

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿Quién está protegido, en qué contratos y en relación a qué bienes y servicios?

Las normas en la materia buscan la protección de la relación del consumidor con el comerciante, el proveedor, vendedores, y todos aquellos que forman parte del proceso productivo del bien que compra. Es importante no confundir al consumidor con quien compra y utiliza un producto para **continuar la cadena productiva** (Por ej. alguien que compra aluminio para construir aviones). Es decir, que consumidor es quien contrata como **destinatario final** del bien, **para su consumo o uso personal o familiar** y no para transformar el bien o servicio que contrató en otro bien u otro servicio (cadena productiva).

La ley entonces se limita a:

- a) Regular contratos por venta de cosas muebles, a cambio de una contraprestación en dinero. Asimismo, que dichos muebles sean consumibles después de su venta (que se acaban o destruyen con la acción misma del uso del bien). En este caso el contrato es de compraventa.
- b) Al contrato de compraventa se le suma el de locación (alquiler) que puede darse cuando los bienes son muebles duraderos (no consumibles), ya sean nuevos o usados, aunque respecto de los bienes usados la ley excluye el caso de la venta ó locación de cosas muebles usadas entre consumidores.
- c) Contrato de servicios: reparaciones, limpieza, mantenimientos. No alcanzaría los servicios de profesionales universitarios y matriculados.

¿Qué derechos se encuentran protegidos concretamente?

Son varios los derechos protegidos por la ley actual. A continuación resumimos algunos derechos y damos algunos consejos prácticos; a saber:

Derecho a la Información: Conforme a la ley, la información deberá ser veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los bienes y servicios que se produzcan, importen, distribuyan ó comercialicen.

I.C.A.S Argentina S.R.L.

Montañeses 2961. 4º A. Capital. (C1429BLC). Buenos Aires. Argentina.
Tel: (5411) 4785-7835. info@icasarg.com / www.icasgroup.com

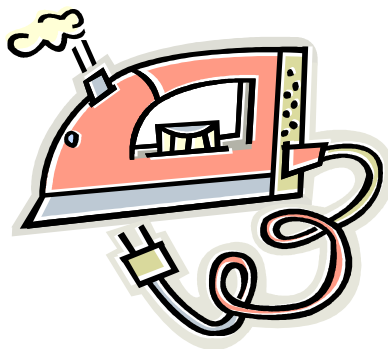
La **publicidad no debe ser engañosa**, y como defensa ante el posible engaño al hacerse público un producto, nos encontramos con la expresa protección de la ley que establece que **las precisiones formuladas en la publicidad en general y en particular en anuncios, circulares etc., obligan al oferente** y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor. Esto se aplica también al usuario en el caso de las prestaciones de servicios.

Cuando se ofrezca en forma pública cosas usadas, con deficiencias o reconstituidas **debe indicarse estas características en forma precisa y notoria**.

Derecho a la Salud y a la Seguridad: Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios.

Cuando sean riesgosos deberán comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los consumidores o usuarios. En éstos casos deberá acompañarse un manual en idioma nacional, brindando adecuado asesoramiento, incluso cuando se trate de bienes importados. En éste último caso los productores, importadores, distribuidores o comerciantes serán responsables del contenido de la traducción.

Garantía por bienes de uso durables: Al comprar productos durables (electrodomésticos, muebles, ropa, etc.) el comprador está amparado por una garantía legal de **tres meses** por cualquier defecto que impida el uso normal del bien.



Los fabricantes, vendedores o importadores deben **asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos**.

Garantía por servicios: Salvo previsión expresa y por escrito en contrario el proveedor del servicio está obligado a corregir todas las deficiencias o defectos del trabajo realizado que aparezcan en los **treinta días** siguientes a la fecha en que concluyó el servicio **sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor**.

Obtención de factura de venta: Muy importante es en todos los casos **exigir** la factura de venta en la que debe figurar el nombre y domicilio del vendedor, descripción

I.C.A.S Argentina S.R.L.

