

Guía del Consumidor



**Secretaría de Defensa
de la Competencia y del Consumidor
Ministerio de Economía**

Línea Gratuita de Orientación al Consumidor • Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor
0800-666-1518 — www.consumidor.gov.ar — consultas@consumidor.gov.ar

2 Contenido

Contenido

Todos somos consumidores	3
Antes de comprar...	4
Los derechos del consumidor	6
Cómo presentar una queja	25
Consejos importantes	36
Para tener en cuenta	50
Donde obtener ayuda: Organismos y asociaciones útiles	56

Todos somos consumidores

¿Sabe usted que existe una Ley de Defensa del Consumidor? ¿Conoce la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor? ¿Conoce la forma más efectiva de presentar una queja? ¿Sabe que es ilegal engañar mediante la publicidad?

¿Están los consumidores desamparados y a merced de comercios o empresas fantasmas o inescrupulosos?

¿Quiere comprar por Internet y no se anima a usar su tarjeta de crédito?

¿Conoce cuáles son sus derechos como consumidor?

**Usted tiene derechos
¡Hágalos valer!**



4 Antes de Comprar...

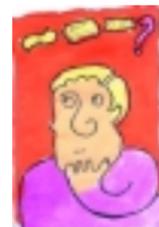


Antes de Comprar...

Muchos de los problemas de los consumidores se pueden evitar con un poco de cuidado: Antes de concretar su compra, pregúntese si lo

que está adquiriendo es realmente lo que busca y cuánto desea gastar en ello. Piense cuidadosamente **SI PODRA HACER FRENTE, EN EL FUTURO, A LAS OBLIGACIONES QUE ASUME** y el modo de pago que va a utilizar:

- ◆ Efectivo;
- ◆ Tarjeta;
- ◆ Cheque;
- ◆ Ticket;
- ◆ Otros.



Compare precios y otros factores (por ejemplo, servicio de posventa, garantías, calidad, etc.) **entre distintos comercios.** No se apure a

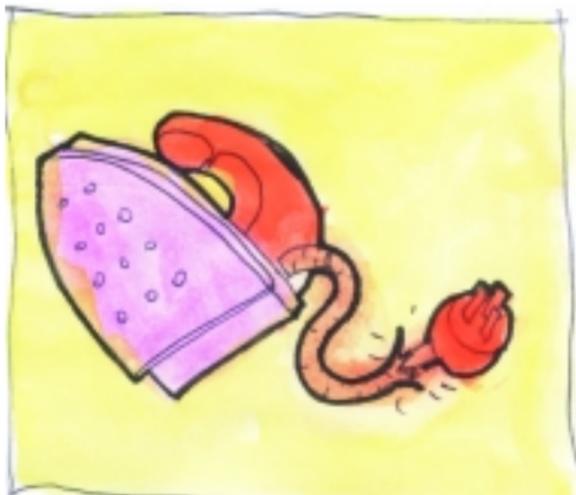
comprar algo “en el momento”. **Concurra a comercios que se caractericen por brindar buen trato al cliente y que asuman compromisos de buena voluntad para la solución de problemas.** Por ejemplo, empresas adheridas al **Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo**, con sede en la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía.

No siempre es fácil obtener un resultado satisfactorio al realizar una queja. Muchos comercios tratan de resolver los problemas de manera efectiva y rápida, pero no siempre es así. A veces resulta difícil solucionar un inconveniente. **No se dé por vencido en el primer intento si el vendedor no lo ayuda o incluso si trata de trabar su queja. Si su reclamo es genuino, tiene derecho a que resuelvan su problema.**

Recurrir a los organismos de Defensa del Consumidor no es tan difícil como aparenta y, a veces, el sólo hecho de AVISAR al vendedor que lo hará puede ser suficiente para INDUCIRLO A resolver el problema.

6 Los derechos del consumidor

Esto puede requerir un esfuerzo de su parte, pero vale la pena intentarlo. **Si usted tiene una causa justa para quejarse, la Ley está de su lado.**



Los derechos del consumidor

Salud y seguridad

Vender productos defectuosos o en mal estado está penado por la Ley de Defensa del Consumidor:

- ◆ Los productos y servicios adquiridos, utilizados normalmente, no deben presentar peligro para los consumidores.
- ◆ Los productos y servicios que puedan ser riesgosos para la salud o integridad física de los

consumidores, deben comercializarse según las instrucciones establecidas para garantizar su seguridad. **Además debe entregarse, junto con el producto, un manual de instalación y uso del producto en español y brindarle al consumidor el asesoramiento y la información adecuados.** Esto incluye los productos importados.

Si se da cuenta de que ha comprado productos dañados, riesgosos o en mal estado, debe ponerse en contacto con la autoridad competente. Esto ayuda a prevenir accidentes o daños a otros consumidores.

La Ley establece que si el consumidor sufre un daño como consecuencia de las fallas de un producto o de la prestación de un servicio responderán ante él: *el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto o servicio.*



Al comprar productos

- Cuando se ofrezcan **productos de segunda selección, usados o reconstituidos**, se debe indicar esta característica en forma precisa y visible.

Recuerde que al comprar productos durables (ej.: electrodomésticos, ropa, muebles, etc.) **usted está cubierto por una garantía legal por cualquier defecto que impida que el producto funcione normalmente**. La garantía legal tendrá vigencia por 3 meses a partir de la entrega.

- Además, puede tener una garantía voluntaria que le otorga el fabricante o vendedor del producto. **En caso de que se requieran reparaciones, el transporte al taller o fábrica será realizado por el responsable de la garantía y estarán a su cargo los gastos de flete y seguro del producto.** Recuerde que el tiempo que dura la reparación deberá agregarse a la duración de la garantía original.
- Los fabricantes, importadores y vendedores de productos durables, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.
- Quienes produzcan o comercialicen productos, **DEBEN** brindar a los consumidores información necesaria y suficiente sobre los mismos.



- **Recuerde que está prohibida la publicidad que, mediante inexactitudes u ocultamientos, pueda inducir a error respecto de las características, precio, condiciones de comercialización de productos o servicios.** Por ejemplo, si una publicidad anuncia que una remera es algodón 100%, debe estar hecha **sólo** de algodón.
- **Cualquier oferta o promoción dirigida a los consumidores, debe ser cumplida por quien la emite, durante el tiempo que dure la oferta.** Los anuncios publicitarios obligan al vendedor a cumplir con

lo que expresan y son parte del contrato con usted.

