

GUÍA DE CAPACITACIÓN

Donde hay una necesidad, hay un derecho.
Donde hay organización, el derecho se ejerce.

Valor.Ar
nuestros derechos

Subsecretaría de Defensa del Consumidor



Argentina, un país para todas y todos

Contenido

Presentación	4
Introducción a los Derechos de los Consumidores	
1. Derechos reconocidos a los Consumidores	6
2. Protección de los consumidores en la Constitución Nacional	7
Ley de Defensa del Consumidor	8
1. Derecho a la Información	10
2. Derecho a la Salud y a la Seguridad	12
3. Derecho a la protección de los intereses económicos	13
4. Derecho al Trato Digno	21
Ley de Tarjetas de Crédito	23
Ley de Lealtad Comercial	24
1. Identificación de mercaderías	25
2. Exhibición de precios	26
3. Publicidad	26
4. Seguridad de los Productos	27
5. Promociones y concursos	28
Ley Metrología Legal	29
¿Cómo realizar un reclamo?	30
¿Dónde realizar un reclamo?	32
El consumo de alimentos	35
Direcciones útiles	39

¿Qué es el Programa Valor.Ar?

Es un Programa de **Defensa de Derechos**, creado por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, dependiente de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Economía y Producción de la Nación, organismo que garantiza a todas y todos los ciudadanos/as del país el pleno ejercicio de sus derechos como consumidores, con el objetivo de fortalecerlos, promoviendo su conocimiento, su difusión y su ejercicio.

Es una herramienta de participación que permite que mujeres, varones, jóvenes, organizaciones sociales pongamos en marcha medidas de protección para la defensa de la mesa familiar.

¿En qué consiste el Programa?

El Programa aborda en forma integral esta problemática, a través de acciones destinadas al conocimiento sobre derechos del consumo, acuerdos de precios y promoción de una alimentación saludable. Brinda orientación a consumidores/as para la adquisición de alimentos resaltando aspectos como la estacionalidad, la región, la sustitución de los mismos o los precios, con la elaboración de menús nutritivos, saludables y al alcance de todos.

Se desarrollará con un carácter federal, a través de actividades de capacitación y difusión destinadas a promover la participación y fortalecer la organización social, como camino al pleno ejercicio de nuestros derechos.

¿Por qué Valor.Ar?

Porque lo primero que estamos poniendo en valor es nuestra Argentina. En momentos en que nuestro gobierno impulsa un proyecto político basado en la equidad, en el valor del salario, la erradicación del trabajo no registrado, la recuperación del empleo, el acceso a bienes de consumo, hace falta comprometernos para que esos esfuerzos no se pierdan.

Estamos valorando nuestros derechos como consumidores, el esfuerzo de las amas de casa, el salario de los trabajadores, la importancia de participar y organizarse para hacer efectivos esos derechos, en síntesis, el esfuerzo de todos los sectores para que las familias argentinas vivan dignamente.



Introducción a los Derechos de los Consumidores

En América Latina los derechos de los consumidores se desarrollan estrechamente vinculados a los derechos humanos, en cuanto se afectan temas clave como el acceso al consumo, la salud, la calidad en la prestación de los servicios públicos, y la equidad en precios y tarifas.

En la República Argentina, el movimiento de consumidores se inicia impulsado por algunas asociaciones de la sociedad civil y se consolida con la sanción de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (1993) y la jerarquía constitucional otorgada a la protección de los consumidores en la Reforma Constitucional (1994). Sucesivas normas han ido enriqueciendo el sistema de derechos. La Ley N° 24.240 ha sido recientemente modificada, por la Ley N° 26.361, que introduce importantes cambios a favor de los consumidores.

TODAS Y TODOS **TENEMOS DERECHOS**

1. Derechos reconocidos a los Consumidores:

Derecho a la satisfacción de las necesidades

básicas: Significa que la persona debe tener acceso a bienes y servicios esenciales: alimentos, ropa, vivienda, atención médica, educación y condiciones sanitarias apropiadas.

Derecho a la información: A recibir del proveedor información completa, clara y detallada de los productos o servicios.

Derecho a la seguridad y la salud: Protección del consumidor contra la comercialización de bienes que puedan poner en peligro su seguridad o su salud.

Derecho a la protección de sus intereses

económicos: Que el consumidor contrate en forma equitativa evitando que sea engañado o presionado y recibiendo toda la información suficiente y apropiada. Derecho a la garantía de los productos o servicios y un adecuado servicio post venta.

Derecho a la libertad de elección:

Que el consumidor tenga opciones a la hora de contratar, por lo cual se debe garantizar la libre concurrencia y competencia en el mercado.

Derecho a la educación para el consumo:

A recibir información y educación para el consumo con criterio crítico, solidario y responsable.

Derecho a la organización:

Asegurar la participación y organización de los consumidores para asumir la defensa cuando se afectan sus intereses.

Derecho a un ambiente saludable:

A vivir y trabajar en un ambiente que no amenace el bienestar presente y de las futuras generaciones.

Artículo 42

Constitución Nacional - Protección de los consumidores



Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.



Ley de Defensa del Consumidor

¿Quiénes son los Consumidores protegidos por esta Ley?

Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor

Protege a todos y todas, quienes diariamente ejercemos la función de consumidores, eligiendo y decidiendo a la hora de comprar los alimentos, cuando tomamos un micro, cuando hablamos por teléfono, cuando llamamos a un electricista o a un plomero para que realicen algún arreglo en nuestra casa.

Cuando desarrollamos todas estas tareas se establece una relación entre quien realiza la venta o presta un servicio y quien la recibe.

