

ANÁLISIS SITUACIONAL:
MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR ADOPTADAS
FRENTE A LA PANDEMIA
COVID-19 A EN AMÉRICA
LATINA Y EL CARIBE

RUINUD



Medidas de protección al consumidor adoptadas frente a la pandemia COVID-19

Análisis situacional en América Latina y el Caribe

SOBRE OCLAC

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Organizaciones de Consumidores (OCLAC) es una red internacional que se constituyó en la ciudad de Lima, Perú el 13 de abril de 2007. La misma cuenta con un alto potencial para posicionarse como la agrupación que visibiliza la agenda particular de las asociaciones de consumidores de América Latina. Con arreglo a su Estatuto, entre sus objetivos se cuentan:

- Facilitar la construcción de una agenda regional que responda a las expectativas de los consumidores y usuarios, especialmente de la población menos favorecida.
- Facilitar el intercambio de experiencias entre las organizaciones de consumidores de la región, promoviendo una cooperación horizontal solidaria que contribuya al fortalecimiento del movimiento de consumidores en la región.



SOBRE LA INVESTIGACIÓN

Con fecha 01 de abril de 2020 la Coordinación general de OCLAC, a cargo de ASPEC, planteó desarrollar un reporte denominado MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADOPTADAS FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19 A EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE en conjunto con las organizaciones que conglomerara.

Se realizó una investigación observacional transversal del tipo descriptiva con una ventana de tiempo entre el 04 y 06 de abril. Para su desarrollo se validó una encuesta online la cual fue sistematizada y analizada por el equipo de ASPEC para su publicación y difusión respectiva.

Las organizaciones que participaron son:

- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) – Perú
- Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) – El Salvador
- Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU) – Chile
- Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios - Ecuador
- Acción del Consumidor (ADELCO) – Argentina
- Consumidores Argentinos – Argentina
- Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (ONPECO) – República Dominicana
- Instituto Panameño de Derecho de Consumidores (IPADECU) – Panamá
- Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor (LUDECO) – Uruguay
- Consumidores Uruguayos (CUA) – Uruguay
- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) – Brasil

A ellas se sumó FACUA – Consumidores en Acción de España en su calidad de miembro adherente.



El coronavirus COVID-19 ha cambiado el mundo. Una sensación de temor e incluso de pánico se ha apoderado de la población de más de 200 países y el consumidor de todas latitudes es víctima de un miedo difuso pero contundente.

Esta sensación de temor e inseguridad se evidencia de manera muy notoria, casi tangible en la industria de la alimentación, toda vez que el consumidor prefiere invertir en dicho rubro y ha perdido interés en otros sectores como el de la moda, por ejemplo.

La mayoría piensa que, ante la incertidumbre que campea por doquier, lo más importante es asegurar la supervivencia de la familia por encima de cualquier otra consideración.

Latinoamérica y El Caribe no han sido ajenas a esa circunstancia y, en especial al inicio de la emergencia sanitaria, los consumidores de la región perdieron la calma y con sus compras masivas de determinados bienes de la canasta básica promovieron, sin querer, el desabastecimiento de productos alimentarios, sanitarios y medicamentos,

lo cual trajo como consecuencia un alza de precios que perjudicó a toda la ciudadanía.

En adición a ello, las noticias falsas o fake news difundidas a través de las redes sociales contribuyeron a enrarecer aún más el tenso ambiente que se vivía y los consumidores les prestaron, y lo siguen haciendo, demasiada atención en desmedro muchas veces de la información y recomendaciones brindadas por canales oficiales y por las autoridades competentes, en especial por los ministerios de salud aunque, hay que decirlo, en muchos países dichas entidades no estuvieron a la altura de las circunstancias y reaccionaron tardíamente.