Estos son *derechos fundamentales del consumidor*. Toda compra o alquiler a un proveedor, ya sea en un comercio, feria, por catálogo, remate o a un vendedor ambulante, está resguardada por estos derechos. Cuando usted decida quejarse, recuerde cómo fue descrito el producto.

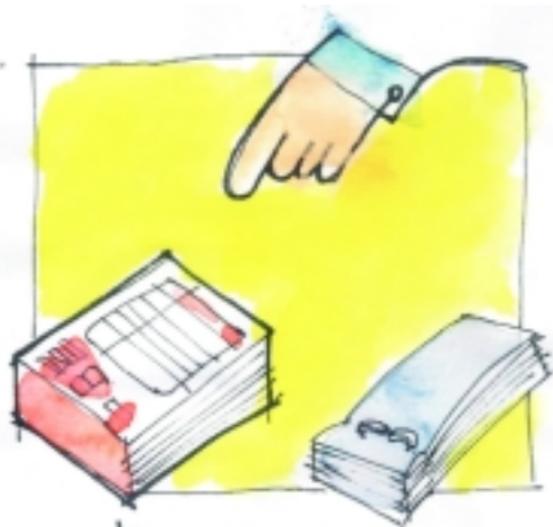
Si compra un producto nuevo, éste debe funcionar correctamente. Pero si el producto que compra es de

“segunda mano”, entonces puede presentar desperfectos o deficiencias, que, ***de ser informadas en el momento de su compra***, no pueden ser materia de reclamo posterior. **Recuerde que los productos que usted compra, ya sean nuevos o usados, están cubiertos por la garantía legal, además de la garantía que el proveedor le dé voluntariamente.**

Muchos comercios poseen políticas de “buena voluntad” que van más allá de los derechos fundamentales del consumidor. Por ejemplo, algunas tiendas le permiten cambiar artículos



que no están fallados como es el caso de ropa que no es del talle correcto, o



productos que no son lo que usted se esperaba. Muchos fabricantes o incluso comerciantes otorgan períodos de garantía mayores al legal. También hay comercios que ofrecen garantías tales que si usted no está satisfecho con su compra, le devuelven su dinero.

En la factura de compra de productos debe constar:

- La descripción y especificación del producto.
- El nombre y domicilio del vendedor.
- La mención de las características de la garantía que le brinde el vendedor.

- Los plazos y condiciones de entrega.
- El precio y las condiciones de pago.

La factura debe estar en español, ser completa, clara y fácilmente legible. Un ejemplar debe ser entregado al consumidor. Exija siempre su factura.

Si las cosas le salen mal

Si hay algún problema con lo que usted compra, avise al vendedor lo antes posible. Si no puede volver al comercio a los pocos días de haber hecho su compra, es una buena idea



14 Los derechos del consumidor

telefonar al mismo para informar de su queja. Tome nota de la conversación y pida el nombre de las personas con las que habla.

Si el proveedor no cumple con el contrato o con la oferta usted puede, a su elección:

- Exigir que se cumpla con lo pactado, siempre que sea posible;
- Aceptar un producto o servicio equivalente.

- Rescindir el contrato y pedir la devolución de lo pagado.

En algunos casos le pueden ofrecer, 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.

Todo esto, además de las acciones de daños y perjuicios que puedan corresponder.

Si en los términos de la garantía ofrecida, la reparación efectuada no resulta satisfactoria, porque el producto reparado no quedó en óptimas condiciones¹ para ser utilizado normalmente, usted puede:

- Pedir que le cambien el producto por uno igual, en buen estado.
- Devolver el producto en el estado que se encuentre, a cambio de la devolución de su dinero.
- Obtener una quita proporcional del precio.



¹ Las condiciones óptimas son las necesarias para su uso normal, siguiendo las normas del fabricante.



En todos los casos, lo que usted decida no impide reclamos por daños y perjuicios que pudieren corresponder.

No se deje persuadir por vendedores que intentan “zafar” de sus responsabilidades. No acepte la excusa de que “es culpa del fabricante”. Si el producto tiene garantía, el responsable de ésta debe siempre repararlo.

Recuerde que cuando efectúa un reclamo es muy importante tener a mano la factura

Al contratar un servicio

- 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*²** al producto de que se trate, salvo que usted autorice lo contrario por escrito.



² Materiales adecuados: deben ser nuevos, salvo que se indique por escrito que no lo son.

El prestador del servicio le debe entregar un presupuesto que



contenga como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, domicilio y otros datos del prestador del servicio;
- La descripción del trabajo a realizar;
- Una descripción detallada de los materiales a emplear;
- Los precios de los materiales y la mano de obra;
- El tiempo en que se realizará el trabajo;

- Si otorga o no garantía voluntaria y en su caso, el alcance y duración de ésta;
- El plazo para la aceptación del presupuesto;
- Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional.

Todo costo adicional que sea necesario durante la prestación del servicio y que no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización.

Si dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio **aparecen defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado** a corregir todos los defectos **sin costo adicional** de ningún tipo para el consumidor.

En la garantía de un servicio deberá constar, por escrito:

- La correcta identificación del trabajo realizado;
- El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;

- La correcta identificación de la empresa que la hará efectiva.

Recuerde que los servicios prestados por profesionales universitarios y que requieran matrícula habilitante en colegios profesionales no se encuentran alcanzados por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor.

Cuando se contrata un servicio de cualquier tipo, como: agentes de viajes; tintorerías; mecánica de autos o peluquería, al igual que cuando

compra un producto, **cualquier oferta o promoción dirigida a usted debe ser cumplida por quien la emite, durante el tiempo que dure la oferta.** El vendedor está obligado a cumplir con lo publicitado: esto es parte del contrato con usted.

No tiene motivos suficientes para quejarse si:

- Fue advertido de fallas en los productos de segunda selección;
- Dañó el artículo usted mismo mediante el uso indebido;

- Se equivocó al comprar el artículo. Por ejemplo, si compró un modelo o talle que no es el correcto o compró más de lo necesario;
- Cambió de opinión sobre el artículo.

Bajo estas circunstancias, usted no tiene derecho a reclamo, aunque algunos comercios lo puedan ayudar voluntariamente. Siempre vale la pena preguntar, sobre todo en aquellos comercios que se caracterizan por brindar buena atención al cliente.





