



## COMUNICADO

### ANAUCO EXIGE RESPETO A 10 DERECHOS FUNDAMENTALES SEMANA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

El 15 de marzo de 1962, el presidente de los Estados Unidos en ese momento, John F. Kennedy, anunció los derechos de todos los consumidores e invitó a convocar este día como Día Mundial del Consumidor. El entonces presidente Kennedy destacó "Consumidores somos todos" haciendo alusión a que siendo la fuerza económica más poderosa del mundo, no somos escuchados, somos débiles ante la individualidad, lo que constituye un llamado de atención a todos los ciudadanos, sobre la idea de que sólo unidos y formados para un consumo responsable, a pleno conocimiento de nuestros derechos, podremos enfrentarnos a las condiciones del mercado y a las variables económicas, a veces adversas, donde sólo triunfa el más fuerte. Algo por lo que debemos trabajar tanto las asociaciones de consumidores como todos los organismos públicos de defensa del consumidor. El 15 de marzo de 1983, más de veinte años después del discurso de Kennedy, fue cuando se celebró por primera vez este día.

En conmemoración al día mundial del consumidor, durante la semana que comienza el lunes 10 de marzo de este año, organizaciones de consumidores de distintos países queremos resaltar nuestro rol, exigiendo mejores condiciones para los consumidores y haciendo una invitación a unir esfuerzos en esa dirección.

Por su parte **La Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores, ANAUCO**, vistos los escenarios que hemos estado atravesando en Venezuela, exige el respeto a 10 derechos fundamentales:

1. **INCLUSIÓN:** Todos somos iguales ante la ley, se prohíbe la discriminación. Este mandato que emana del artículo 21 de nuestra Carta Magna, se ha visto irrespetado por diversas medidas y prácticas, tales como la exclusión del acceso a los dólares de viajero o compras por Internet de quienes no tienen una tarjeta de crédito, con lo cual, se ha discriminado a más del 80% de los venezolanos. Nuestros jóvenes menores de edad tienen igual derecho ante la ley pero no tienen derecho a acceder a sus dólares para viajar a estudiar o a disfrutar como seres humanos; las personas de la tercera edad tienen dificultades para acceder a los servicios bancarios, después de una vida contribuyendo y trabajando por el país, ahora no pueden pedir una tarjeta de crédito porque son consideradas de alto riesgo por el sistema financiero, además los mecanismos implementados no respetan su condición humana, se les obliga a hacer largas colas para dar fe de vida y cobrar sus pensiones.
2. **ABASTECIMIENTO:** Todos tenemos derecho a disponer de bienes y servicios de calidad como lo establece el artículo 117 de la Carta Magna. Es un deber compartido entre el Estado y los proveedores, garantizar a los venezolanos el abastecimiento, mientras que en los últimos tiempos hemos vivido momentos muy difíciles ante la desaparición de productos de primera necesidad.
3. **LIBERTAD ECONÓMICA:** El control de cambio y con ello la limitación a la libre convertibilidad de la moneda, la obligación de declarar en qué gastamos hasta el último dólar y el señalamiento generalizado hacia los venezolanos, cercenan las libertades económicas proclamadas por nuestra Constitución. El fruto de nuestro esfuerzo, de nuestro trabajo nos pertenece y no habrá fuerza alguna que pueda impedir que hagamos con él lo que nos parezca.
4. **LIBERTAD DE ELECCIÓN:** Proclamado por el artículo 117 constitucional, se encuentra limitado por diversas barreras impuestas por los proveedores o por políticas erradas que impactan al mercado, por ejemplo: no podemos escoger el carro porque no hay, ni el taller

porque las aseguradoras tienen su lista autorizada, tampoco el repuesto porque el concesionario nos obliga a comprar el más caro.

