

Una larga historia de liderazgo, trabajo de los consumidores en Uruguay

29 años de lucha por los Derechos de los Consumidores

El tema de los consumidores y sus derechos, siempre es de interés. Hoy es corriente que la mayoría de los consumidores se fijen en las fechas de vencimientos, reclamen por más calidad y defiendan su derecho, pero esto que nos parece tan cotidiano tiene su punto de partida en Uruguay hace 29 años.

El tema de la defensa del consumidor, tal cual se lo entiende actualmente a nivel internacional, nace en Uruguay a principios de 1983 como resultado de una iniciativa periodística, impulsada por Edgardo Martínez Zimarioff y se concreta en un movimiento social en diciembre de ese año. En esa oportunidad se constituye formalmente la primera organización nacional dedicada exclusivamente a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios: la **Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor**.

Un comienzo radial

En aquel año de 1983, un par de periodistas preocupados por el tema, comenzaron a plantear la defensa del consumidor desde un espacio diario ("Tiempo Económico"), en una radioemisora de Montevideo. Uno de ellos, Edgardo Martínez Zimarioff, había estado estudiando Economía y Finanzas en Nueva York, en los EE.UU., donde se había interiorizado sobre la labor de defensa del consumidor, los movimientos sociales y las leyes que regulaban el tema. En base a esto, y a su retorno a Uruguay, planteó el tema desde el punto de vista periodístico, y comenzó a trabajar sobre el mismo con su equipo. Ello despertó un fuerte interés en la audiencia, la inquietud fue creciendo y cientos de casos y situaciones fueron planteadas al aire, como reflejo de las múltiples llamadas telefónicas y cartas de los oyentes.

Como resultado de ese abordaje periodístico, el tema fue el centro del programa durante varios meses y fue así entonces, que con el aliento de una audiencia en crecimiento e interesada, el tema de la defensa del consumidor y sus derechos fue cobrando fuerza.

Poco a poco, la diaria gota de información fue dando sus frutos y despertó el interés popular. De ello resultó que **el 2 de diciembre de 1983, nació la organización que habría de ser pionera en la defensa del consumidor y usuario: la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor**.

Consumidores y oyentes

La entidad integró en su primer tiempo a cientos de radioescuchas, junto a los impulsores del tema, Edgardo Martínez Zimarioff y un equipo de técnicos y asesores que se habían vinculado durante la primera etapa de tratamiento del tema.

Ya en su primer año de vida la Liga encara campañas que le valen una amplia repercusión a nivel de prensa y opinión pública. Sus primeros pasos logran una **amnistía tributaria** para los ciudadanos de Montevideo.

Ante el repunte inflacionario, se lucha por una "tregua tarifaria" de los servicios públicos. Otros temas centran la actividad de la organización y le dan mayor respetabilidad pública: alimentación y seguridad social de los ancianos, medio ambiente y saneamiento, rotulación de alimentos y medicamentos, etc.

La primera oficina de atención al consumidor.

El movimiento consumerista crece y la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor se hace más grande. Ya en **1985** desarrolla por primera vez en Uruguay una " **Oficina de Información al Consumidor, Asesoría Jurídica y Mediación** ", que se ubicaba en una oficina en la calle Andes casi Uruguay. La experiencia se prolongó por dos años, debiendo ser discontinuada por razones de financiamiento, para luego instalarse el actual servicio de Asistencia Telefónica de la Liga.

Primera revista

En el año 1985 la Liga marca una vez su liderazgo y edita la primera publicación especializada en el tema - la " **Revista del Consumidor** ", así como boletines informativos.

Fechas de vencimiento y consumo

Una vez llegado el gobierno democrático, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor participa en la Comisión tripartita, junto a empresarios y la municipalidad de Montevideo y **logra** así finalmente, tras una ardua y dura negociación el nacimiento de una norma que hoy nos parece cotidiana: **la obligatoriedad de las fechas de envasado y de consumo preferente en los alimentos envasados.**

Su tarea de lobby **logra también la prohibición de la venta de naranjas con colorantes, impulsa el Decreto sobre exhibición de precios en vidrieras, así como normas sobre publicidad de financiación de artículos de consumo**, entre otros avances .