Cláusulas abusivas

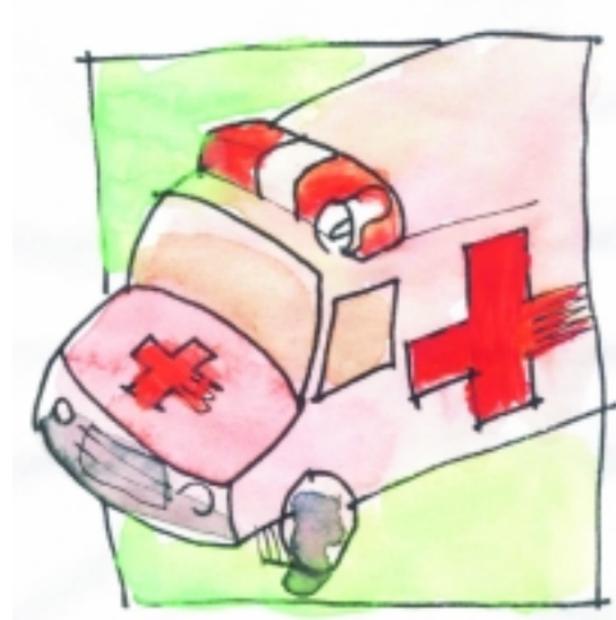
Es común abrir una caja de ahorros, obtener una tarjeta de crédito, contratar servicios de medicina prepaga, comprar un teléfono celular o un auto por plan de ahorro. Todo esto se hace a través de contratos por adhesión³. Algunos de estos contratos suelen contener cláusulas abusivas. Entre otras, son aquellas que implican una ampliación de los derechos en favor del proveedor o una restricción de los mismos para el consumidor.

³ Son aquellos en los que el consumidor no discute su contenido ni negocia sus cláusulas sino, simplemente, se aviene a contratar en los términos propuestos por el proveedor.

La Ley de Defensa del Consumidor fija una serie de criterios para determinar la abusividad de cláusulas en los contratos, entre ellos los contratos por adhesión.

Los criterios para determinar la abusividad son:

- Las que tiendan a limitar la responsabilidad por daños. Por ejemplo: no hacerse cargo de los daños ocasionados a un auto estacionado en una playa de estacionamiento o el establecimiento de comidas que no se hace cargo de una eventual intoxicación de un cliente.



- Las que impliquen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte. Se refiere a todas las cláusulas que tienden a negar los legítimos derechos de los consumidores.

Las que tiendan a invertir la carga de la prueba en contra del consumidor.

Es competencia de los tribunales o jueces y de la Dirección de Defensa del Consumidor decir si una cláusula es jurídicamente abusiva en los términos de la Ley. Si usted considera que alguna cláusula es abusiva y no quiere estar ligado por ella, puede contactarse con la Dirección y allí lo asesorarán. Las cláusulas más usuales de este tipo son las que eximen de responsabilidades al proveedor ante cualquier daño causado al consumidor.

Cómo presentar una queja

Cuando presente una queja, intente recordar los hechos claramente y siempre mantenga la calma. **Es más probable que resuelva los problemas si se mantiene tranquilo.**

- **Es conveniente agotar la instancia de reclamo ante la empresa, antes de dirigirse a la autoridad competente:**
 - 1) Regrese al comercio lo antes posible;
 - 2) Lleve, si lo tiene, el recibo o la factura de compra, pero no se desprendan de él;

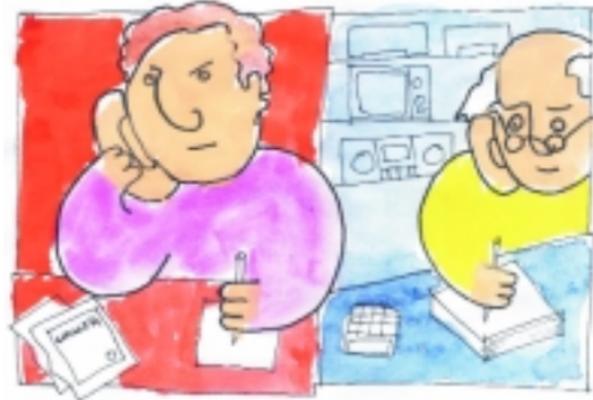




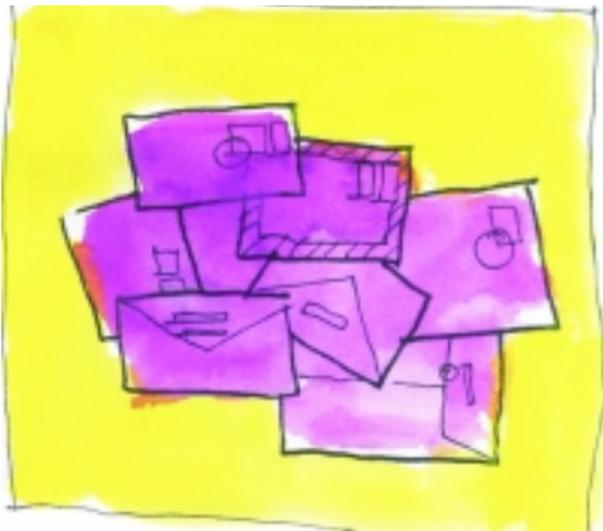
3) Explique el problema, diga qué es lo que quiere que se haga e imponga un límite de tiempo para ello.

- Es conveniente, en muchos casos, **no dejar de realizar los pagos estipulados** a la empresa, aunque no se haya solucionado el problema. **“Dejar de pagar” puede traerle más problemas que soluciones.** En estos casos es conveniente buscar asesoramiento recurriendo a un profesional.
- **Guarde copias de todas las cartas.** Además, mantenga un registro de los eventos y las llamadas telefónicas.
- **Si se queja por teléfono tenga en cuenta lo siguiente:**

- 1) Antes de llamar haga una lista de lo que quiere decir.
- 2) Tenga a mano los recibos, facturas y otros documentos.
- 3) Pida el nombre de todas las personas con las que habla.
- 4) Anote fecha y hora de las llamadas, tome nota de lo más importante de la conversación.



Recuerde que está tratando con alguien acostumbrado a recibir quejas.



- **Si se queja por escrito tenga en cuenta lo siguiente:**

- 1) Describa el producto o servicio.
- 2) Diga cuándo y dónde compró el producto o cuándo fue brindado el servicio, además de cuánto costó.
- 3) Explique lo que está mal, qué hizo usted hasta ahora, con quién habló y qué ocurrió.
- 4) Explique qué es lo que usted quiere que se haga para remediar la situación, por ejemplo una reparación, un reembolso o que rehagan el trabajo sin cargo.

- 5) Guarde copias de todas las cartas o documentos que envía. No envíe documentos originales como recibos o certificados de garantía, envíe copias.
- 6) Si lleva la carta usted mismo, pida que le firmen una copia.