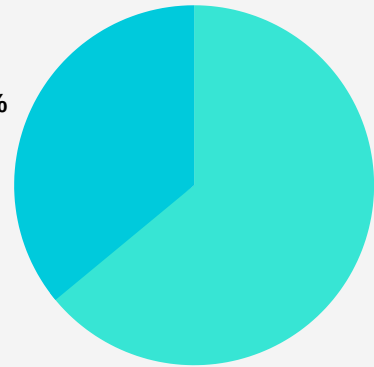
Por su parte, muchos proveedores dieron muestras de escasa solidaridad y nula empatía, y también durante los primeros días de la crisis, realizaron actos que azuzaron los temores de los consumidores. Ejemplos de ello son el acaparamiento (que en algunos países no está penado) y la especulación de productos de primera necesidad, los abusos de las líneas aéreas de pasajeros, las exigencias de las empresas financieras y

de servicios públicos de que se les pague puntualmente la cuota del mes, como si nada sucediera y un largo etcétera.

De acuerdo con Miguel Lago, director del Instituto de Estudios para Políticas de Salud - IEPS- con sede en Río de Janeiro, América latina y el Caribe puede convertirse en la región con mayor cantidad de casos no recuperados por COVID-19. Lo anterior, debido a los bajos recursos y deficiente capacidad de los sistemas de salud latinoamericanos. El 19 de marzo se verificó el primer caso positivo de COVID-19 en Haití confirmándose el último país del continente víctima de la pandemia.

La curva epidemiológica regional muestra una tendencia de crecimiento exponencial en todos los países. Sin embargo, también se visibiliza particularidades preocupantes por nación que afectarían en corto y largo plazo negativamente a los ciudadanos.

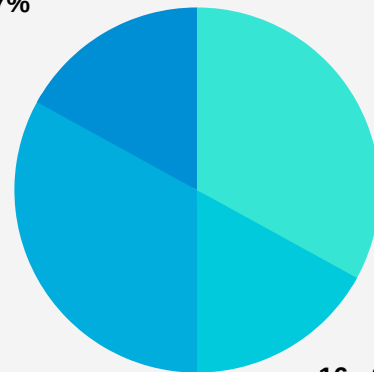
No
36%



Si
64%

Gráfico n° 1.- Porcentaje de países de América Latina y el Caribe en el que se ha decretado cuarentena general.

36 - 45 días
17%



0 - 15 días
33%

26 a 35 días
33%

16 - 25 días
17%

Gráfico n° 2.- Porcentajes de países latinoamericanos donde la cuarentena general ha sido decretada por 15, 25, 35 o hasta 45 días.



En virtud de lo anterior, las entidades gubernamentales han tomado medidas drásticas para disminuir el impacto como la declaración de la cuarentena general, pares de producción, cierre de fronteras, entre otras; que afecta directamente a los consumidores.

Por todo lo anterior OCLAC consideró oportuno, en esta etapa de la emergencia sanitaria, pasar revista - desde la óptica de las organizaciones de la sociedad civil- al comportamiento y acciones dispuestas por los gobiernos de la región a fin de determinar los alcances de las mismas. En esa línea, este documento constituye un aporte de las asociaciones de consumidores que ha sido posible gracias a los aportes de sus miembros y que esperamos sea de utilidad al momento de conceptualizar y trazar políticas públicas en materia de salud.

La gráfica n° 1 muestra que la región de estudio en un 64% ha implementado medidas para el distanciamiento social, especialmente la referida a la cuarentena restringiendo el derecho al libre tránsito y, en consecuencia, el cierre de restaurantes, colegios, universidades, centros de entretenimiento, etc.