El primer " Servicio de Asistencia Jurídica al Consumidor " puesto en práctica en Uruguay, nació en Montevideo, a instancias de la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor en 1986. Durante sus dos primeros años atendió casos de más de 3 mil consumidores, alcanzando hoy cifras inestimables de miles de personas,.

Uruguay se integra al mundo

La Liga, ya desde su nacimiento, en 1983, se integra al movimiento internacional de los consumidores, a la IOCU (International Organization of Consumers Union), conocida hoy como la " **Internacional de los Consumidores**". O "Consumers International". En ese contexto participa de varias redes internacionales y comparte información con cerca de 300 organizaciones similares en todo el mundo.

Una ley de su autoría

A lo largo de los años, la Liga ha participado en la redacción de proyectos, así como ofrecido además su apoyo técnico a todos los legisladores que prepararon iniciativas vinculadas al tema. En relación a ello realizó - durante toda su trayectoria institucional, miles de contactos y acciones de lobby para buscar avanzar en legislación de protección del consumidor.

La fundamental "Ley de Relaciones de Consumo" (Ley 17.250), que el Parlamento uruguayo aprobó en 1999, está basada en los textos que primitivamente elaboró la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor, con el apoyo de la Internacional de los Consumidores (Consumers International).

En la oportunidad de serle entregada la iniciativa de la Liga al ex Presidente de la República, en ese entonces el Dr. Julio Ma. Sanguinetti, el Mandatario, además de felicitar a la Liga por estudio, señaló que el proyecto era " una buena base para avanzar en el tema ", como efectivamente así lo fue.

Primer Evento Nacional

El movimiento de los consumidores da un especial empuje al tema **en 1986**, oportunidad en que la Liga, con el apoyo de la Fundación CIECC y del Ministerio de Transporte y Obras Públicas llevó adelante el "**Primer Congreso Nacional de Defensa del Consumidor**", en el cual participaron todos los grupos sociales, académicos y sectores gubernamentales vinculados al tema e incluso representantes de entidades de defensa del consumidor de la región.

Ese mismo año (1986), con el apoyo de la Intendencia Municipal de Montevideo y el Ministerio de Economía y Finanzas, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor actuó como anfitrión de la "**Primera Conferencia Internacional sobre defensa del consumidor**" que se realizó en América del Sur, organizada por la IOCU, Organización Internacional de los Consumidores (ahora " Consumers International ").

El panorama se amplía

Con el paso del tiempo el tema fue cobrando fuerza en nuestra sociedad y la vieja Subsistencias se transformó en Dirección Nacional de Comercio y Defensa del Consumidor y creó una división específica para este fin. Más tarde el organismo cobraría mayor independencia y asumiría funciones mucho más específicas. Finalmente se transformándose en la actual " Área de Defensa del Consumidor ", a la cual la Ley de Relaciones de Consumo ha dado un rol preponderante.

A impulso del movimiento de los consumidores, también surgió el Comité Nacional de la Calidad (hoy Instituto Nacional de Calidad), así como decretos que amplían la protección del consumidor, abordando temas como la publicidad engañosa, el etiquetado y la seguridad de los alimentos, entre muchos otros.

Iniciativas hechas realidad

Asimismo, partiendo de una iniciativa presentada en la Junta Departamental de Montevideo por el entonces Edil Edgardo Martínez Zimarioff (fundador y ex Presidente de la Liga), la Intendencia capitalina asume la idea y nace la primera Oficina Municipal orientada a la defensa del consumidor.

Otra iniciativa positiva y visionaria impulsada en su oportunidad por Martínez Zimarioff a nivel departamental, se transformó luego en una norma nacional, determinando la prohibición de fumar en lugares públicos y en sitios de trabajo.

Actuando en varios frentes

El movimiento de los consumidores continuó fortaleciéndose y participando en muchas instancias. En ese marco, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor ha actuado, desde 1994 hasta el presente, como representante de los consumidores en el **Comité de Premiación del Premio Nacional de la Calidad**, distinción que reconoce a las empresas que se distinguen por su gestión de calidad. La Liga opina y actúa en la adjudicación del premio Nacional de Calidad. Varios de los técnicos de la organización se han capacitado y actuado como Evaluadores del Premio Nacional de Calidad..

También actuó y asesoró en numerosas estructuras para avanzar en los diferentes acuerdos del **Mercosur** vinculados a los consumidores y en diversos Sub Comités Especializados del Codex Alimentario.