Esta relación es desigual porque el Consumidor no posee los conocimientos necesarios para reconocer la totalidad de las características o cualidades de un producto o un servicio. Así como no le resulta posible negociar las condiciones de la mayoría de los contratos que realiza.

Por este motivo es que precisa la protección del Estado, que mediante la elaboración de normas, equilibra esta desigualdad.

Son consumidores para la protección de la Ley:

- Las personas físicas (individuos) o jurídicas (empresas, asociaciones, organizaciones) que adquieren o utilizan bienes o servicios como destinatario final, en forma gratuita o paga, en beneficio propio, de su familia o su grupo social.
- Los que a consecuencia de una relación de consumo adquieren o utilizan bienes o servicios como destinatario final, haciéndose extensivo a su grupo familiar o social.
- Quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

El consumidor se encuentra protegido en todas las etapas de la relación de consumo:

→ **Etapas precontractual:**

Desde que el consumidor tiene conocimiento del producto, porque lo ve en una vidriera, o recibe una publicidad.

→ **Etapas contractual:**

Cuando el consumidor se comunica con el proveedor o concurre al comercio a fin de comprar el producto o contratar el servicio y realiza la compra o contratación.

→ **Etapas post contractual:**

Luego que el consumidor ha adquirido el producto o contratado el servicio y precisa información o sufre algún inconveniente por el mismo.

Quiénes están obligados al cumplimiento de las normas de protección: La otra parte existente en toda relación de consumo es el proveedor, que por tener especialización técnica sobre los productos

que vende y mayor poder para negociarlos, la Ley impone una serie de obligaciones a cumplir cuando contrata con un consumidor.

Ante el consumidor, son responsables todos quienes intervienen en la cadena de fabricación y comercialización de un producto o servicio.

Es decir, quienes realizan actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios.

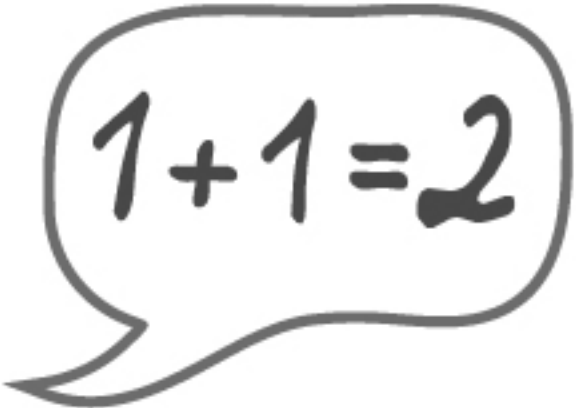
No todos los servicios están incluidos dentro de estas normas como el caso de los profesionales que prestan servicios y requieren para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales (abogados, médicos, arquitectos).

Sin embargo la publicidad que éstos realicen para ofrecer sus servicios, sí se encuentra comprendida en las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor.

1. Derecho a la Información

El consumidor tiene derecho a ser informado en forma cierta, clara y detallada acerca de todo lo relacionado con las características de las cosas o servicios que obtenga, y sobre todo de las condiciones de comercialización.

Antes de contratar, debemos solicitar toda la información necesaria para poder evaluar y comparar entre otras cosas la calidad, precio y condiciones de los servicios y productos ofrecidos. Toda la información debe ser brindada en forma gratuita para el consumidor.


$$1 + 1 = 2$$



IMPORTANTE

- En los productos alimenticios leer todo lo que dicen las etiquetas, verificando la fecha de vencimiento.
- Exigir al vendedor la entrega de manuales de uso, catálogos e instrucciones de los productos.
- Es obligatorio que nos informen sobre los sistemas de pago, intereses o recargos en las compras a crédito, las cuales deben estar por escrito.
- Cuando se ofrezcan productos de segunda selección, usados o reconstituidos, se debe indicar esta característica en forma precisa y visible.

Publicidad

Los anuncios publicitarios tienen por objeto dar a conocer un nuevo producto o incentivar su venta. Si bien su mensaje está orientado a promocionar un producto, la información brindada no debe ser falsa ni engañosa.

Los anuncios o folletos publicitarios obligan al vendedor a cumplir con lo que expresan, y forman parte del contrato con el consumidor. Por eso es muy importante conservar los folletos de ofertas o promociones de los servicios que se contratan.

En caso de contradicciones con otros documentos a la hora de contratar, es válido lo ofrecido en la publicidad si resulta más favorable al consumidor.

Oferta

Cualquier oferta o promoción dirigida a los consumidores, debe ser cumplida por quién la ofrece durante el tiempo en que se realice.

Es obligación que se consigne la fecha de comienzo y finalización de la oferta, las modalidades, condiciones o limitaciones.

En caso de limitar las unidades ofrecidas para la venta, se puede utilizar la frase "hasta agotar stock", pero expresando siempre la cantidad de productos disponibles.

Sin Azúcar
100% **LIGHT** 0% **HASTA AGOTAR STOCK**
NATURAL *COLESTEROL* RINDE X 10 **Lleve 2**
SUPER RENDIDOR **Pague 1**
NUEVA FORMULA **ULTRA DURACIÓN**
NO CONTIENE GLUTEN **50% MENOS CALORIAS**

2. Derecho a la Salud y a la Seguridad

La protección del consumidor significa que las cosas o servicios deben ser suministrados o prestados de manera que al ser utilizados en condiciones normales no presenten peligro alguno para la salud o integridad física.