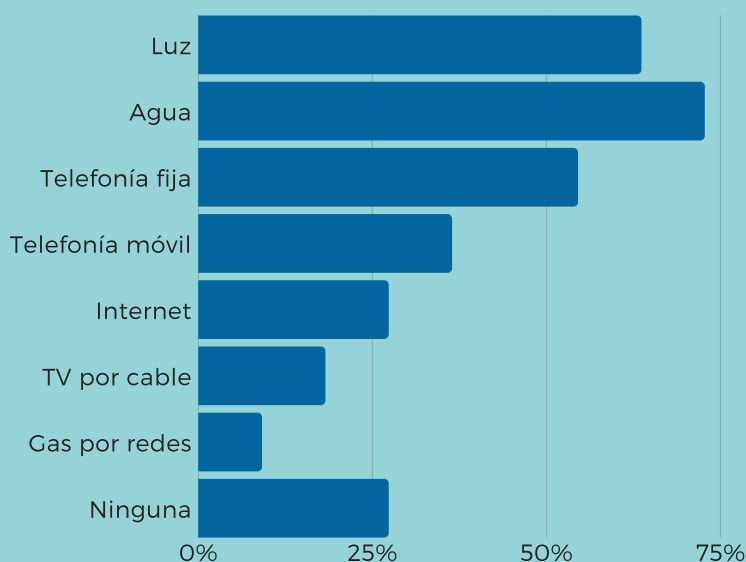
Los países que a la fecha del desarrollo del presente informe no lo aplican son Uruguay, Chile y Brasil. Sin embargo, cabe indicar que: 1) Uruguay no presenta tantos casos de infectados con COVID-19 como los últimos dos; y 2) Los ciudadanos de Chile y Brasil han optado por permanecer en cuarentena de manera voluntaria o por comunas.

En adición, en casi el 66% de las naciones latinoamericanas se aplica en 15 o hasta 35 días. El más estricto corresponde a Perú que el 08 de abril extendió la cuarentena a 42 días, una medida similar a la reportada en España donde el gobierno ha decretado el estado de alarma hasta el 26 de abril sumando mas de 40 días de confinamiento. Aunque la tendencia mundial muestra que las políticas

de salud implementadas por los gobiernos se decantará por la cuarentena por más de un mes, China por ejemplo lo implementó por 11 semanas, estas cifras muestran la inmediatez con la que algunos países han afrontado esta situación sanitaria.

Como se mencionó anteriormente el distanciamiento social ha impactado tanto la economía del país como la liquidez de los ciudadanos debido, principalmente, por el incremento de las tasas de desempleo. En este sentido muchos Estados han tomado medidas económicas y sociales para dar un respiro de gastos fijos y básicos a su comunidad como el congelamiento o aplazamiento de pagos de luz, agua, telefonía fija, telefonía móvil, internet, TV por cable y/o gas por cable.

La gráfica n° 3 muestra que los pagos de los servicios de agua, luz y telefonía fija han sido suspendidos en más del 50% de los países destacándose Panamá, El Salvador y Argentina donde además de los anteriormente mencionados también se incluyó telefonía móvil, internet, TV por cable



Gráfica n° 3.- Porcentajes de países latinoamericanos donde el gobierno ha decretado que las empresas prestadoras de servicios públicos aplacen pagos de luz, agua, telefonía fija, telefonía móvil, internet, TV por cable y gas por redes.





Gráfica n° 4.- Porcentajes de países latinoamericanos donde se prohibió el incremento de tarifas en los servicios públicos

y, sólo en el caso de Argentina, gas por redes. Hecho contrario ha sido Perú, el cual sólo aplicó medidas para el servicio de agua, de titularidad del pública, dejando como decisión voluntaria a las demás empresas prestadoras de los servicios. En el caso de Uruguay y República Dominicana no se a reportado ninguna medida. Empero el último país mencionado reporta que las prestadoras han brindado flexibilidades como no cobrar mora durante el tiempo de la crisis sanitaria.

Si comparamos la situación con un país europeo podemos visualizar que en España, por ejemplo, se acordó que se suspenden los cortes de agua, luz y gas, así como, la prohibición de subir tarifas mientras dure el estado de alarma extendiéndose también a servicios funerarios.