Montañeses 2961. 4° A. Capital. (C1429BLC). Buenos Aires. Argentina.
Tel: (5411) 4785-7835. info@icasarg.com / www.icasgroup.com

del producto o servicio que está vendiendo, plazo y condiciones de entrega, precios y forma de pago, garantía.

Calidad y Eficiencia de los Servicios Públicos domiciliarios: Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, están obligados a poner a disposición (concretamente a entregar constancia escrita) del usuario el reglamento de condiciones de la prestación del servicio, donde se establecen las obligaciones y derechos de ambas partes.

Por ello, la empresa supone que los usuarios conocen dichas normas y es conveniente que las consulte por Internet o las pida telefónicamente.

Los reclamos habituales respecto de estas empresas son:



a) Errores en la Facturación: Inclusión de sumas o conceptos indebidos. En estos casos, UD. tiene 15 días posteriores al vencimiento de la factura para interponer el reclamo indicando cuáles son los rubros o montos incorrectos y el por qué.

b) Daños por la Interrupción o Alteraciones en la Prestación del Servicio: En éstos casos se puede reclamar la compensación por el tiempo no usado del servicio, por medio de reintegro de la suma que no debió ser facturada o por la reducción de dicha suma en una factura futura.

El reclamo debe ser interpuesto desde la interrupción o corte del servicio hasta los 15 días posteriores al vencimiento de la factura.

c) Facturación Excesiva: Si la empresa le factura consumos que excedan el 75% de los consumos promedio de los últimos dos años, se presume que existe error en la facturación. Deberá tenerse en cuenta el consumo promedio del último año.

Asimismo, tratándose de una empresa que brinde servicios públicos con variaciones regulares estacionales (Por ej.: Suministro de gas) se tomará en consideración el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores.

En ambos casos, para ejercer este derecho el usuario deberá interponer el reclamo dentro de los 15 días siguientes al vencimiento de la factura.

NOTA: Es importante recordar que las facturas deben ser entregadas con 10 días de anticipación a su vencimiento.

¿Qué derecho tenemos cuando el vendedor no cumple con lo que ofrece ni con la garantía que establece la ley?



El comprador tiene derecho a que **le den otro bien equivalente o que le restituyan lo pagado**. Si el vendedor le ofrece una Nota de Crédito para que compre otro bien, el comprador **no tiene** la obligación de aceptarlo.

Si el proveedor no cumple con lo anterior el comprador puede presentar una denuncia ante la autoridad de aplicación Provincial o Nacional. También puede iniciar acciones judiciales.

Lugares para realizar denuncias y/o asesorarse:

a) Nación y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial Ministerio de Economía de la Nación

Av. Julio A. Roca 651, piso 4° Sector 4. Ciudad de Buenos Aires Tel.: Gratuito: 0800-666-61518

Tel.: para consultas: 4349-4089/4076/3000. Horario: Lunes a Viernes de 10 a 16 horas.

Dirección de Defensa del Consumidor Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Esmeralda 340, Ciudad de Buenos Aires. Tel.: 4326-4540 y 0800-555-6776. Horario : Lunes a Viernes de 10 a 18 horas.

b) Pcia de Buenos Aires.

Dirección Provincial de Comercio Interior

Calle 12 y 54 , Torre 2, piso 12°. La Plata. Tel.: (0221) 4295563. Fax: (0221) 4295564.

Municipalidad de La Plata

Calle 12 e/50 y 51, Torre 1 piso 2°. Tel.: (0221) 4295200 interno 6530 ó 4271889. Tel.: Gratuito: 0800-222-25939.

NO OLVIDE QUE PUEDE CONTAR CON SU PROGRAMA DE ASISTENCIA AL EMPLEADO SI ES QUE TIENE DUDAS RESPECTO A SUS DERECHOS

0800 555 7555

I.C.A.S Argentina S.R.L.

Montañeses 2961. 4° A. Capital. (C1429BLC). Buenos Aires. Argentina.

Tel: (5411) 4785-7835. info@icasarg.com / www.icasgroup.com