Quién lo puede ayudar

Si no recibe respuestas a sus quejas o necesita asesoramiento extra, diríjase a la oficina de Defensa del Consumidor más próxima a su domicilio.

**Contáctese
gratuitamente desde
todo el país
con el 0800 666 1518**



Asociaciones de consumidores

También puede recurrir a las **asociaciones de consumidores**, que se encuentran listadas en la sección “Organismos útiles” de esta guía.

- Estas asociaciones cumplen una función social muy importante ya que tienden a lograr una mayor participación del ciudadano en el

intercambio de productos y servicios.

- Hoy en día las asociaciones velan por el cumplimiento de las leyes, investigan sobre la seguridad y la calidad de los productos y servicios, además de promover la mejora de la calidad de los mismos y brindan información y orientación a los consumidores.

Las asociaciones de consumidores lo pueden informar acerca de sus derechos como consumidor, así como también asistirlo en el caso de algún reclamo particular

Servicios Públicos Domiciliarios

La provisión de los servicios de luz; gas, telecomunicaciones y agua tiene un tratamiento especial en la ley de Defensa del Consumidor. Al tener una legislación especial y organismos de control específicos, que se encuentran listados en esta Guía, los reclamos no son canalizados por las oficinas de Defensa del Consumidor.



Acciones concretas

Si usted está reclamando para que le resuelvan un problema, puede tomar medidas adicionales. El solo hecho de mencionar que recurrirá a una instancia legal puede agilizar el

IMPORTANTE:

Los reclamos sobre servicios públicos domiciliarios (luz, gas, teléfono, agua) deben ser presentados ante los organismos de control respectivos.

trámite de su queja ante un proveedor que no quiere cooperar o que obstruye su accionar. Recurrir, por ejemplo, al **Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo** puede ser mucho más simple de lo que se imagina y bien puede valer la pena.

Si tiene un reclamo y el proveedor no lo resuelve usted tiene 3 posibilidades:

1) Reclamo ante el organismo de Defensa del Consumidor:

Si usted presenta una denuncia contra el proveedor, tendrá acceso a

una instancia de conciliación que le permitirá lograr un acuerdo definitivo sobre el problema planteado. En una primera etapa el organismo facilita la eventual conciliación entre las partes. Si no se logra, continúa el proceso para aplicar, si corresponde, sanciones a la empresa y el consumidor puede concurrir a la justicia para lograr un resarcimiento efectivo.

2) Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo:

El arbitraje es un mecanismo rápido, gratuito y eficaz de resolución de conflictos, pero en vez

de tramitar ante un juez, se hace mediante un tribunal de tres integrantes. Las partes se someten voluntariamente y el laudo arbitral es inapelable: es una especie de sentencia judicial. Por lo general, los árbitros definen los asuntos por equidad, es decir, no se atienen solamente al contrato, sino que los árbitros pueden dejar de algunos aspectos de él.

El Tribunal se conformará con tres árbitros: uno en representación de asociaciones de consumidores; otro por el sector empresario y el tercero, un árbitro institucional, en



representación del Estado. Esta composición del Tribunal permite garantizar y preservar el equilibrio entre las partes. Es importante

34 Cómo presentar una queja

saber que en esta instancia no es necesario, para ninguna de las partes, asistir con un abogado. En caso de que la solicitud de arbitraje se origine en un reclamo inferior a \$ 500 el tribunal estará conformado sólo por el árbitro institucional.

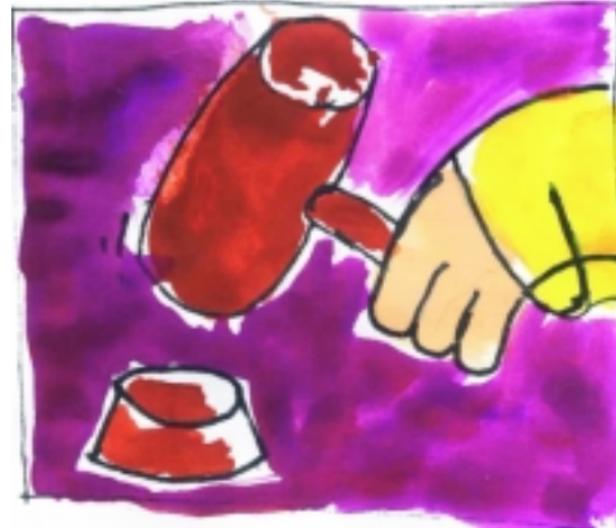
Ambas partes exponen su caso. Primero se invita a las partes a conciliar, y si éstas no pueden hacerlo, son los árbitros quienes toman la decisión. Los árbitros son independientes y tienen un

conocimiento específico de la problemática del consumo.

Algunas de las características de este sistema son:

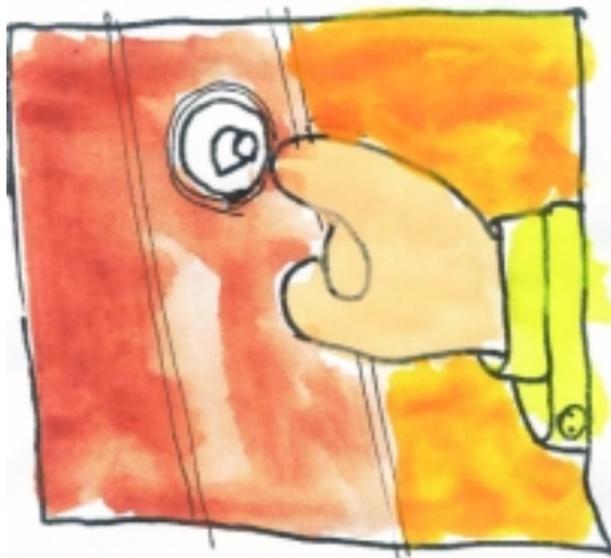
- El sistema arbitral es **voluntario**, es decir que ambas partes deben aceptar el mecanismo.
- Las partes gozan de todas las garantías para ser escuchadas, ofrecer pruebas y defender sus derechos

- Existe un Registro de cuáles son las empresas que se encuentran adheridas, y que usted puede consultar. Igualmente, aunque el proveedor no se encuentre en este Registro usted puede presentar su reclamo y el Tribunal se contactará con la firma.



3) Poder Judicial:

Usted requerirá de la asistencia legal de un abogado y esto puede representarle gastos adicionales.



Consejos importantes

Venta domiciliaria, por correspondencia y comercio electrónico

Las denominadas **ventas domiciliarias, por medio postal, telefónico, electrónico o similar**, tienen un tratamiento especial en la Ley de Defensa del Consumidor. Son aquellas propuestas de **venta de productos o prestación de servicios** efectuadas en el domicilio del consumidor, su lugar de trabajo o fuera del establecimiento del proveedor (hoteles, playas, etc.).