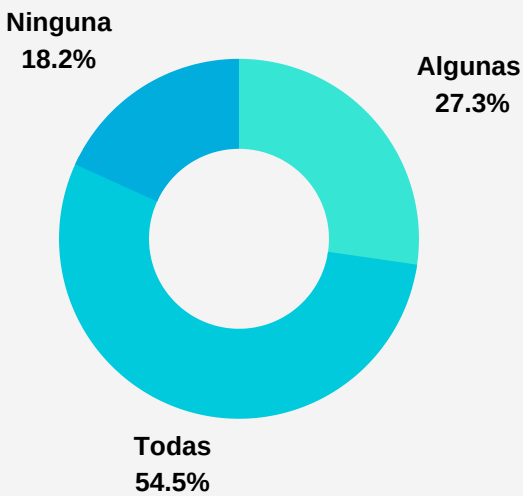
Sobre este último tema, la gráfica n° 4 nos permite observar que la mitad de la región ha impedido el incremento de precios en los servicios discutidos. Dichos países son El Salvador, Chile, Argentina, Panamá y Ecuador. En adición se subraya que en El Salvador se aplica este mandato a los contratos de alquiler de vivienda similar a la gestión española donde en este rubro se ha contemplado la posibilidad de prorrogar los contratos próximos a su vencimiento durante un periodo de seis meses.

A continuación reportaremos dos temas sensibles y que

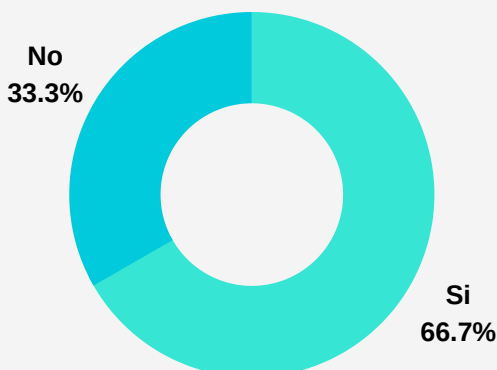


durante los últimos días han sido materia de los principales reclamos por parte de los consumidores. Estamos hablando de entidades financieras y aerolíneas. La gráfica n° 5 nos muestra que en más del 50% de la región las deudas pendientes fueron congeladas sin cobrar intereses o penalidades. Sin embargo, en el 18.2% de países no se han dispuesto acciones similares desprotegiendo a la población, especialmente a los más vulnerables quienes, en su mayoría, han sido desempleados o les han reducido sus pagos.

Es importante comentar que en casi todos los países se han restringido la aplicabilidad de esta medida como por ejemplo, refiriéndose sólo a algunos tipo de deudas o préstamos. En Panamá, por ejemplo, se han suspendido el pago del capital pero se sigue



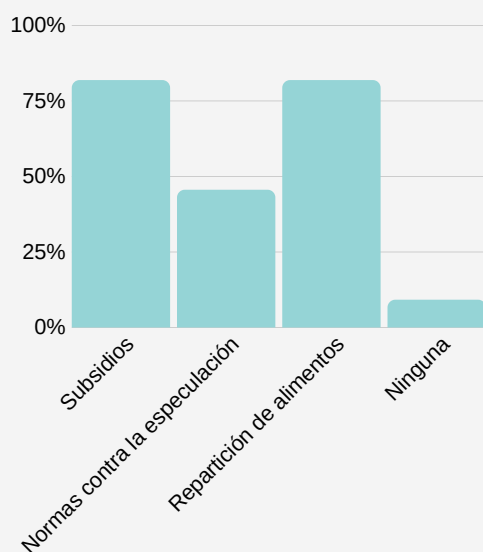
Gráfica n° 5.- Porcentaje de países de América Latina y el Caribe donde las entidades bancarias han congelado las deudas pendientes sin cobrar intereses o penalidades durante la pandemia



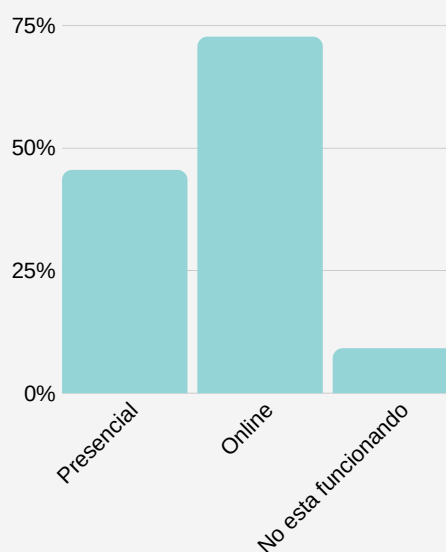
Gráfica n° 6.- Porcentajes de países latinoamericanos donde las organizaciones de consumidores consideran que las aerolíneas se comportaron de manera abusiva.

cobrando intereses y moras, mientras que en Chile dependerá del acuerdo con la entidad bancarias.