Tener en cuenta:

- Los productos importados y los productos o servicios riesgosos deben llevar un manual en idioma nacional sobre su uso y mantenimiento, brindando un asesoramiento adecuado.
- En caso de comprar productos dañados o en mal estado, deberá informar a la autoridad competente, con el objeto de evitar daños a los demás consumidores.
- Si el consumidor sufre un daño como consecuencia de las fallas de un producto o de la prestación de un servicio, serán responsables el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto o servicio.

**LOS MANUALES
DEBEN ESTAR
ESCRITOS EN
CASTELLANO**

PRODUCTO GARANTIZADO

3. Derecho a la protección de los intereses económicos

Garantía de los Productos

Al adquirir productos durables (electrodomésticos, muebles, indumentaria) el consumidor goza de una garantía obligatoria prevista por la ley, la que llamamos garantía legal y que cubre cualquier defecto que impida que el producto funcione normalmente.

a. Vigencia del plazo de garantía legal:

La garantía legal tiene vigencia por seis meses en el caso de adquisición de cosas nuevas y de tres meses en el caso de cosas usadas. Siempre a partir de la entrega al comprador.

b. Garantía contractual:

Además, el producto puede tener una garantía voluntaria que la otorga el fabricante o el vendedor del producto. Esta garantía puede fijar ciertas condiciones y limitaciones por lo cual es recomendable leer sus cláusulas atentamente.

c. En caso que el producto requiera reparaciones se debe tener en cuenta que:

- El transporte al taller o fábrica deberá ser realizado por el responsable de la garantía.
- Los gastos de flete y seguro se encontrarán también a su cargo.
- El tiempo que dure la reparación deberá agregarse a la duración de la garantía legal.

Los fabricantes, importadores y vendedores de productos durables, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de los repuestos y/o partes del producto.

d. Reparación no satisfactoria:

Si la reparación no resulta satisfactoria porque el producto reparado no quedó en las condiciones óptimas para su uso normal, el consumidor puede:

- Pedir que le cambien el producto por uno igual en buen estado.
- Devolver el producto en el estado en que se encuentre, a cambio de la devolución del dinero.
- Obtener una reducción proporcional del precio.
- Se puede solicitar la reparación de los daños causados al consumidor por este hecho.



Las condiciones óptimas son las necesarias para su uso normal, siguiendo las normas del fabricante.

Factura o comprobante de venta

La factura de compra o de servicio es el documento que acredita la relación de consumo con la empresa o comercio. Por este motivo es fundamental pedirla y conservarla ya que será importante en caso de precisar realizar un reclamo.

En la factura de compra debe constar:

- Descripción y especificación del producto.
- Nombre y domicilio del vendedor, fabricante o importador.
- Características de la garantía que brinde el vendedor.
- Plazos y condiciones de entrega.
- Precio y condiciones de pago, con los costos adicionales que hubieren.

Incumplimiento del vendedor o proveedor:

Puede ser que existan problemas con lo que se compra, en este caso es recomendable avisar al vendedor lo antes posible.

Si no se puede volver al comercio a los pocos días de haber realizado la compra, puede llamar por teléfono al comercio para informar su queja. Tome nota de la conversación, y pida el nombre de las personas con las que habla.

Si el proveedor no cumple con lo ofrecido o con lo contratado, el consumidor puede a su elección:

- Exigir que se cumpla con lo pactado, siempre que esto sea posible.
- Aceptar un producto o servicio equivalente al ofrecido o contratado.
- Rescindir el contrato y pedir la devolución del dinero pagado.

En algunos casos pueden ofrecer al consumidor, en vez de la devolución del dinero, una nota de crédito para que la utilice en el comercio. Si la acepta, es probable que luego no pueda obtener la devolución del dinero. Por lo tanto, si no desea nada más del comercio, puede ocurrir que se quede con una nota de crédito no deseada. Más aún, algunas notas de crédito tienen fecha de vencimiento.

Para que estos derechos puedan ser exigidos es muy importante que el consumidor solicite el contrato o la oferta por escrito y lo conserve.

El consumidor no podrá realizar reclamos o efectuar una queja en las siguientes situaciones:

- Si se encontraba advertido por el vendedor de fallas en los productos de segunda selección.
- Si el consumidor dañó el producto a causa de uso indebido.
- Si luego de la compra se arrepiente de la elección del artículo. Ej.: modelos, talles, colores.



Cláusulas Abusivas

¿Qué son las Cláusulas Abusivas?

Hay determinadas acciones entre proveedor y consumidor que se realizan a través de contratos llamados “de adhesión”.
Ej.: abrir una cuenta en un banco, obtener una tarjeta de crédito, contratar servicios de medicina prepaga, contratar un servicio de telefonía celular, participar en planes de ahorro para la adquisición de un auto.

Los contratos de adhesión son aquellos en que el consumidor no discute su contenido ni negocia sus cláusulas sino, simplemente, acepta contratar con la redacción propuesta por el proveedor.

Estos contratos, en muchas ocasiones, suelen contener cláusulas abusivas, que son aquellas que implican una ampliación de los derechos a favor del proveedor o una restricción de los derechos del consumidor.

La Ley de Defensa del Consumidor fija una serie de criterios para determinar qué cláusulas son abusivas en los contratos.



**ANTES DE FIRMAR
UN CONTRATO
LEER TODAS SUS
CLAUSULAS**

Los criterios para determinar que una cláusula es abusiva son:

- Que la cláusula tienda a limitar la responsabilidad por daños. Ej.: no asumir el riesgo de daños que le pueden ocasionar a un auto en el estacionamiento.
- Que la cláusula implique una renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos del proveedor. Se refiere a todas las cláusulas que tiendan a negar los legítimos derechos de los consumidores. Ej.: exigir el pago de todas las facturas y deudas antes de dar de baja un servicio.
- Que la cláusula tienda a invertir la carga de la prueba contra el consumidor.

