

JORNADAS: “EL DERECHO DEL CONSUMIDOR, LA INFLUENCIA DE LOS GRUPOS ECONOMICOS Y LA PROBLEMÁTICA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SOCIEDAD Y EL DERECHO A LA INFORMACION VERAZ”

El pasado 28 de noviembre de 2014 a las 14 hs en El Palacio San Martín, en la Cancillería Argentina, se realizó una jornada organizada por la Comisión de Usuarios y Consumidores. Concurrieron a las mismas diferentes organizaciones y Asociaciones en defensa de los Consumidores y público en general. Coordinó la charla la Licenciada Ines Bienati titular de la Asociación Femudeco. Disertaron en dicha reunión la Licenciada Cynthia L. Ottaviano (Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual), El periodista Gustavo Sylvestre y el Dr. Osvaldo H Bassano Titular de la Asociación ADDUC y a cargo del Instituto de Derechos del Consumidor del CALZ.

Recibió a los presentes con un saludo de bienvenida la Coordinadora Ejecutiva del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Cancillería Argentina. La Licenciada Elsa Laborde agradeció a los presentes el esfuerzo cotidiano en defensa de los usuarios y consumidores e hizo referencia al fuerte planteo que nos convocaba.

Inmediatamente disertó la Licenciada Cynthia Ottaviano e hizo alusión a la ley 24240 como la normativa vigente que corrige las asimetrías existentes entre los consumidores y/o usuarios y las vulneraciones de empresas y servicios a la información veraz. Asimismo citó a la Ley de Servicios de comunicación Audiovisual N° 26.522 que otorga al Estado la responsabilidad de administrar el espectro radioeléctrico garantizando la pluralidad de voces y el fin de los monopolios y las posiciones dominantes. Con esta ley manifiesto se logrará un cambio de paradigma.

La Lic. Ottaviano explicó que la función de la Defensoría del Público es recibir y canalizar los reclamos de los oyentes y de los televidentes, no ya como consumidores, sino como nuevos sujetos de derecho a la comunicación, y agregó: “somos ciudadanos comunicacionales”.

Señalando además que en este sentido “es donde cambia el paradigma de la comunicación, la información ya no es una mercancía, la comunicación no es ya un mero negocio, la información es un derecho humano, que tenemos absolutamente todos en igualdad de condiciones; la comunicación y la información son un servicio, y con eso cambia la comprensión de la comunicación, de los licenciarios de la radio y la televisión, y también de los trabajadores de la comunicación”.

Así, la Defensoría del Público busca comprender “a estas audiencias, a nosotros en tanto público que tenemos derecho a reclamar cada vez que se vulnera nuestro derecho a la comunicación, cada vez que no se cumple con la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, y el organismo para reclamar es la Defensoría del Público”.

Desde el lugar que ocupa la Defensora Ottaviano señaló “nosotros trabajamos como mediadores, como enlace, como puente, para corregir esas asimetrías que hay entre los licenciatarios, los medios de comunicación, y el público”. Además de “promover ese derecho a la comunicación y acompañar la comprensión de ese derecho de manera permanente. También, promover una participación y un debate, porque la comunicación se construye colectivamente en una democracia”. La Defensoría del público interviene cuando se vulnera los derechos de las personas cuando los discursos menoscaban la dignidad humana, promuevan tratos discriminatorios por genero, orientación sexual, raza, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el aspecto físico, la discapacidad.

Asimismo comentó: “Tenemos que cambiar esa lógica antigua de que la información es de los periodistas o peor, que es de los empresarios. La información es del público, y ellos tienen derecho a rectificar una información agravante o inexacta porque produce daño”. Demostrando la importancia de una ley de Derecho a Réplica.

Cuestionó a los medios de comunicación y afirmó que deberían dar un servicio de audiovisual respetando los valores democráticos de derecho. Agregó que de las 13.029 noticias analizadas por la Dirección de Investigación de la Defensoría, de los noticieros de la televisión abierta de Buenos Aires, el 30,5 por ciento es policial, mientras que sólo el 1,6 por ciento es sobre educación, el 0,3 por ciento sobre derechos humanos y el 8,2 por ciento sobre niñez. Y cuando se observa cuál es el tópico principal, cuando el secundario es niñez, se encuentra el género policial. Que la niñez está criminalizada en los medios de comunicación audiovisual no es sólo una percepción adolescente. Es un hecho que niega el derecho.

Por último incentivó a abrir debates para cambiar la lógica de comunicación mercantilista con acciones permanentes, conociendo los derechos y no volver al pasado donde desaparecieron personas solo por la forma de pensar.