5. **MEJORES CONDICIONES ECONÓMICAS:** La alta inflación representa uno de los mayores problemas del venezolano, constituye la pérdida de su poder adquisitivo, de su capacidad de compra y de su calidad de vida. Vemos con asombro que en lugar de implementarse políticas económicas acertadas, que pasan por la busca del consenso entre el sector público y el privado, se aplican medidas que castigan directamente al consumidor, como el aumento injustificado en las tasas de interés para los créditos al consumo, es decir, se pretende nivelar la oferta y la demanda y con ello reducir la inflación que se constituye como enemigo político de la gestión gubernamental, recortando la capacidad de compra del ciudadano, haciéndole más oneroso el crédito y con ello bajando la demanda y su calidad de vida.
6. **MAYOR PROTECCIÓN LEGAL:** La actual Ley de Protección al Consumidor y al Usuario contempla procedimientos de defensa sumamente largos y complicados. El consumidor denuncia a un proveedor y luego de una etapa de conciliación y una de sustanciación, de ser declarada con lugar su reclamación, procede una multa para el proveedor, la cual ingresa a los fondos del INDECU, pero el consumidor no recibe nada. Es indispensable una ley que contemple el resarcimiento de los daños sufridos por el consumidor.
7. **ACCESO AL CRÉDITO:** Venezuela se caracteriza por presentar muy bajos niveles de bancarización, menos del 30% de la población tiene acceso al crédito. Este fenómeno obliga a los ciudadanos a acudir a los agiotistas, mercados usurarios que explotan la necesidad. Un beneficio de la bancarización es que muchas personas pagando poco cubren las expectativas del sector financiero, mientras que actualmente pocas personas tienen que pagar mucho, ello explica la tendencia a las altas comisiones y tasas de interés o la gran diferencia entre las activas y pasivas. Se requiere mayor flexibilización de requisitos, y mecanismos de rehabilitación que permitan a aquellos que han tenido algún crédito en atraso (SICRI, Referencias) y han superado sus crisis, recuperar su acceso al crédito.
8. **LIBRE COMPETENCIA:** Es éste el sistema que garantiza mayores beneficios para el consumidor, muchos proveedores ofreciendo el mismo producto o servicio tienen que competir para captar a sus clientes, esa competencia producirá sin dudas, mejores ofertas, mejores precios y mayor calidad. En Venezuela la libre competencia está afectada por excesivas regulaciones y limitada seguridad jurídica, con lo cual, se afecta el incentivo de inversión, produciéndose la salida o reducción del número de competidores, además las regulaciones imponen que todos cobren los mismos precios y ofrezcan los mismos productos "no hay competencia".
9. **VIVIENDA DIGNA:** El déficit habitacional y la sobreprotección legal del inquilino, conducen a que muchas personas no puedan comprar ni alquilar viviendas. Es un derecho constitucional (art. 82) que tienen todos los ciudadanos, contar con una vivienda digna. La satisfacción de este derecho es una obligación compartida entre el Estado y el sector privado, para ello se requiere el consenso, respeto mutuo, trabajar en función de un mejor país dejando de lado las diferencias políticas.
10. **SEGURIDAD SOCIAL:** El acceso a dignos servicios de salud y a condiciones adecuadas de trabajo son derechos constitucionales de extrema importancia. En Venezuela hay mucho que hacer al respecto, hospitales insuficientes, clínicas colapsadas con altos costos nos obligan a pagar altas primas de seguro. Prolifera la economía informal, carente de estabilidad y condiciones que permitan el crecimiento personal y el desarrollo del país.

De la satisfacción progresiva de estos derechos depende nuestra calidad de vida, el bienestar y el futuro propio y de nuestros seres queridos. Por ello en ANAUCO estamos concentrados en alcanzar estos fines, la lucha por el país que merecemos. La invitación es a unir esfuerzos, el consumidor debe exigir sus derechos, debe organizarse para salir de la debilidad inherente a su condición individual "**En la Unión Está la Fuerza**", esa es nuestra máxima.