Si usted considera que una cláusula es abusiva y no quiere estar ligado a ella, puede contactarse con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y pedir asesoramiento.



Contratación de Servicios

Los prestadores de servicios están obligados a respetar los términos, condiciones y modalidades que le hayan ofrecido.

En los contratos de reparación, es obligación del prestador del servicio emplear materiales o productos nuevos o adecuados al producto de que se trate, salvo que el consumidor autorice lo contrario por escrito.

a. Presupuesto:

El prestador de un servicio debe entregar un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y otros datos del prestador del servicio.
- Datos de inscripción en la AFIP.
- Descripción del trabajo a realizar.
- Descripción detallada de los materiales a emplear.
- Los precios, diferenciando el costo de los materiales y la mano de obra.
- Duración del trabajo.
- Si se otorga o no una garantía voluntaria. En caso afirmativo, sus características y duración.
- Plazo para la aceptación del presupuesto.

Si fuera necesario algún costo o servicio adicional para la prestación del servicio y no está incluido en el presupuesto, se deberá comunicar al consumidor antes de su realización o utilización.

b. Defectos en el trabajo realizado

Si dentro de los 30 días de realizado el trabajo, aparecen defectos o fallas, el prestador se encuentra obligado a corregirlos, sin costo adicional para el consumidor.

c. Garantía del servicio

En la garantía del servicio deberá constar, por escrito:

- La correcta identificación del trabajo realizado.
- El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación del período y las condiciones de validez de la misma.
- La identificación de la empresa que la hará efectiva.

Operaciones de crédito para el consumo

Cuando el consumidor solicita un préstamo o compra un objeto cuyo pago se financia en cuotas, está realizando operaciones financieras para consumo o de crédito para el consumo.

Existen en el mercado una gran variedad de formas de crédito: préstamos personales, préstamos prendarios, créditos para consumo, tarjetas comerciales, tarjetas de débito y de crédito, etc.

a. Información obligatoria:

Para proteger al consumidor, la ley indica la información mínima que obligatoriamente debe brindarse por escrito y de modo claro al consumidor:

- La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios.
- El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios.

- El importe a desembolsar inicialmente, de existir, y el monto financiado.
- La tasa de interés efectiva anual. Si falta este dato el consumidor debe abonar intereses ajustados a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato. Esta siempre resultará ser una tasa menor a lo contratado.
- El total de los intereses a pagar o el costo financiero total.
- El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses.
- La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar.
- Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

b. Financiación por terceros:

Si para realizar un contrato está previsto que un tercero nos otorgue un crédito de financiación, si no se otorga este crédito, no puede existir costo alguno para el consumidor.

Por ello, si el consumidor realizó algún pago de contado, anticipos o gastos, deben serle restituidos en su totalidad.

c. Acciones judiciales:

Si por motivo del contrato se inicia una acción judicial contra el consumidor siempre va a corresponder el tribunal que corresponda al domicilio donde efectivamente viva el deudor.

- No firme documentos que dejen datos en blanco, ya que podrían ser llenados en su perjuicio.
- Exija que le entreguen copia del contrato y reclame la devolución del documento que firmó al abonar la última cuota.
- No dude en requerir la orientación de un organismo de defensa del consumidor.

Trato Digno

4. Derecho al Trato Digno

Con la reciente reforma de la Ley N° 24.240 se incluye el artículo 8 bis en el que se reconoce el derecho de los consumidores a un trato digno y equitativo, ya mencionado en la Constitución Nacional. De esta forma se intenta dignificar su rol como personas en la relación de consumo.

Este derecho genera el deber de los proveedores de garantizar condiciones de atención, trato digno, equitativo y no discriminatorio a los consumidores o usuarios.

Esto significa que deben abstenerse de realizar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. Por ejemplo, el sonar de las alarmas de un comercio que hace pensar que el consumidor está robando un producto, manifestar públicamente la falta de dinero para comprar un producto, o soportar insultos o gritos de dependientes, o negarle el acceso a un servicio por su vestimenta, nacionalidad o rasgos físicos.

Esta prohibido además, realizar cualquier diferenciación en precios, calidades técnicas o comerciales a los consumidores extranjeros.

Se protege también al consumidor en los reclamos extrajudiciales por deudas, ya que la ley prohíbe a las empresas utilizar ningún medio que parezca un reclamo judicial a fin de que el consumidor no caiga en error o engaño sobre las naturaleza del reclamo. Ej: enviar una comunicación por carta simple que se rotule “*cédula documentada*”.



TODAS LAS PERSONAS
DEBEN RECIBIR
**UN TRATO
EQUITATIVO**

Ley de Tarjetas de Crédito

La Ley N° 25.065 de Tarjetas de crédito posibilita al usuario realizar compras o contratar servicios, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, permitiendo además diferir el pago o financiarlo.

Es conveniente tener presente que:

- Para que el contrato de tarjeta de crédito sea válido debe estar firmado por las partes, emisor y consumidor.
- El consumidor además debe recibir de conformidad las tarjetas para que el contrato sea válido.
- Está prohibido el envío de tarjetas que genere algún cargo sin el requerimiento previo del consumidor.
- El titular de la tarjeta dentro de los 30 días de recibido el resumen, puede impugnar o desconocer cargos o débitos indebidos. Durante este trámite y hasta su conclusión, el uso de la tarjeta no puede ser obstaculizado ni cobrados los cargos o débitos cuestionados.