Algunas de las modalidades de este tipo de venta son:

- **Compras por correo**
- **Comercio electrónico**
- **Telemarketing**
- **Venta puerta a puerta**

En todos los casos, las ventas se deben **instrumentar por escrito** y el consumidor tiene derecho a “arrepentirse” de la contratación, **sin abonar cargo alguno**, durante el plazo de cinco (5) días corridos, contados a

partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato.

Importante

- Es obligación del proveedor informarle por escrito sus derechos de cancelación, en todos los documentos que le entregue.
- Para hacer valer el derecho de cancelación, debe poner el producto a disposición del proveedor sin haberlo utilizado y manteniéndolo en el mismo estado en que lo recibió. Se encuentran excluidas las compraventas de bienes perecederos.



- Para poder probar que se ha ejercido el derecho de revocación, es conveniente notificar el arrepentimiento en forma fehaciente: por carta documento,

nota simple con copia recibida por el proveedor, etc.

- Si piensa dar su número de tarjeta de crédito por teléfono, fax u otro medio similar, asegúrese de estar tratando con un proveedor confiable.
- **Trate de evitar mandar dinero por correo.** Llegado el caso, busque alguna empresa especializada en este tipo de envíos.

Los términos del contrato deben estar claramente especificados. Si los

productos no son enviados en el plazo acordado o recibe algo distinto de lo que ordenó, usted puede reclamar por el incumplimiento. Pero si decide darle más tiempo al vendedor o acepta quedarse con lo que le mandaron, no podrá reclamar posteriormente.

Examine cuidadosamente los productos al recibirlos; cerciőrese de que lo que le enviaron es lo que pidió y que no presenta defectos ni roturas. **La Ley le da derecho a reclamar si los productos que recibe están fallados o rotos.** Contáctese con el proveedor y con un organismo de defensa del consumidor.





Está prohibido que le hagan propuestas sobre algún producto o servicio *que no haya sido solicitado y que genere un cargo automático* en cualquier sistema de débito, que lo obligue a usted a molestarse para evitarlo. **Por ejemplo, está prohibido que le manden (sin su consentimiento) tarjetas de crédito y le cobren algún cargo. Si con la oferta se envió un producto, usted no está obligado a conservarlo ni a devolverlo al remitente⁴.**

⁴ Aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

Si una firma le reclama el pago de productos que usted no solicitó, está violando la Ley. En este caso póngase en contacto con la autoridad competente.

Si elige algo de un catálogo de publicidad, lea bien el anuncio antes de encargar la compra. Guarde una copia del anuncio publicitario, le puede ser útil si desea reclamar.

Cuando un vendedor ambulante o “puerta a puerta” lo contacte, trate de no firmar nada ni comprometerse hasta poder estudiar la oferta y compararla con otras. Es posible que

el vendedor intente tentarlo a firmar en el momento ofreciéndole descuentos “especiales” o “regalos” a cambio. **No se sienta presionado ante este tipo de ofertas.**

No firme nada hasta estar seguro del compromiso que está asumiendo. Asegúrese de leer cuidadosamente cualquier tipo de acuerdo antes de firmarlo, y si hay algo que no comprende, pregunte. Si la explicación del vendedor no lo satisface haga leer el acuerdo por alguien de su confianza o recurra a algún organismo o asociación de consumidores. **Y recuerde que este**



tipo de compras están protegidas por el derecho a arrepentirse sin costo alguno dentro del período mencionado.

Comercio electrónico

- Las ventas realizadas a través de la *web* se consideran ventas a distancia. Cuando compra en comercios argentinos por medio de la *web* tiene los mismos derechos que aquellos que utilizan los negocios tradicionales, además de las ventajas de las ventas a distancia. Por ello usted tiene un plazo de 5 días corridos para arrepentirse de la operación y dejarla sin efecto. Este derecho es irrenunciable. **Recuerde que esta legislación sólo rige para las empresas radicadas en la Argentina.**

- **Tenga en cuenta los gastos de envío, los impuestos y los costos de nacionalización cuando se trata de un artículo comprado a una empresa radicada en el exterior.** Los precios que aparecen publicados generalmente no incluyen los impuestos de importación ni el IVA. Muchas veces tampoco incluyen los gastos de flete. Es recomendable comprar **sólo** en empresas que lo informen de los gastos de envío y demás.



Publicidad engañosa y avisos falsos

Decir o escribir falsedades en publicidades u ofertas de productos o servicios implica violar la Ley. Por ejemplo, si un aviso dice que un auto tiene 20.000 kilómetros de uso o si una tintorería ofrece un servicio de limpieza en 2 horas, esto debe ser cierto. Si usted cree que ha sido engañado contacte a la autoridad competente.



Un anuncio engañoso es el que mediante alguna inexactitud tiende a confundir nuestra elección

Presupuestos

Cuando necesite algún tipo de servicio de reparación, mantenimiento o similar, asegúrese de antemano cuánto le costará. Recuerde que, sólo en estos casos, es deber del proveedor entregarle un presupuesto por escrito. **Tenga en cuenta que los precios que le son presupuestados deben incluir todos los impuestos correspondientes**, por ejemplo el I.V.A.

Compras financiadas o a crédito

Antes de comprar productos o servicios a crédito, considere los siguientes puntos:

- Siempre le deben informar por escrito: el precio de contado, la tasa de interés efectiva anual, la cantidad de cuotas, otros posibles gastos y el monto total financiado a pagar.
- Antes de firmar el acuerdo crediticio asegúrese de haber leído y entendido todos los puntos; si hay algo que no entienda, pregunte.
- Asegúrese de poder pagar todo el monto de la compra más los intereses, y aún poder pagar el resto de sus compromisos. Verifique si el préstamo es de tasa variable. Si

lo es, sus cuotas pueden bajar, pero también subir.

Si un comercio consulta información o datos sobre su persona, usted tiene derecho a verla y a corregir cualquier imprecisión o error allí contenido.

Algunos préstamos son otorgados sólo contra garantía hipotecaria sobre su casa. Estos préstamos no están disponibles para las personas que alquilan una vivienda. **Un préstamo hipotecario le brinda seguridad al prestamista, no a usted.** Si usted toma este tipo de préstamos y es

incapaz de pagar las cuotas, el acreedor puede hacer rematar su casa para cubrir cualquier deuda ocasionada por usted. Mediante un préstamo hipotecario se puede obtener una tasa de interés menor que a través de un préstamo de otro tipo, pero **tenga en cuenta que hay mucho en juego en este tipo de créditos.**

Recuerde que los contratos que omitan informar algunos de los puntos antes mencionados le dan derecho a usted a pedir su NULIDAD mediante un juicio, es decir, dejar sin efecto la operación.

