia y la Sostenibilidad

La Fundación FACUA, de España, y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, de Chile, con el apoyo de la Organización Latinoamericana de Consumidores (Oclac) han seguido en 2019 con su programa de foros virtuales Consumidores por la Justicia y la Sostenibilidad, dirigido a miembros de organizaciones de consumidores y de la sociedad civil en América Latina y el Caribe y a miembros de FACUA en España.



Imagen del II Foro Virtual.

En este ejercicio, han sido dos los encuentros virtuales que se han realizado. El primero de ellos, el II Foro Virtual La lucha por la salud alimentaria y contra la interferencia de las grandes corporaciones, ha tenido lugar el 26 de junio y ha estado dirigido por Alejandro Calvillo, director de El Poder del Consumidor de México.

En el encuentro participaron 34 colaboradores de distintas instituciones y organizaciones sociales de 11 países: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, México, Perú y Uruguay.

Las organizaciones latinoamericanas presentes fueron: Aspec de Perú, Vía Orgánica de México, Alzheimer Disease International de Chile, Liudeco de Uruguay, Observatorio del Mercado Alimentario de Chile, Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, Asuscota de Argentina, Educar Consumidores de Colombia, Instituto Brasileiro Defesa del Consumidor de Brasil, Proconsumer y Consumidores Argentinos, de Argentina.

En cuanto a las organizaciones españolas, participaron: FACUA Sevilla, FACUA Madrid, FACUA Cádiz, FACUA Jaén, FACUA Granada, FACUA Almería, FACUA Málaga, FACUA Castilla y León, así como patronos y directivos de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

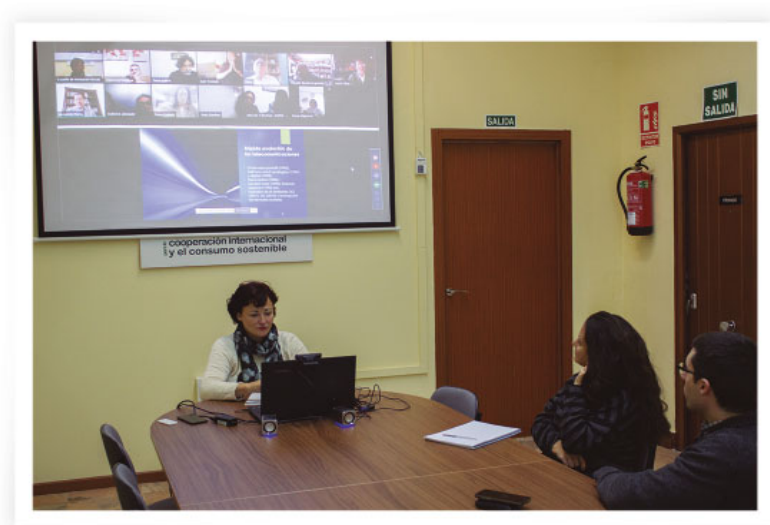


Imagen del III Foro Virtual.

En el segundo foro celebrado en 2019, el III Foro Virtual La organización consumerista en tiempo de redes sociales, ha tenido lugar el 14 de noviembre y ha contado con la ponencia de Armando Flores, exministro de Economía de El Salvador. Asimismo, los asistentes también disfrutaron de la ponencia de Keka Sánchez, coordinadora de redes sociales de FACUA-Consumidores en Acción.

En este caso, el encuentro tuvo de asistencia a 25 colaboradores de distintas instituciones y organizaciones sociales de siete países: Panamá, Argentina, Costa Rica, Perú, Uruguay, Chile y España. Las organizaciones latinoamericanas presentes fueron: Aspec de Perú, Liudeco

de Uruguay, Unión de Consumidores y Usuarios de Argentina, Ipadecu de Panamá, Uncurepa de Panamá, un representante de la autoridad reguladora de Servicios Públicos de Costa Rica y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile.

En cuanto a las asociaciones españolas, participaron la organización estatal FACUA y sus organizaciones territoriales FACUA Málaga, FACUA Extremadura, FACUA Cádiz, FACUA Jaén, FACUA Granada, FACUA Galicia, FACUA Castilla y León, FACUA

Euskadi; así como patronos y directivos de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible.

Latinoamérica: Blog Consumo y Ciudadanía

En 2019, se ha continuado con la actualización del blog Consumo y Ciudadanía, espacio creado en el marco del convenio firmado en diciembre de 2017 por la Fundación FACUA y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable de Chile.

Este blog tiene la finalidad de propiciar un debate de ideas entre las organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe y las organizaciones de FACUA; un espacio crítico y plural,

reflejando la diversidad y transversalidad de esta temática.

Con un total de 22 artículos publicados, los autores que han escrito en este ejercicio han sido Altagracia Paulino, Olga Ruiz Legido, Armando Flores, Wilson Fredy Sanhueza Chandía, Pablo Rodríguez Arias, Nieves Álvarez Martín, Nery Suárez Lugo, Paco Sánchez Legrán, José Luis Laquidara, Alejandro García López, Crisólogo Cáceres, Francisco Acosta Orge, Esperanza Cerrón, Alejandro Calvillo, Tamara Meza, Miguel Ángel Serrano Ruiz.