Ley de Lealtad Comercial

La Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial establece reglas claras para la identificación de productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

Esto representa una forma elemental de cumplir con el deber de información que tienen los proveedores, y a la vez con el derecho a la información que tienen los consumidores.

Abarca temas relacionados con nuestra vida cotidiana y junto con otras resoluciones que la reglamentan, determinan los requisitos para:

- Identificación de mercaderías
- Exhibición de precios ya sea en los comercios como en la publicidad
- Realización de promociones y concursos con entrega de premios
- Publicidad engañosa
- Información y control de contenidos netos
- Modalidades y casos para el fraccionamiento de mercaderías
- Seguridad para productos peligrosos

REGLAS
CLARAS

1. Identificación de mercaderías

La correcta identificación de los bienes también

hace al derecho a la información veraz y oportuna que deben tener los consumidores respecto de las características de los productos que consumen. La identificación de mercaderías se refiere al rotulado y/o etiquetado de productos.

Los frutos o productos que se comercialicen envasados deben contener la siguiente información:

- Denominación del producto (Ej. tomate perita pelado)
- Origen (país donde fue fabricado)
- Calidad, pureza o mezcla (Ej. ingredientes que contienen los alimentos, material con que fue fabricada una cartera)
- Medidas netas de su contenidos (Ej. 1 kg. 1 litro, 20cm x 20cm)

Esta información debe estar en un lugar visible. Si se trata de productos peligrosos, reparados o de calidad inferior, se deberá indicar en forma destacada.



MADE IN
CHINA

PRODUCTO
100%
ARGENTINO

BRA



2. Exhibición de precios

Es obligatorio exhibir los precios tanto de productos como de servicios, en el momento previo a la compra o contratación, ya que posibilita al consumidor realizar una compra informada, libre y conciente.

Los precios de los productos deben ser exhibidos o publicitados,

- Por unidad
- En forma clara
- Visible
- Legible
- Horizontal

En el caso de las vidrieras, todos los productos exhibidos deben tener su precio a la vista, salvo que se dediquen exclusivamente a la venta mayorista.

Si bien se deben respetar las mencionadas características, las formas para exhibir precios varía según el rubro y las modalidades de exhibición en los locales comerciales. No es lo mismo un supermercado, un restaurante, un local de comidas, un hotel, una carnicería, una panadería, productos de venta al peso, garajes y playas de estacionamiento, combustible entre otros rubros.

3. Publicidad

El control de la publicidad también hace a resguardar el derecho a la información que tiene el consumidor. Debe ser cierta, clara y detallada. Según el art. 9 de la Ley de Lealtad Comercial, publicidad engañosa es la que contiene afirmaciones u omisiones explícitas o implícitas acerca de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de los productos o servicios que anuncia y que puedan inducir a error o engaño al consumidor.

Algunos ejemplos de Publicidad engañosa en el marco de esta ley son:

- Una empresa automotriz publicita la venta de un modelo de camioneta con reproductor de CD, y luego se comprueba que dicho modelo no sale al mercado con ese accesorio.
- Algunas compañías de telefonía celular informan a sus usuarios que pueden realizar consultas gratuitamente a un número 0810, cuando en verdad se constató que se refiere a una línea que tiene costo para el consumidor que llama.
- Una marca de adelgazantes que promete en su publicidad bajar 4 kg. en 4 días. A raíz de diferentes intervenciones de esta Secretaría por denuncias recibidas, se comprobó que en ningún caso las empresas involucradas pudieron demostrar efectivamente el cumplimiento de lo publicitado.

4. Seguridad de los productos

Para proteger la seguridad de los consumidores, existe la obligación de obtener una certificación del cumplimiento de requisitos mínimos de seguridad, establecidos en normas técnicas –IRAM; IEC; ISO- respecto a determinados productos que la autoridad consideró necesario como ser: los productos eléctricos, los juguetes, bicicletas de uso infantil, encendedores, el acero estructural para la construcción, elementos de protección personal (cascos y calzado de seguridad de uso industrial).

Son obligatorias además las certificaciones sobre la información, como los regímenes de eficiencia energética para conocer el consumo en heladeras, refrigeradores y freezers, y cierto tipo de lámparas, o productos como calzados y papel.

También existen normas de seguridad para los productos de uso doméstico que por su composición puedan resultar peligrosos, obligando a utilizar envases con cierres que impidan la apertura accidental por parte de los niños.

Estos productos deben exhibir el sello de seguridad argentino en un lugar visible o en su embalaje, y garantiza al consumidor que cumple con las normas de seguridad requeridas. El incumplimiento de esta exhibición debe ser denunciado.

→ **El sello de seguridad argentino**



5. Promociones y concursos

La Ley de Lealtad Comercial, en su art. 10, prohíbe la realización de concursos o sorteos con intervención del azar (en el caso de los cupones de sorteos u otros) en los que la participación se encuentre condicionada a la compra de algún producto o servicio.

Siempre debe estar previsto algún mecanismo de participación no sujeto a la compra del producto o la contratación del servicio.

Las bases de los sorteos deben contener:

- Plazo de vigencia del evento
- Forma de participación gratuita en el concurso
- Probabilidades matemáticas de adjudicación de premios
- Fecha y lugar donde se realizará el sorteo
- Listado completo de premios

23450 123450
3456 1000 KG 10 LITROS
515.68 CONTIENE 1 LITRO
PESO 500 GRS

Ley de Metrología Legal

La Ley N° 19.511 de Metrología Legal establece las condiciones técnicas que deben cumplir los instrumentos de medición en el país, principalmente para ser utilizados en transacciones comerciales: balanzas, surtidores de combustibles, relojes taxímetros, etc.