Cancelación anticipada:

Puede suceder que usted haya pagado la mitad del crédito y pueda y desee cancelar el resto de la deuda de una sola vez. Si usted hace esto, resultaría lógico abonar sólo la parte de capital que resta y no los intereses que contenga cada cuota. Consulte bien el contrato ya que puede no ser así. Esto depende del tipo de arreglo que tenga con el prestador. Suele pactarse la cancelación anticipada de un crédito abonando sólo el capital restante con algún recargo.

Compras por encargo en un comercio

Si usted encarga en un comercio algún producto que no se encuentra en stock, por ejemplo un mueble nuevo o ropa a medida, siempre se debe pactar una fecha de entrega determinada y el precio. Es obligación del vendedor entregarle un comprobante de la venta con esta información. Si los productos no son entregados en término o no es respetado el precio, usted se puede negar a aceptarlos, además de reclamar.

Pago de señas

A veces se suelen entregar sumas de dinero por adelantado por productos o servicios, como por ejemplo por muebles hechos a medida, reformas en la casa o alguna reparación.

Si se arrepiente de su compra y entregó una seña, pierde el monto entregado; si quien se arrepiente es el vendedor, debe devolverle el doble del valor señalado. Es muy común que para operaciones inmobiliarias o de compraventa de automotores usted deba dejar una **reserva**. Esta es diferente de la seña porque en este



caso no está regulada por la Ley y **son las partes las que acuerdan las condiciones para el caso de arrepentimiento. Y cuidado: si**

además de seña, lo que usted entregó figura “a cuenta de precio”, podrían obligarlo a efectuar toda la operación.

Evite pagar señas grandes a firmas que no conoce. Si paga alguna seña, asegúrese de obtener un recibo con nombre y dirección del proveedor.

Las señas que se abonan con tarjeta de crédito tienen el mismo tratamiento que las que se abonan en efectivo.

Ventas entre particulares

Si le compra productos usados a un particular (a través de un aviso en el diario, de un panfleto u otros), tiene menos derechos que si lo hace en un negocio, ya la Ley de Defensa del Consumidor no le es aplicable a estas operaciones.

Los productos comprados a particulares no están cubiertos por la garantía legal. Además, los criterios de la Ley en cuanto a documentación de venta, publicidad, etc. no alcanzan a estos aspectos de la compraventa. Sin embargo, el engaño o el incumplimiento pueden ser sancionados por la vía de los tribunales ordinarios.



Para tener en cuenta

Tarjetas de crédito

Tenga presente que:

- El contrato debe ser suscripto por las partes, emisor y consumidor, y este último debe recibir de conformidad las tarjetas para que el contrato sea válido.
- Los intereses financieros o compensatorios se encuentran regulados por Ley.
- Está prohibido cobrar un precio

diferente por pago en efectivo o con tarjeta.

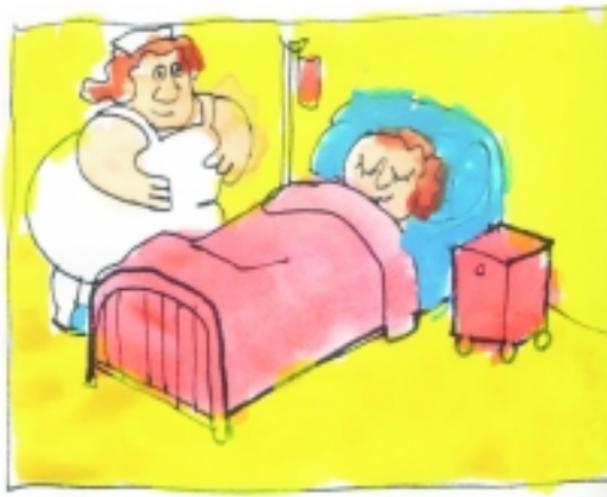
- Existe un mecanismo para impugnar o desconocer cargos o débitos indebidos durante el cual, hasta su conclusión, el uso de la tarjeta no puede ser obstaculizado ni cobrados los cargos o débitos cuestionados.

Recuerde que está prohibido el envío de tarjetas que genere algún cargo sin el requerimiento previo del consumidor.

Medicina prepaga

Tenga en cuenta que:

- A través del denominado Programa Médico Obligatorio (P.M.O.), que regula la prestación de los servicios de salud, se garantiza a todos los beneficiarios prestaciones de prevención, diagnóstico y tratamiento, cubriendo todas las modalidades de recuperación de la salud.
- Si deja de abonar en tiempo y forma alguna de las cuotas mensuales correspondientes a su plan, pueden



suspenderle los servicios y ser dado de baja de la empresa.

- La empresa no puede negar una cobertura, independientemente de lo que disponga el contrato, si es de cumplimiento obligatorio por el P.M.O.

Tiempo compartido

No olvide que:

- No está obligado a firmar el contrato en el momento. Tómese su tiempo.
- Es fundamental leer el contrato antes de firmarlo, para evitar sorpresas posteriores.

- No olvide que va a firmar un contrato de adhesión que genera derechos **pero también obligaciones**.
- Recuerde que la venta de tiempos compartidos puede llegar a ser un caso típico de venta domiciliaria y por lo tanto usted tiene, a partir de la firma del contrato, 5 días para arrepentirse.





Compraventa de automotores

Recuerde que:

- Es muy importante acordar previamente quién se hará cargo de los gastos de entrega de la unidad.
- Al comprar un vehículo usado, verifique que la unidad no presenta deudas de patentes o infracciones.

- Exija que le entreguen toda la documentación de la unidad.
- Es conveniente hacer examinar el vehículo por un mecánico antes de concretar la operación.
- También existe la posibilidad de adquirir un vehículo a través de la modalidad denominada “Leasing”, es decir el alquiler con opción a compra, acreditando los pagos

realizados a cuenta del precio total. Esto puede presentar algunas ventajas adicionales como el no desembolso de una suma inicial, así como alguna ventaja impositiva.

Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Avda. Julio A. Roca 651 CP 1067 ABB – Capital Federal
Línea Gratuita de Orientación al Consumidor: 0800-666-1518
www.consumidor.gov.ar • consultas@consumidor.gov.ar

Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo de la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Av. Julio A. Roca 651, Planta Baja
4349-4168/4172/4175

Direcciones provinciales de Defensa del Consumidor

BUENOS AIRES

• **Dirección Provincial de Comercio Interior**
Calle 12 y 54 Torre 2 - Piso 12º (1900) La Plata
Tel: (0221) 4295563 Fax: 0221-4295564

• **Dirección de Política Comercial**
Calle 12 entre 53 y 54 Torre 2 Piso 12º
(1900) La Plata
Tel.: (0221) 4295563 - 4295644
Fax: (0221) 4295564

• **Dirección de Defensa del Consumidor de la
Provincia de Buenos Aires**
Av. Corrientes 672
Tel:4393-8415/7826

CATAMARCA:

• **Programa de Fortalecimiento del Comercio
Interior**
San Martín 135/142 (4700) Catamarca
Tel.: (03833) 437599 FAX 437783
e-mail: diyccata@infovia.com

CÓRDOBA**• Dirección de Comercio Interior**

Belgrano 347 Piso 2º (5000) Córdoba

Tel.: (0351) /4210300 Fax: (0351) / 4342485/4213241

CORRIENTES**• Servicio de Información de Mercado y****Promoción Comercial:**

San Martín 2250 (3400) Corrientes

Tel.: (03783) 474971-476034 (Ministerio)

Fax: (03783) 476034

CHACO**• Subsecretario de Comercio, Cooperativo,
Industria y Minería**

7º - Edificio Casa de Gobierno (CP 3500)

Tel.: (03722) 448023

Fax: (03722) 431469 440031 44081

Defensa del Consumidor

Tel.:(03722) 448036

CHUBUT**• Dirección de Industria y Comercio**

9 de Julio 280 (9103) Rawson Chubut

Tel.: (02965) 482603/482606/481607

Int. 235/216/245 Fax: (02965) 482605

e-mail: subdecom@satlink.com

ENTRE RÍOS**• Dirección de Comercio Interior y Defensa del
Consumidor**

Salta 164 - Paraná CP 3100

Tel.: (0343) 433312728/312641

Tel/Fax: (0343) 4208428/429

Area Defensa del Consumidor

San Martín 746 (0343) 4207916

e-mail: relinter@satlink.com.ar

(Subsecretaría de Comercio)

FORMOSA**• Dirección de Comercio e Inversiones:**

José María Uriburu 810/20 (3600) Formosa

Tel/Fax: (03717) 420442/425192

JUJUY

- **Dirección Provincial de Industria, Comercio y Acción Cooperativa:**

Av. Congreso 401 - (4612) Ciudad de Palpala
San Salvador de Jujuy
Tel.: (0388) 4274001 Fax: (0388) 4274002

LA PAMPA

- **Dirección de Comercio Interior y Exterior**

Centro Cívico Piso 3º - Santa Rosa - La Pampa (6300)
Tel.: (02954) 433010 Int. 837/ 455255
Fax: (02954) 433010 int. 389.
e-mail: direcom@cpsarg.com

LA RIOJA

- **Dirección de Comercio e Integración**

Pelajo Luna 8160 La Rioja (5300)
Tel.: (03822) 453071 Fax: (03822) 453617/453052
Departamento de Defensa del Consumidor
Tel.: (03822) 453071 Fax: (03822) 453052

MENDOZA

- **Dirección de Fiscalización y Control**

Boulogne Sur Mer 3050 CP 5.500

Tel.: (0261) 4292408

Area Defensa del Consumidor

Tel/Fax:(0261) 4292410

e-mail: direfc@anet.com.ar

MISIONES

- **Dirección de Comercio Interior**

Av. Mitre 2180 (3300). Posadas.

Tel/Fax: (03752) 447585/427965/421309 /447512 (fax)

Departamento de Defensa del Consumidor

Tel/Fax: 447512

NEUQUÉN

- **Dirección Provincial de Industria y Comercio**

Av. Argentina 245 Piso 1º (8300) Neuquén

Tel.:(0299) 4423476 Fax:(0299) 4422168

Dirección de Comercio Interior: int 105

Departamento Lealtad Comercial
y Defensa del Consumidor

RÍO NEGRO

- **Dirección de Comercio e Industria:**

Belgrano 544- 5º (8500) Viedma - Río Negro

Tel.:(02920) 421639/425933 Fax:(02920) 423061

SALTA**• Dirección de Relaciones Comerciales:**

Centro Cívico Grand Bourg - Casa de Gobierno -
Ministerio de la Producción y el Empleo - C.P. 4400
Tel/Fax: (0387) 4360033

SAN JUAN**• Dirección de Defensa del Consumidor**

Edificio 9 de Julio 3º Piso (5400) San Juan
Tel.:(0264) 4223860 Int. 1378 227242/221358
Fax: (0264) 4223633

SAN LUIS**• Programa de Competividad Sistémica****Subprograma de Comercio**

Rivadavia 485 - Planta Baja Of. "A" (5700) San Luis
Tel/Fax: (02652) 451487/427723
e-mail: direcomex@sanluis.gov.ar

SANTA CRUZ**• Dirección Provincial de Comercio e Industria**

Avellaneda 801 -(9400) Río Gallegos
Tel/Fax:(02966) 420467

SANTA FÉ**• Dirección General de Comercio Interior**

San Martín 3225 (3000) Santa Fé
Tel.: (0342) 4520207 • Fax: (0342) 4536622
e-mail: comercio@magic.santafe.ar

SANTIAGO DEL ESTERO**• Dirección General de Industria,
Comercio y Minería**

Av. Roca Sur 768 (4200) Santiago del Estero
Tel.: (0385)4224650/4213478
Subdirección de Comercio: Fax: (0385) 4213478

TUCUMÁN**• Dirección de Comercio****Asuntos Legales de la Dirección de Comercio
Interior**

San Martín 722 - Planta alta
CP (4000) San Miguel de Tucumán
Tel.: (0381) 4218-073/216-302. Hasta las 13 hs.
Fax: (0381) 4218073 Departamento Lealtad
Comercial y Defensa del Consumidor

TIERRA DEL FUEGO ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

• Dirección de Industria y Comercio

Lasserre 74 (9410) Ushuaia

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

GOBIERNO AUTÓNOMO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Dirección General de Defensa

y Protección al Consumidor

Esmeralda 340 - Capital Federal

Tel.: 4326 4540/3729 - 4326-618

Asociaciones de consumidores

• ACCION DEL CONSUMIDOR

ADELCO- (RNAC N° 0001)