Acreditación y Calidad

En 1998 el movimiento de los consumidores, representado por la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor, se integra – en la Secretaría General -.como Miembro Fundador al Consejo Directivo del **Organismo Uruguayo de Acreditación (OUA)** del SUANCE – Sistema Uruguayo de Acreditación, Normalización, Calibración y Ensayos. Actualmente la organización ha cobrado un reconocimiento nacional e internacional y sus acreditaciones tienen respaldo mundial. La Liga mantiene al representante de los consumidores en el Comité Ejecutivo del OUA, desde la Secretaría General de la organización.

Empresarios y consumidores

En setiembre de 1994, con el apoyo de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), y de CIECC Programa Universidad Abierta, realizó uno de los eventos más importantes sobre defensa del consumidor que se han desarrollado en nuestro país: el: "**Foro Consumidores y Empresas**". En el mismo por primera vez debatió sobre el futuro del tema los consumidores, Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor, el sector productivo y comercial (Cámara de Industrias, Confederación Empresarial del Uruguay, Asociación Uruguaya de Agencias de Publicidad, etc.) y los representantes estatales (Presidencia de la República, Poder Legislativo, Comité Nacional de Calidad, Dirección de Comercio y Abastecimiento, Intendencias Municipales, etc.) y diversas entidades técnicas.

Publicaciones y difusión

Además de la "Revista del Consumidor", creada en 1985, ya en 1986 se conocen las primeras publicaciones académicas que abordan el tema. Desde las páginas de prestigiosas revistas especializadas tales como " Mercado y Empresas ", así como " Marketing's Gente y Empresas" y "Marketing Directo ", los técnicos y juristas de la Liga y de CIECC Programa Universidad Abierta abordan los primeros estudios nacionales sobre los Derechos de los Consumidores.

Durante 1994 y 1995 la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor mantuvo una página permanente - con plena libertad de administración en el diario " La Mañana ". También ha tenido un espacio en el Diario " Correo de Punta del Este", en la revista " Opinión Empresarial", el semanario " Viernes ", el semanario " Claves y secretos de Punta del Este", entre muchas otras. Ha tenido espacios semanales en diversas emisoras de tales como radio Centenario y radio Carve.

En 1995 comenzó su labor de difusión en televisión con un espacio semanal en la televisión nacional en el marco del " Club de la Buena Vida", en Canal 5, que fuera conducido por la Presidenta de la Liga, Dra. Laura Paz. Durante el año 2000 la Liga mantuvo también un espacio semanal en Canal 5 SODRE en el programa " Café Versátil ". Durante 2001 y 2002 emitió un espacio semanal en Canal 4 en " Buen Día Uruguay ".

En forma permanente prepara y aporta materiales para múltiples medios de prensa de todo el país.

El primer libro

La Liga también ha sido responsable del **primer libro** que sobre el tema se editó en Uruguay, logrando un gran éxito editorial con la publicación " **Claves y secretos del buen consumidor** ", escrita por Edgardo Martínez Zimarioff y Laura Paz.

La primera edición del libro se agotó en 15 días y las siguientes registraron una muy fuerte demanda.

Otro éxito editorial de la Liga fue el "Manual del buen consumidor" de los mismos autores, editado con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación CIECC, del que se colocaron 40.000 ejemplares.

La ley soñada

Después de muchos años de trabajo, de lobby, de información y difusión, finalmente Uruguay logró un marco legal global para la defensa del consumidor.

Como resultado de la intensa participación en la redacción de proyectos, la promoción del tema y gestiones a nivel parlamentario y político, en 1999 se aprobó la " **Ley de Relaciones de Consumo** " (**17.250**), que recoge los predicamentos realizados desde su creación por la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor.

En los años subsiguientes, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor realizó decenas de eventos para difundir la nueva ley entre los consumidores, empresarios y el Estado.

En 2006 lanzó la campaña nacional "1000 empresas con el consumidor", capacitando a ejecutivos y directivos de pequeñas, medianas y grandes organizaciones en los principios para el respeto de los derechos del consumidor y la satisfacción de los clientes.

La Liga ha venido colaborando durante muchos años con las autoridades de la educación pública, para la implementación de Programas de Educación al Consumidor. En ese sentido ha ofrecido capacitación, información y consultoría en escuelas y centros docentes, así como aportado material didáctico.