Para asegurar el funcionamiento de los sistemas de pesos y medidas en el mercado, los comercios deben contar con instrumentos de medición habilitados y a su vez éstos deben ser verificados en forma periódica por un organismo de control.



Reclamos

Cuando advertimos que no se respetan nuestros derechos como consumidores, debemos presentar un reclamo.

Es conveniente agotar la instancia de reclamo ante la empresa, antes de dirigirse a la autoridad competente.

¿Cómo realizar un reclamo?

Para que éste resulte efectivo, es recomendable seguir los siguientes pasos:

- Recordar los hechos claramente.
- Regresar al comercio lo antes posible.
- Llevar, si lo tiene, el recibo o la factura de compra y en caso de ser necesario entregar una copia al comercio. Jamás entregar la factura ni cualquier documentación original.
- Explicar el problema, expresar lo que se desea y determinar un límite de tiempo.

También resulta de utilidad:

Intentar siempre dejar el reclamo por escrito y conservar una copia sellada o con constancia de recepción.

En muchos casos, resulta conveniente no dejar de realizar los pagos estipulados, aunque no se encuentre resuelto el problema. En estos casos es conveniente buscar asesoramiento profesional.

Guardar las copias de todas las cartas enviadas y recibidas.

Mantener además un registro de los eventos y las llamadas telefónicas.



A.R. - CARTA DOCUMENTO

REMITENTE
Nombre o razón social

A.R. N° (adherir troquel T&T)

Domicilio

Es preciso tener en cuenta:

- Antes de llamar, hacer una lista de lo que se quiere decir.
- Tener en mano los recibos, facturas y demás documentos.
- Pedir el nombre de todas las personas con las que habla.
- Anotar fecha y hora de las llamadas y los datos más importantes de la conversación.
- Solicitar número de reclamo.

En caso de realizar un reclamo escrito, es conveniente que contenga:

- La descripción del producto o servicio.
- Fecha y lugar donde fue adquirido el producto o contratado, o realizado el servicio.
- Costo de la compra o trabajo.
- Expresar claramente las fallas o defectos y la actitud tomada por el consumidor ante ellas.
- Describir con quién habló y lo ocurrido a partir del reclamo.
- Expresar lo que quiere que se realice para la resolución del problema: Ej.: reparación, reemplazo del producto, reembolso del dinero, reducción del precio.
- Guardar las copias de todas las cartas enviadas.
- Enviar las copias, nunca los originales de facturas, recibos, contratos, certificados, garantías.

DESTINATARIO DEL ENVIO
Nombre o razón social

Domicilio
Varela 1237

Código Postal Argentino Localidad Provincia
Ciudad de Buenos Aires Capital

¿Dónde realizar un reclamo?

1. Reclamo ante el organismo de Defensa del Consumidor

Si el consumidor presenta una denuncia contra el proveedor, tendrá acceso a una instancia de conciliación que puede permitirle lograr un acuerdo definitivo sobre el asunto.

En esta primera etapa este organismo facilita una conciliación entre las partes.

Si la conciliación no tiene éxito, se continuará con un proceso para aplicar, si resulta pertinente, sanciones a la empresa, y si correspondiere, el organismo podrá obligar al proveedor a resarcir el daño directo que haya sufrido el consumidor sobre sus bienes o su persona hasta un monto determinado.

También el consumidor podrá recurrir a la Justicia para obtener un resarcimiento efectivo.

2. Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo

El arbitraje es un medio alternativo de resolución de conflictos, rápido, eficaz y gratuito.

Las partes se presentan voluntariamente y lo decidido es inapelable, o sea que no se podrá revisar la decisión.

El arbitraje prevee la conformación de un tribunal compuesto por tres árbitros: uno representará a las asociaciones de consumidores, otro representará al sector empresario y el tercero se denomina árbitro institucional, en representación del Estado.

No es necesario para ninguna de las partes asistir con un abogado. En el Tribunal que funciona en la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, si el reclamo es inferior a los \$ 500, el tribunal estará conformado sólo por el árbitro institucional (representante del Estado).

En un primer momento, las partes expondrán su caso. Luego se las invitará a conciliar, si no llegan a un acuerdo, los árbitros serán quienes tomen la decisión. Las partes gozan de todas las garantías para ser escuchadas, ofrecer pruebas y defender sus derechos.

Existe un Registro en el cual se encuentran las empresas que adhieren a este sistema, comprometiéndose a presentarse ante cualquier reclamo de un consumidor.

Si el problema de un consumidor se relaciona con una empresa que no se encuentra en este registro, igualmente podrá presentar su reclamo y el tribunal se contactará con la empresa.

Si esta no acepta someterse al arbitraje de consumo, su trámite se derivará para que sea tratado como una denuncia.

Este sistema arbitral es voluntario y gratuito.

3. Reclamo ante una Asociación de Consumidores

Las Asociaciones de Consumidores son organizaciones civiles que se ocupan de:

- Velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
- Investigar la seguridad y la calidad de los productos.
- Brindar información, educación y orientación a los consumidores.
- Tramitar los reclamos que acercan los consumidores ante las empresas, para intentar un acuerdo satisfactorio.
- Actuar ante la justicia o la autoridad administrativa representando a uno o a un conjunto de consumidores.

