

EDITORIAL

La impunidad de Leviatán

Recientes noticias periodísticas, publicadas en diferentes medios de prensa, pusieron en conocimiento de la opinión pública la existencia de irregularidades en las facturas de electricidad cobradas por la UTE en el departamento de Maldonado.

Algunos usuarios revelaron la aplicación de tarifas inexplicables y erráticas, por sumas muy elevadas, generadas en casas y apartamentos desocupados durante los meses del invierno.

La noticia —si es que puede considerársele tal— replantea un viejo tema: el de la arbitrariedad del estado, el de la impunidad de las empresas públicas, el viejo adagio criollo del "tiene razón, pero marche preso".

Lo triste y preocupante es que el hecho, reiterado y machacado a lo largo de tanto tiempo, ha terminado por producir un reblandecimiento en la voluntad del contribuyente, una resignación fatalista del castigado y sufrido consumidor de bienes y servicios producidos por el estado, y —en definitiva— una consolidación de la mediocridad impune a la que nos somete el inexpugnable Leviatán.

Si cualquiera de nosotros recibe un mal producto o un deficiente servicio de parte de un abastecedor o productor privado —llámese supermercado, ferretería, almacén o panadería— la reacción inmediata de nuestra volición es cambiar de proveedor. Habrá quien nos dé lo que buscamos en mejores o más eficientes condiciones.

En cambio, cuando quien nos suministra el bien o el servicio es el estado, su monopolística inaccesibilidad nos bloquea la reacción. No hay alternativa. No hay UTE, ni OSE, ni ANTEL de reserva para probar el cambio, y mejorar por la competencia. No hay alternativa para el consumidor, ni estímulo de mejoramiento para el proveedor.

Pero debería al menos haber garantías.

Y no las hay.

El estado, consciente de su condición de abastecedor monopolístico, debería tener un aceitado y eficiente vehículo para canalizar la reacción disconforme del consumidor frustrado o descontento, y a través de ella, mejorar su producto.

Y por el contrario, lo que ha consolidado —convengamos que con el abandono progresivo por ablandamiento de la capacidad de lucha del solicitante de bienes y servi-

cios— es la más frustrante y deletérea de las impunidades.

Los consumidores disconformes son una masa blanda y desprotegida, desmoralizada y amedrentada, desengañada y paralítica.

Algunos escriben cartas a los periódicos, otros acuden tímidamente a algún mostrador dispuestos a perder la mañana o la tarde, la paciencia o el equilibrio, y a poner en riesgo sus coronarias, ante la impasible y desaprensiva reacción del funcionario que los atienda. Muy pocos, casi ninguno, recibe satisfacción ante sus planteamientos.

En este semanario muchas veces hemos recibido cartas en las que se detallan ínsólitos o escandalosos casos de arbitrariedad en los servicios estatales, firmadas con seudónimos, o nombres imaginarios. Llamados a concretar o ratificar sus denuncias, los remitentes prefieren no hacerlas públicas, por temor a una eventual represalia, a un malquistamiento con el Patrón Total, a una exposición al riesgo desconocido o, en el más triste de los casos, a la ausencia de esperanzas: total, de qué va a servir.

El uruguayo ha terminado por dejarse mandonear y manosear porque no cree en la eficacia de su queja. Su voz clamará en el desierto. No será escuchada. Y si por acaso se escuchara, tal vez podría acarrearle un problema. De uno u otro modo, la conclusión es la misma: "no te metás".

¿Es lógico, justo, aceptable?

En modo alguno.

Pero es un hecho que todos debemos reconocer.

Hecho por otra parte corroborado por la frustración de quienes han ido más profundo, en actuaciones administrativas o judiciales que tampoco han colmado sus expectativas, o reivindicado el respeto de sus derechos.

El instituto del amparo no existe, o no se aplica. Los jueces no saben cómo enfrentarlo o canalizarlo, los eventuales usuarios ni siquiera lo ponen en práctica. Y que no le digan a **Busqueda** qué es lo que ocurre cuando se recurre a él, con la esperanza de una protección, que lamentablemente no pasa de ser sino la enunciación teórica de un derecho en potencia.

Desde dos diferentes grupos del partido de gobierno

se han presentado recientemente en el Senado dos iniciativas considerablemente dispares consistentes cada una de ellas en un cuerpo normativo teóricamente destinado a dotar al ciudadano de un conjunto de disposiciones que lo proteja en sus derechos, en tanto que integrante del conjunto humano más desamparado y desorganizado en el que puede agruparse a nuestra sociedad: el de los usuarios de bienes y servicios.

Uno de dichos proyectos engloba no sólo a los comerciantes, industriales y prestadores de servicios privados sino también a las empresas estatales y a los órganos del estado en cuanto desarrollen actividades de producción y distribución de bienes o servicios. El otro proyecto, redactado con el asesoramiento y hasta la presencia física en nuestro país del presidente de la Unión Internacional de Asociaciones de Consumidores, establece un bizantino sistema de protección al usuario en el que su defensor sería nada menos que la Dirección Nacional de Subsistencias. Para luchar y defendernos de la burocracia, aumentémosla. Procedimiento discutible, para decir poco. Este curioso proyecto, además, ni siquiera menciona a texto expreso al estado como productor y suministrador de bienes y servicios, y concentra todas sus baterías contra los potenciales peligros que se desprenden de las actividades del sector privado.

En un país con una economía tan fuertemente influida por el sector público, que posee un estado monopolista productor y suministrador de electricidad, seguros, agua corriente, teléfonos, refinación de combustibles y alcohol, una ley que proteja al consumidor de los peligros, amenazas o riesgos que puedan causarle el carnívero o el almacenero, poniéndole encima como defensor a Subsistencias, mueve por lo menos a preocupación.

Más valdría que los grupos integrantes del partido de gobierno pusieran sus ideas en orden, las sistematizaran y le dieran al consumidor la esperanza o la sensación de que la preocupación por su destino va más allá de la retórica.

Y que por su parte el consumidor aumentara su autoestima y su decisión de enfrentar —con ley o sin ella— al impertérrito Leviatán que le ignora o le desprecia.

No es nuevo aquello de que hasta el más largo de los caminos, empieza por el primer paso.