Desde 2004, la Liga ha representado a los consumidores en COPOLCO, comité especializado internacional de la ISO. También participa en el Comité Espejo de la ISO para la elaboración de la nueva norma internacional sobre

Responsabilidad Social Corporativa. Integra también un grupo de trabajo internacional para la realización de ensayos de productos y para la participación de los consumidores en los procesos de normalización y certificación.

Desde 2005 hasta el 2010, la Liga integró el Comité Nacional de Eficiencia Energética y colabora en sus programas académicos y en la redacción de las normas jurídicas que se han aprobado sobre el tema.

En 2007 por resolución del Poder Ejecutivo y en el marco de la Ley y el decreto reglamentario, la Liga se integró como Miembro pleno en el Consejo de Economía Nacional. El representante de la Liga integró el la primera mesa provisoria encargada de encaminar el funcionamiento del Consejo.

En la actualidad, la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor:

- Es Miembro de Consumers International., organización mundial de instituciones de protección y defensa del consumidor.
- Es Miembro Fundador de la Organización de Consumidores de América Latina.
- Representa a los consumidores en Comité de Premiación del Premio Nacional de Calidad (INACAL).
- Representa a los consumidores en el Comité Nacional de Eficiencia Energética.
- Es Miembro del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas.
- Integra el Consejo Consultivo de consumidores de la URSEA.
- Ha sido fundadora e integra el Consejo Directivo del Organismo Uruguayo de Acreditación.
- Representa los intereses de los consumidores en el Comité de Responsabilidad Social, para la elaboración de la norma ISO sobre el tema.
- Integra el Comité para el desarrollo de la norma nacional sobre Responsabilidad Social, habiendo integrado además el “Comité Espejo” nacional que trabajó en la redacción de la norma internacional de la ISO.
- Integra en representación de los intereses de los consumidores, en múltiples Comités de normalización de UNIT .
- Publica periódicamente la revista “ Consumidores y Empresas”
- Representa a los consumidores ante el Área de Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio, en el marco de la Ley 17250 de Relaciones de Consumo
- Realiza campañas, asesora y orienta a los consumidores y actúa en todos los campos a la que es convocada en el cumplimiento de sus objetivos.
- Desarrolla un Programa de “ Compra simulada”, para apoyar la calidad y la satisfacción del consumidor a nivel de múltiples empresas.
- Capacita sobre “Satisfacción del consumidor”, “Buena atención al público” y “ Fidelización de clientes”, entre muchas otras especialidades.

Un largo camino

El tema de la defensa del consumidor tiene aún mucho por recorrer, pero hoy por hoy, la Defensa del Consumidor y sus múltiples aspectos son un presente para los

uruguayos, que está estrechamente vinculado a su actividad diaria y es objeto de análisis en múltiples medios de prensa.

Actualmente el tema de los consumidores ha sido abordado en múltiples estudios académicos, que recogen y amplían los ricos antecedentes.

Existe una Cátedra especializado en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de la República, en la Universidad de la Empresa y en CIECC Programa Universidad Abierta. También han aparecido diversas entidades privadas que directa o indirectamente abordan el tema, así como múltiples cuerpos estatales que trabajan en la educación o protección del consumidor.

La buena siembra

Aunque para muchos el tema es apenas un descubrimiento, afortunadamente la larga lucha de la Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor ha ido sedimentando y los uruguayos, son cada día más conscientes de sus derechos, reclaman y son escuchados. Florecen nuevas organizaciones públicas y privadas y el tema es objeto de debate académico permanente.

Falta aún mucho camino por recorrer, pero aquellos visionarios que en 1983 comenzaron a tratar el tema en nuestro país, han permitido abrir un camino, al que cada vez más personas e instituciones se van sumando. Los derechos del consumidor son hoy un tema central de la discusión cívica nacional. La Ley que protege a los consumidores (Ley de Relaciones de Consumo) - pese a algunas carencias y debilidades - es una herramienta valiosa que se ha obtenido con trabajo y tesón. Los consumidores uruguayos conocen y reclaman por sus derechos en todos los ámbitos.

La Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor sigue trabajando hacia el futuro

Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor.

Una organización al servicio de la sociedad desde 1983.

El primer libro sobre defensa del consumidor
fue editado en Uruguay por la Liga