En segundo lugar tenemos los diversos reclamos que organizaciones de la región han recibido por cancelaciones de vuelos, cobros por cambios no informados, etc; los cuales han obligado a que muchos ciudadanos se queden varados y no logren regresar a sus países natales o sus intereses económicos fueron afectados. La gráfica n° 6 muestra la percepción de la sociedad civil respecto al comportamiento de estas empresas. En suma, se visualiza un claro descontento conglomerado por Ecuador, Panamá, Uruguay, Argentina, Perú y Brasil. Lo anterior, es similar a lo declarado por nuestro par en España, FACUA, quienes refieren que las aerolíneas han causado gran cantidad de dificultades a los consumidores que solicitaban la devolución de los importes abonados por los vuelos cancelados. Es más, se reporta que muchas de ellas han incumplido con el cuerpo legal español (Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo). En virtud de lo anterior, la asociación de consumidores han procedido con las denuncias ante las autoridades, medida que puede replicarse en la región.



Gráfica n° 7.- Porcentajes de países latinoamericanos donde se han tomado medidas sociales para la población más vulnerable.



Gráfica n° 8.- Porcentajes de países latinoamericanos según el funcionamiento de la autoridad de protección del consumidor durante la crisis sanitaria.

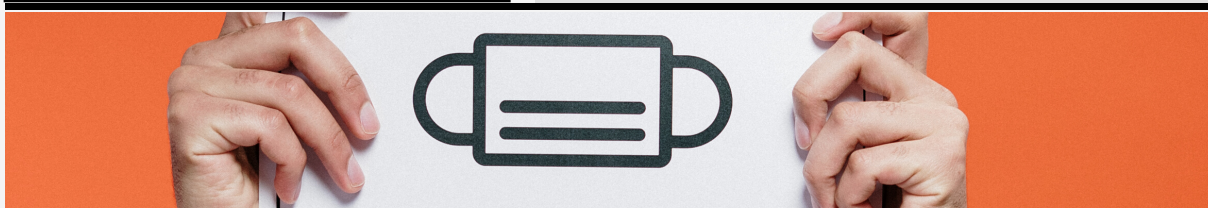
En relación con las medidas de los gobiernos latinoamericanos respecto a la asistencia social de la población más vulnerable, la ilustración n° 7 nos gráfica que en más del 75% de los países se han optado por subsidios y repartición de alimentos. En Perú, por ejemplo, el gobierno ha trasladado fondos para que los municipios brinden canastas a los ciudadanos. Sin embargo, las principales críticas del sector están referidas esencialmente a: 1) Los productos no han considerado la calidad nutricional; y 2) No fomenta ni incluye alimentos de los pequeños agricultores familiares que, ante la coyuntura, se han visto afectados.

Como es de conocimiento, los latinoamericanos han sido víctimas del pánico generado por los acontecimientos en Europa y China por el COVID-19. Como consecuencia en muchos países se visualizó compras desmedidas de productos de higiene, alimentos ready-to-eat y papel higiénico provocando el aprovechamiento mediante el aumento de precios de alimentos básicos. Por ello, muchas organizaciones solicitaron la implementación de normas contra el acaparamiento y especulación. Sin embargo, sólo se logró en Ecuador, Panamá, El Salvador y Argentina. Por otro lado, Chile es el único país que hasta el momento no ha optado por medidas sociales.

En la región, se ha visualizado, en su gran mayoría, la continuidad del funcionamiento de la autoridad de

protección del consumidor mediante formato online, presencial o ambas como en El Salvador, Panamá y Uruguay. Empero, Perú es un caso particular en cuanto el INDECOPI emitió un comunicado en el que indicaba que suspendía sus funciones ante la declaración del Estado de Emergencia. Posteriormente informó que había abierto un canal virtual para la recepción de reclamos pero muchos usuarios que contactaron con ASPEC manifestaron que no habían podido acceder a dichos canales de reclamación virtual.