Estas asociaciones tienden a generar una mayor participación del ciudadano en el intercambio de productos y servicios.

Las asociaciones de consumidores pueden tramitar los reclamos que acercan los consumidores ante las empresas, para intentar un acuerdo satisfactorio. Si la gestión no resulta exitosa, remitirán el caso a un organismo de Defensa del Consumidor.

4. Poder Judicial

Para llevar un reclamo ante la justicia es necesaria la asistencia legal de un abogado.

Reclamos por Servicios Públicos Domiciliarios

Los servicios públicos cuentan con una regulación específica que puede surgir de los respectivos contratos de concesión, es el caso de los servicios públicos privatizados; o de normativas que los regulan, como las emitidas por los respectivos Entes Reguladores.

Para estos servicios también resulta de aplicación la Ley de Defensa del Consumidor, por lo que se pueden presentar los reclamos ante el Ente de Control del servicio o ante los organismos de defensa del consumidor.

Son ejemplos de motivos de reclamos:

- Error en la facturación de productos y servicios.
- Planes comerciales arbitrarios.
- Publicidad engañosa.
- Incumplimiento de ofertas.
- Falta de información.
- Fallas en la calidad de productos y servicios.
- Incumplimiento de garantías.

Alimentación Saludable

El consumo de alimentos

Los alimentos constituyen, junto con los servicios públicos (fundamentalmente agua y saneamiento, energía eléctrica, gas, telecomunicaciones), los bienes y servicios elementales para la vida individual y colectiva de las sociedades.

El acceso de toda la población a los alimentos necesarios para llevar adelante una vida digna, integra el primer derecho de los consumidores.



! IMPORTANTE

Conocer nuestros derechos como consumidores en relación con los alimentos que compramos y consumimos:

- Que se respeten los precios regulados o acordados
- Que se ofrezcan y dispongan los productos con precios regulados o acordados
- Que tengan un correcto etiquetado
- Que sus precios sean exhibidos en forma clara en los lugares de venta
- Que no existan diferencias de precios entre lo cobrado en la caja y lo exhibido en la góndola.
- Generar capacidades para comprar con criterios racionales, eficientes y nutricionales que nos permitan tener una actitud crítica ante la influencia de los medios de comunicación, las publicidades y las técnicas de marketing que no siempre impulsan modelos saludables de alimentación ni ofrecen información veraz, clara y detallada de los alimentos.

Alimentación Saludable

¿Qué es una alimentación saludable?

Una alimentación saludable es aquella constituida por frutas, verduras, granos integrales, legumbres y productos lácteos de bajo contenido graso. Incluye carnes y frutas secas. Contiene aceites vegetales y pocas grasas animales o saturadas, grasas trans, colesterol, sodio y azúcares.

Además debe ser:

Completa:

Aporta toda la energía que el cuerpo necesita.

Suficiente:

Brinda toda la variedad de nutrientes que el organismo requiere.

Adecuada:

A cada edad y situación biológica.

Armónica:

Mantiene una relación armónica entre los diferentes nutrientes.

Los alimentos se encuentran agrupados en función de las sustancias nutritivas que poseen.

Variar los alimentos que elegimos dentro de cada grupo asegura la diversidad en el aporte de todas las sustancias nutritivas que necesitamos.

Una persona bien alimentada tiene más oportunidad de desarrollarse plenamente, de vivir con salud, aprender, trabajar mejor y de protegerse de enfermedades.

Alimentarse bien significa comer a lo largo del día con moderación y variedad.

ción
e

ATENCION Y ORIENTACION



0800 - 666- 1518



defensadelconsumidor

defensadelconsumidor

→ **BUENOS AIRES**

Dirección Provincial de Comercio:

Domicilio: Calles 12 y 53, Torre Gubernamental II - Piso 12º (1900) - La Plata

Defensa del Consumidor:

E-mail: consumidor@mp.gba.gov.ar - dprovcomercio@mp.gba.gov.ar

0800 222 9042 (9 a 15 hs.)

→ **CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES**

Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

E-mail: defensa@buenosaires.gov.ar - 0800 999 2727

→ **CATAMARCA:**

Dirección Provincial de Comercio

Área de Defensa del Consumidor

Salta 449 (4700) San Fernando del Valle de Catamarca

TELEFAX (03833) 437928 - E-mail: dircom@catamarca.gov.ar

→ **CÓRDOBA**

Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial:

Defensa del Consumidor: Casa del Ciudadano

Alvear 11 esq. Rosario de Santa Fe (recepción de denuncias y audiencias)

Teléfonos: (0351) 4341378/79

→ **CORRIENTES**

Dirección de Industria y Comercio:

Domicilio: Perú 1110 (3400) Corrientes

Telefax: (03783) 476035 - E-mail: comercio_corrientes@hotmail.com

→ **CHACO**

Dirección de Comercio Interior

Marcelo T. De alvear 145 - Tel. (03722) 448036

E-mail: dircomercio@yahoo.com.ar

→ **CHUBUT**

Dirección General de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios:

Tel: (02965) 483811 /483831 - Fax: (02965) 483483 int. 126/127

E-mail: consumidor@chubut.gov.ar - Belgrano 470 - Of. 8/9 - Rawson

→ **ENTRE RÍOS**

Dirección de Defensa del Consumidor:

San Martín 746 Planta Alta - Paraná - Tel: (0343) 4207916

Fax: (0343)4230511 - E-mail: defensaconsumidor_e.r@hotmail.com

→ **FORMOSA**

Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Usuario:

Dirección de Defensa del Consumidor:

Domicilio: José María Uriburu y Rivadavia (3600) - Formosa

Tel. (03717) 436189 - E-mail: subconsumidor@formosa.gov.ar

→ **JUJUY**

Dirección Gral. de Desarrollo Industrial y Comercial

Departamento de Comercio Interior

Domicilio: Salta 702 - 2° Piso (4600) - San Salvador de Jujuy

Telefax: (0388) 4237659 (hasta las 13 hs.)