Tte. Gral. Perón 1558 - Piso 7°

Capital Federal CP 1037

Tel.: 4371-2662/0846 /0865 Fax:4375-3737

e-mail: adelco@wamani.apc.org

www.adelco.com.ar

• PROTECCIÓN CONSUMIDORES

DEL MERCADO COMÚN DEL SUR

PROCONSUMER - (RNAC N° 0003)

Viamonte 885 -2° Piso - Capital Federal CP 1253

Tel/Fax: 4322-4092 - 4394-0694/0597

e-mail: proconsumer@proconsumer.org.ar

www.proconsumer.org.ar

• COMITE DEL CONSUMIDOR

CODELCO (RNAC N° 0002)

Buenos Aires 68 Of. 5 1° Piso - SALTA- C.P. 4400

TEL: (0387) - 4317101

E-mail: codelco@arnet.com.ar

www.usuarios.arnet.com.ar/codelco

ASOCIACION VECINAL BELGRANO "C"- CONSUMIDORES ACTIVOS (RNAC N° 0004)

Av. Juramento 1805 - 1° "A"

Capital Federal - CP 1428

Tel/Fax: 4788-1111 - 4783-3241 - 4771-9333

e-mail: vecinos@ciudad.com.ar

• **ASOCIACION CIVIL FORMOSEÑA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (RNAC N° 0005)**

Rivadavia 608- Altos- FORMOSA - CP 3600
Tel/Fax: (03717) 424814

• **UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES (RNAC N° 0006)**

Paraná 326 Piso 9° Depto 34- Capital Federal
Tel/Fax: 4371-8050 / 4372-1556
e-mail: launion@usuarios.org.ar

• **ASOCIACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ARGENTINA ADECUA (RNAC 0007)**

Callao 157 9° "C" Capital Federal CP 1039
Tel/Fax: 4374-5420 / 0420

• **CONSUMIDORES ARGENTINOS (RNAC 0008)**

Sarmiento 2026 4° piso Capital Federal CP 1044
Tel.:4953-9692/4551/3693 int. 247
e-mail: consumidoresarg@consuarg.com.ar
www.consumidoresarg.com.ar

• **DEFENSA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DUC- (RNAC 0009)**

Avellaneda 1324 - P.B. Oficina 4 - Córdoba CP 5000
Tel/Fax: (0351) 4233259/ 721220/ 716266

ASOCIACIÓN CIVIL CRUZADA CÍVICA PARA LA DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (RNAC 0010)

Av. Córdoba 2011 - Piso 3°
Capital Federal C'P 1120
Tel/Fax: 4963-1655/6587 - 4961-8093
e-mail: sedecentral@cruzadacivica.org.ar
www.cruzadacivica.org.ar

• **CONSUMIDORES LIBRES COOPERATIVA LIMITADA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE ACCIÓN COMUNITARIA (RNAC 0011)**

Bartolomé Mitre 1895 - Piso 3° E
C.P 1039- Capital Federal
Tel.: 4373-1109

• **CENTRO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR
“CEC” (RNAC 0012)**
Sarmiento 1967 – 1° “15” C.P 1044- Capital Federal
Tel.: 4952-7990

• **UNIÓN DE CONSUMIDORES
DE ARGENTINA (RNAC 0013)**
Tucumán 1427 – 4° “408” – 1° “15”
C.P 1050- Capital Federal
Tel.: 4374-3029 (días jueves de 17 a 19)
www.uca.org.ar

Teléfonos útiles

• **ENRE – ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA
ELECTRICIDAD**
0800-333-3000
Av. Madero 1020 10° (1106) Tel.: 4314-5805/5817

• **ETOSS – ENTE TRIPARTITO DE OBRAS Y SERVICIOS
SANITARIOS**
0800-333-0200
Av. Callao 982 (1023) Tel.: 4815-9229/9339

• **ENARGAS - ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS**
0800-333-4444
Suipacha 636 10° (1008) Tel.: 4325-9292/8655

• **CNRT - COMISIÓN NACIONAL DE
REGULACIÓN DEL TRANSPORTE**
0800-333-0300
Paraguay 1239

• **CNC – COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES**
0800-333-3344
Perú 590 Tel.: 4347-9330
e-mail: casadelcliente@cnc.gov.ar

• **DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**
4338-4900
Venezuela 842
e-mail: defensoria_ciudad@buenosaires.gov.ar

• **DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN**
4819-1509

Montevideo 1224 (1018) Tel.: 4819-1500

• **DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**
4326-4540/3729

Esmeralda 340 Fax: 4326-3729

• **INAL – INSTITUTO NACIONAL DE ALIMENTOS**
4342-5674

Estados Unidos 25

• **DIVISIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DEL
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**
4806-2037/4802-2838 (de 07 a 15 hs.)

Ortiz de Campo 2517 3° piso

• **ANMAT - ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE
MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y TECNOLOGÍA MÉDICA**
0800-222-7222

A.N.M.A.T responde 0800-333-1234

Av. De Mayo 869 Tel.: 4340-0800

e-mail: responde@anmat.gov.ar

• **OCCRABA – ORGANO DE CONTROL
DE LA RED DE ACCESOS A BUENOS AIRES**
4349-7726

Paseo Colón 185 piso 3°

• **DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE
AEROCOMERCIAL**
4349-1228/7300

Hipólito Yrigoyen 250

• **SECRETARÍA DE TRANSPORTE**
4349-7145

Hipólito Yrigoyen 250 piso 12

• **ENTE REGULADOR DE CONCESIONES VIALES
(RUTAS)**

4343-8520/4622

Av. Julio A. Roca 738

• **SUPERINTENDENCIA DE A.F.J.P**
4320-5600/01

Tucumán 450

• **SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS DE SALUD**
0800-222-72583

AV. ROQUE SAENZ PEÑA 530 4344-2800 INT. 2942/44

• **ASESORAMIENTO JURÍDICO GRATUITO
COLEGIO PÚBLICO DE ABOGADOS DE CAP-FED**
4327-0807

Juncal 931

• **SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**
4343-9090

Av. Julio A. Roca 738

• **INTENDENCIA DE TRIBUNALES
CONSULTAS DE JUZGADOS**
4371-6515/0996

• **PALACIO DE JUSTICIA**
Talcahuano 550 piso 8

Personalmente - no tiene teléfono

• **COMFER – COMITÉ FEDERAL DE RADIODIFUSIÓN**
4394-4443/4547

• **DIRECCIÓN GRAL. DE ENSEÑANZA
DE GESTIÓN PRIVADA**
4773-5096

Santa Fe 4358

• **IGJ - INSPECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA**
4342-4179

Paseo Colón 285

**AFIP - ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE INGRESOS
PÚBLICOS**
0800-333-5555