Finalmente, dos países de la región - Brasil y Perú - evidenciaron una afectación en el fondo de pensiones de los consumidores debido a las pérdidas que se han registrado en las últimas semanas las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP). En Perú se reportaron millonarias pérdidas en los fondos. Sin embargo, y a pesar que las AFP señalaron que estos recuperarán luego de la crisis sanitaria, Dos de de ellas realizaron repartición de utilidades por varios cientos de millones de soles. Al día de hoy, el poder ejecutivo y legislativo han tomado medidas para que los usuarios de las AFP pueden retirar parcialmente sus fondos. Por otro lado, Brasil señaló que se suspendió las contribuciones de empresas y participantes por 90 días. En adición, varios fondos han adoptado por reducir la tasa de carga en 2%, vender activos y acciones en un 30%, suspender las cuotas de crédito para operaciones dirigidas a beneficiarios, etc.



CONCLUSIONES

Los países de América Latina y El Caribe disponen de recursos ostensiblemente menores para afrontar la crisis sanitaria en comparación con aquellos otros que cuentan con economías más desarrolladas. Asimismo, sus marcadas diferencias de niveles socio económicos, informalidad, geografía, cultura, etc; representan un desafío secular que conspira contra la adopción de medidas raudas y eficientes para la contención de la epidemia. De otro modo, los sistemas de salud de los países de la región corren el riesgo de colapsar, tal como viene sucediendo en Europa.

En el caso de los derechos de los consumidores y usuarios, estos se han visto notoriamente afectados y se ha evidenciado que los sistemas diseñados para su protección resultan insuficientes. Esta desprotección comprende ámbitos tan variados como la ausencia de protocolos eficientes para la atención de sus reclamos, la falta de procedimientos celeres para repeler conductas como la especulación y el acaparamiento de productos de primera necesidad, la debilidad de los gobiernos para regular comportamientos abusivos de las empresas financieras y de servicios públicos, etc. En ese contexto, el presente informe ha identificado principalmente lo siguiente:

1. **Sobre la cuarentena:** El 64% de países de la región objeto de análisis ha declarado cuarentena, en su mayoría, por 15 o hasta 35 días. Perú lo lidera con más de 40 días;
2. **Sobre los servicios públicos:** El 72.7% de países ha tomado medidas para la suspensión de pagos, especialmente los referidos a luz, agua y telefonía fija. Panamá, El Salvador y Argentina incluyen telefonía móvil, internet, TV por cable y/o gas por cable;
3. **Sobre las tarifas:** El 50% de países prohibió el incremento de tarifas en servicios públicos;
4. **Sobre las entidades bancarias:** El 54.5% de dichas empresas han congelado las deudas de los consumidores. Sin embargo, persiste un 18.5% que no ha tomado medidas, como Brasil y Uruguay; Sobre las aerolíneas: Es el sector con mayor cantidad de reclamos reportados. El 66.7% de la sociedad percibe su comportamiento como abusivo;
5. **Sobre las medidas sociales:** En más del 75% de los países se ha optado por subsidios y repartición de alimentos. Sólo Ecuador, Panamá, El Salvador y Argentina cuentan con regulación contra el acaparamiento y especulación. En el caso de Perú la legislación vigente sobre especulación no se aplica;
6. **Sobre las autoridades de consumo:** El 90.9% de países reportan que funcionan eficientemente de manera online, presencial o ambas para la fiscalización del mercado o atención de reclamos; y
7. **Sobre los fondos de pensiones:** Brasil y Perú reportaron afectaciones. Sólo Brasil ha tomado medidas para evitar las pérdidas mientras que en Perú se autorizó el retiro parcial de dinero en favor de los afiliados cuyos fondos son extremadamente reducidos y no alcanzan para que puedan recibir una pensión.