Luego de un caluroso aplauso cerrado comenzó su disertación el periodista GUSTAVO SILVESTRE quien hizo alusión a su trabajo en el periodismo durante 30 años, de los cuales 23 de ellos lo hizo en Canal Trece y en A dos voces en TN y que por su experiencia puede afirmar que hasta el año 2.009 trabajo con absoluta libertad buscando que todos los políticos de distintas posiciones participaran de los debates televisivos. Fue en ese año conjuntamente

con la crisis del campo que ya no hubo posibilidades de encontrar ese lugar de pluralismo. Fue entonces que se comenzó a condicionarlo y durante el 2010 se fue intensificando esa presión que fue manejada ya desde la cúpula del poder empresarial. Hoy, tomando partido por determinada posición política, “Las vacas sagradas” que son los grandes del periodismo determinan un pensamiento único y homogéneo, descartando las distintas voces. Además el periodista llamó a reflexionar a las distintas Asociaciones para declararse en contra de los mail apócrifos y anónimos que se plantean en los diarios en contra de la información veraz, precisa y clara.

En cuanto a la Cláusula de Conciencia determinó que debería existir por ley para proteger el trabajo del periodismo y hacerlo más honesto. Más allá de la línea editorial de la empresa, no se puede obligar al periodista que tome su misma postura o que por no compartirla el trabajador de la comunicación quede sin trabajo. En la actualidad los medios mienten descaradamente. La sociedad los está cuestionando, deberán hacerse una autocrítica.

Finalizadas las palabras del periodista Gustavo Sylvestre toma la palabra el Dr. Osvaldo H Bassano.-

El mismo señaló la importancia del concepto de Derecho del Consumidor como Derecho Humano, teniendo en cuenta que para la persona el consumo es vital para su existencia y ya no solo cubre las mínimas transacciones de compra de un producto para relacionarse mas a la vida de las personas con una ingerencia diaria.-

En este punto es necesario tener presente que el público colectivamente es consumidor y su defensa como derecho humano, permite darle la libertad que muchas veces los medios no permiten.-

El **derecho acceso a la información** se define como el derecho de una persona de buscar, recibir y difundir información en poder del gobierno. Las Naciones Unidas, en una de sus primeras asambleas generales afirmó que: “la libertad de información es un derecho fundamental y... la piedra angular de todas las libertades a las que están consagradas las Naciones Unidas”. En otras palabras, es un derecho instrumental que puede ser utilizado para garantizar el cumplimiento de otros derechos esenciales del ser humano. También todos tenemos derecho a ser informados como por ejemplo las noticias una buena fuente de información que le a servido a muchas personas tanto ahora como les va a servir en el futuro

La **libertad de información** es una extensión de la libertad de expresión, un derecho humano fundamental reconocido por el derecho internacional, el cual actualmente se lo considera en una acepción de carácter general comprendiendo la libertad de expresión en todo tipo de medio, sea este oral, escrito, impreso, por Internet o mediante formas artísticas. Esto

significa que la protección de la libertad de expresión es un derecho que no solo comprende el contenido sino también los medios de expresión utilizados

El derecho a una información veraz, establecido en la Constitución Nacional en el Artículo 42, es uno de los pilares fundamentales en los que descansa toda relación de consumo saludable, pues tanto la falta total de información, como una información dada en forma parcial, contradictoria o engañosa son todas variantes idóneas para inducir a los potenciales interesados en consumir determinado producto o utilizar un cierto servicio.

Hizo referencia a las nuevas tecnologías y las nuevas normas al respecto, la falta de una integral regulación de la nube informática, cuestión que ocurre en todas partes del mundo con variadas intensidades.

Todo ello lleva a la necesidad de evitar se direcciones al consumidor induciéndolo en la dirección que la libertad del mismo no tomaría. Por ello es importante la mejora de esta circunstancia con nuevas normas que acompañen como las ley de medios la pronta a tratarse sobre las tecnologías de información y comunicaciones.

El poder de las comunicaciones es muy necesario para la libertad de las personas y no puede estar ajena al control por parte del Estado, para proteger a la parte mas débil y permitir una efectiva libertad del Consumidor y con ello una correcta democracia para todos.-

Como conclusión del evento se puede observar la necesidad del control del Estado y el dictar normas más eficaces que permitan evitar direccionar al consumidor en su libertad y darle herramientas necesarias para su defensa.-

Se propuso desde una efectiva regulación del Derecho a Replica, Cláusulas de Conciencia y un Código de Ética que mejore al Periodismo, de la crisis en que se encuentra inmerso (según los propios oradores). Es necesario el respeto del otro, en ese camino si no se colabora se colocará a la persona en una constante desinformación y en el camino del dominio de los mas fuertes, hecho este no deseado por toda la comunidad. Las comunicaciones más democráticas, son un parámetro para las prácticas futuras en la materia.-

Dra. María Cristina Vicente.-