Ambas fundaciones relanzan así una iniciativa puesta en marcha hace dos años por un grupo de personas con una amplia trayectoria en el ámbito

de los derechos ciudadanos y de la promoción y protección de los consumidores, que quedó paralizada. Armando Flores, salvadoreño; José Luis Laquidara, argentino; Juliana Pereira da Silva, brasileña, Jorge Osorio, chileno y Juan Trímboli, uruguayo, abrieron un camino que ahora recibe un nuevo impulso con el apoyo de la Fundación FACUA de España y la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable.

Latinoamérica: Programa de cooperación con el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (Oclac)

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (Oclac) ha mantenido actualizado durante el ejercicio 2019 el sitio en internet financiado por la Fundación FACUA www.consumidoresoclac.com.

Dicha página se ha ido llenando periódicamente con noticias que rescatadas de los sitios web de las organizaciones partícipes.

Asimismo, se ha mantenido la actividad en las redes sociales del Oclac. A principios de 2019 su plataforma principal, Facebook contaba con un total de 144 seguidores, pero tras la implantación de nueva estrategia de publicaciones gráficas y propias como son banners,





infografías, noticias, etc., se logró obtener en aproximadamente cuatro meses alrededor de 400 seguidores orgánicos (sin costo publicitario).

Igualmente, el Oclac cuenta además con otras plataformas comunicacionales como son Twitter, Instagram y YouTube.

El Oclac es una coordinadora en la que están integradas veinte organizaciones de consumidores de América Latina y el Caribe, y que está coordinada por un comité formado por representantes de las organizaciones Odecu (Chile), Aspec (Perú) y CDC (El Salvador). Gracias a la página creada en internet, puede difundir las acciones que se realicen y fomentar la vertebración del movimiento de consumidores latinoamericano y caribeño,

tras la desaparición de la Oficina Regional de Consumers International.

Otras actividades en América Latina

Cuba: Talleres formativos organizados por el CEAP de Cuba

En 2019, el Centro de Estudios de Administración Pública (CEAP) -institución dependiente de la Universidad de la Habana, y con la financiación de la Fundación FACUA, ha desarrollado dos talleres sobre La protección de los consumidores en Cuba. Retos y realidades. Los cursos fueron impartidos por profesorado de la Universidad de la Habana y del propio CEAP y se celebraron en los meses de julio y noviembre.

Estos talleres mantienen el objetivo de capacitar a los funcionarios y directivos de diferentes instituciones en estos temas, acercándolos de manera didáctica y práctica a la realidad actual cubana al calor del perfeccionamiento del modelo económico y el surgimiento con ello de nuevos agentes y prestatarios en la economía y la sociedad.

A partir de ejemplos prácticos, se explicó la cobertura jurídica existente en la actualidad y la necesidad de avanzar en la conformación de

un cuerpo legal más completo que el actual, así como la responsabilidad de productores, prestarios de servicios, consumidores y la propia Administración Pública en estos asuntos. También se analizaron las últimas medidas adoptadas por el Ministerio de Comercio Interior (Mincin), rector de la protección de los derechos de los consumidores.

Al finalizar los talleres los participantes recibieron un certificado acreditativo de su asistencia.



Cuba: Edición del libro La protección de los derechos de los consumidores, un reto para Cuba hoy

En 2019 se ha comenzado la elaboración de una publicación financiada por la Fundación FACUA bajo el título La protección de los derechos de los consumidores. Una necesidad real para Cuba hoy.

Coordinando el proyecto está Lourdes Tabares, licenciada en Economía por la Universidad de La Habana y doctora en Ciencias económicas por la Universidad de Budapest. Los capítulos serán escritos por un grupo de autores expertos en esta materia, entre los que se encuentran el presidente de FACUA y su Fundación, Paco Sánchez Legrán, y la secretaria general de FACUA, Olga Ruiz. Este libro será publicado digitalmente en 2020.

Brasil: El coordinador de transportes de la asociación brasileña IDEC Rafael Calabria visita FACUA y su Fundación

FACUA y su Fundación han recibido en sus oficinas el 2 de diciembre la visita de Rafael Calabria, coordinador del programa de movilidad del Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). En este caso, la visita duró un sólo día en el que FACUA pudo explicar a Calabria la historia de la asociación y su evolución, su funcionamiento y

distintos departamentos (reclamaciones, jurídico, comunicación,...). Debido al ámbito de acción del representante de IDEC, FACUA le explicó la situación del transporte público y la movilidad sostenible en España, así como el trabajo que hace la organización para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en este sector.



De izquierda a derecha, Rocío Algeciras, directiva de FACUA, Rafael Calabria, de IDEC, y Olga Ruiz, secretaria general de FACUA.

RAZONES ^{de} Utopía

Feria, 164. Local 3 - 41002
Sevilla (España)

Teléfono: +34 955 181 667
secretaria@fundacionfacua.org
www.fundacionfacua.org



FUNDACIÓN FACUA