E-mail: direcciondeindustriajujuy@argentina.com

→ **LA PAMPA**

Dirección de Comercio Interior y Exterior

Oficina de Defensa del Consumidor

Juan B. Justo 49 - (6300) Santa Rosa

Tel.: (02954) 455072 - Int. 32

E-mail: consumidores@lapampa.gov.ar

→ **LA RIOJA**

Dirección General de Comercio Interior

Domicilio: Pelagio Luna 816 La Rioja (5300) - E-mail: dgci@larioja.gov.ar

Dpto. de Defensa del Consumidor: T.E: (03822) 453071 - FAX: (03822) 453052

→ **MENDOZA:**

Dirección de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor

Domicilio: Boulogne Sur Mer 3050 CP 5.500

Telefax: (0261) 4292410

Línea gratuita: 0800-222-6678 (alcance nacional)

E-mail: defensa-consumidor@mendoza.gov.ar

→ **MISIONES**

Dirección de Comercio Interior

Domicilio: Av. Mitre 2180 (3300) - Posadas

Tel. (03752) 447625 - Fax: (03752) 447511

E-mail: sucei_comint@misiones.gov.ar

Departamento de Fiscalización y Defensa del Consumidor

→ **NEUQUÉN**

Dirección General de Comercio Interior:

E-mail: legalesdefensa@neuquen.gov.ar

Teléfonos: (0299)4495739 / 4495732

Defensa del Consumidor

Gobernador Elordi 547 - (8300) - Neuquén

Fax: (0299) 4495798

→ **RÍO NEGRO**

Dirección General de Comercio Interior

Domicilio: Belgrano 544 - 5° - (8500) - Viedma - Río Negro

Tel.: (02920) 425933 - Fax: (02920) 423061

E-mail: direcciondecomercio@economia.rionegro.gov.ar

→ **SALTA**

Secretaría de Defensa del Consumidor

Domicilio: Av. España 1350 (SEDECON) C.P. 4400 – Ciudad de Salta

Tel: (0387) 431 7599 - (0387) 437 0048 - 0800 555 3332

E-mail: defensa_consumidor@salta.gov.ar

→ **SAN JUAN**

Dirección de Defensa del Consumidor:
Domicilio: Aberastain 146 Sur (5400) - San Juan
Tel. (0264) 4276689 / 4274196 (directo)

→ **SAN LUIS**

Subprograma de Defensa del Consumidor y Comercio
Domicilio: Ayacucho 945 - Piso 5 - Edif. Administrativo
Ala Sur (5700) San Luis - Teléfono: (02652) 451469/85
E-mail: defconsumidor@sanluis.gov.ar

→ **SANTA CRUZ**

Dirección Provincial de Comercio e Industria:
Domicilio: Avellaneda 801 -(9400) - Río Gallegos

Dirección de Comercio Interior:
Dirección de Defensa del Consumidor
Tel.: (02966) 434853

→ **SANTA FE**

Dirección General de Comercio Interior:
Domicilio: Primera Junta 2522 - Planta Alta - (3000) - Santa Fé
Tel.: (0342) 4573706 / 4573788 - Fax: (0342) 4572515
E-mail: comercio@magic.santafe.gov.ar

→ **SANTIAGO DEL ESTERO**

Dirección General de Industria y Comercio:

Domicilio: Avda. Roca Sur 768 - (4200) - Santiago del Estero

Tel.: (0385) 4224650 / 4213478 - FAX: (0385) 4224650

E-mail: areacomerciosde@hotmail.com

→ **TUCUMÁN**

Dirección de Comercio Interior

Domicilio: 9 de Julio 497 - (4000) - San Miguel de Tucumán

Tel.: (0381) 4525080 / 1 (directo y fax) - E-mail: dci@tucuman.gov.ar

→ **TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR**

Dirección de Comercio:

Domicilio: Fitz Roy 164 - (9410) - Ushuaia

Tel.: (02901) 421143 / 423404 - Fax: (02901) 423404

E-mail: dircomtdf@hotmail.com - dgic@infovia.com.ar

Autoridades

Autoridades

Dra. CRISTINA FERNÁNDEZ

Presidenta de la Nación

Lic. CARLOS FERNÁNDEZ

Ministro de Economía y Producción

Lic. GUILLERMO MORENO

Secretario de Comercio Interior

Lic. PIMPI COLOMBO

Subsecretaria de Defensa del Consumidor

Equipo del Programa Valor.Ar

Psp. RITA COLLI

Coordinadora General

Prof. LILIANA SOAVE

Lic. CARMEN FLORES

Coordinación Operativa

Área de Educación y Capacitación en Consumo

Lic. Gabriela Rodríguez

Coordinadora

Dra. Romina Wust

Capacitadora

0800 666 1518

**LÍNEA GRATUITA
DE ORIENTACIÓN
AL CONSUMIDOR**

consultas@consumidor.gov.ar
www.consumidor.gov.ar
Av. Julio A. Roca 651 PB
Capital Federal



subsecretaría de
defensa del consumidor



Secretaría de Comercio Interior
Ministerio de Economía y Producción

Presidencia de la Nación