



# Guía de Consumo



*Contribuyendo a la formación  
de consumidores responsables*

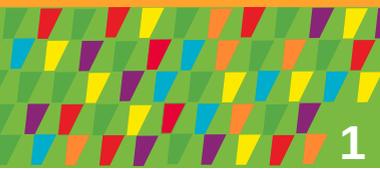


## Introducción

No podemos obviar que el fenómeno del consumismo está presente en nuestra sociedad actual, invadiendo todas las sociedades. Vivimos instalados en una sociedad consumista. Todos somos consumidores y convendría aceptar como punto de partida que es perfectamente posible que todos tengamos hábitos consumistas, adquiridos tanto consciente como inconcientemente. Son numerosos los claros exponentes de la fiebre consumista, ocasionados en muchas ocasiones por los bombardeos publicitarios de los medios de comunicación.

Una actitud consumerista, crítica y racionalizadora, implica una apuesta por un modelo de sociedad diferente donde los valores humanos y la realización personal tengan más importancia que los intereses que mueve la mano invisible del mercado.

Dada la importancia de este fenómeno, se hace necesaria una reflexión colectiva a partir de una herramienta fundamental "LA EDUCACION" con el objetivo de crear en los niños, jóvenes y adultos capacidades que les permitan desarrollar una actitud crítica, responsable y racional ante el fenómeno del consumo.





Consciente de ello, como Institución nos preocupa especialmente la formación de ciudadanos responsables e informados para que sus elecciones se conviertan en decisiones racionales e interesadas en su propia conveniencia y una de las formas de garantizar activamente las garantías y derechos del consumidor dispuestos por la Constitución Nacional y Constitución de la Provincia de Corrientes., es brindando la información disponible, que en este caso se presenta como GUIA en las mejores manos, “**LOS CONSUMIDORES**”.

Esta guía de consulta rápida y meramente informativa fue editada ante la necesidad de proveer al ciudadano de información básica sobre aquellos aspectos más relevantes que lo afectan y con el objetivo de complementar la información y asesoramiento más extenso que se brinda en el Organismo; intentando responder las dudas mas genéricas que se les plantea cotidianamente como consumidores y/o usuarios de bienes y servicios.-

Elegir lo que se compra es decidir apoyar o rechazar determinadas prácticas corporativas. La educación es uno de los instrumentos que mejor puede contribuir a que se hagan elecciones correctas y responsables que satisfagan nuestras necesidades y aspiraciones. Así, a través de la educación se puede conseguir reconciliar los conceptos de consumo, libertad y responsabilidad, donde la educación para el consumo sostenible (ECS) es esencial para empoderar a individuos y grupos, proporcionando información apropiada sobre el impacto que tienen sus elecciones diarias como consumidores y soluciones y alternativas que funcionen.



# Como consumidores tenemos derecho a:

**5**

Organizarnos para defender nuestros derechos

**4**

Disponer de una garantía mínima de seis meses por la compra de bienes nuevos y tres meses en caso de bienes usados.

**7**

Poder elegir entre distintos proveedores.

**2**

Recibir de los proveedores información cierta, clara y detallada acerca de los productos y servicios que ofrecen.

**6**

Consumir productos seguros que exhiban el Sello de Seguridad Argentina para garantizar la protección a la salud y a la vida.

**3**

Recibir un trato digno por parte del proveedor sin abusos ni maltratos.

**1**

A la satisfacción de las necesidades básicas.

**8**

Ser compensado por los problemas o daños que nos pudieran ocasionar la compra de un bien o la contratación de un servicio





## Quienes somos

La Subsecretaria de Comercio es la Autoridad de Aplicación en la jurisdicción de la Provincia de Corrientes de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 (modificatorias y reglamentarias), como también de la Legislación de Lealtad Comercial y otras normas nacionales vinculadas a la materia.



## Dónde estamos





# Servicios que brindamos



Los ciudadanos pueden solicitar y recibir información sobre los inconvenientes que pueden afectarlos como consumidores y/o usuarios, Consultando los siguientes servicios puestos a su disposición de manera GRATUITA:

## Atención de Consultas



Las mismas pueden realizarse personalmente, en forma telefónica, vía correo electrónico o ingresando a la plataforma digital de la Subsecretaría: [www.comercio.corrientes.gov.ar](http://www.comercio.corrientes.gov.ar)

En función a normas vigentes en la Provincia de Corrientes, no se aceptan reclamos o denuncias por medios electrónicos (correo electrónico, mensajes de texto, mensajes vía facebook o la página web del Organismo, etc.). No obstante a través de la Plataforma Digital de CONSULTAS, pueden comentarnos el inconveniente que han tenido para que el personal del área evalúe la procedencia de su petición, asesorándolo en el caso puntual. El inicio de su consulta por este medio no implica la apertura de ninguna instancia administrativa, hasta tanto no acredite el cumplimiento de todos los requisitos detallados.



## Tramitación de reclamos o denuncias



Conciliación entre el reclamante y empresa/s reclamadas para la resolución de determinadas cuestiones.



## Formación y educación en materia de consumo



Inscripción de comercios en el registro comercial



## Control de exhibición de precios



Habilitación de libro de quejas



# Si considera que sus derechos como consumidor o usuario han sido vulnerados



## Requisitos

El hecho denunciado debe haber ocurrido en la Provincia de Corrientes

Los bienes/servicios adquiridos y/o utilizados deben estar destinados al consumo final.

El denunciante debe ser titular de la adquisición del bien o prestación del servicio o presentar un poder.



## Documentación

- 1** Acreditar identidad con copia de DNI, LC o LE.

Descripción del hecho a denunciar, relatándolo con claridad y precisión e indicando cual es su pretensión para llegar a un acuerdo con el denunciado/s, completando el Formulario de DENUNCIA que se le proporcionará en la sede de la Subsecretaría o puede ser obtenido de nuestra página web y/o mediante Nota (preferentemente escrita en PC y en caso de hacerlo manualmente, con letra legible). Debiendo contener obligatoriamente los siguientes datos:

- 2**

Identificación del denunciante y comercio o empresa/s denunciada/s, incluyendo los domicilios completos.



- 3** Presentar prueba que acredite el hecho denunciado y la relación de consumo (copias de factura, ticket, contrato, folleto, etc.). De no poseer documentación, mencionar los medios de prueba por los cuales intenta valerse. Presentar la documentación original, más un juego de fotocopias por cada empresa denunciada y un juego de fotocopias para conformar el expediente. (\*) Si se trata de un electrodoméstico u otro bien en garantía, se le solicitará el certificado de garantía para citar al fabricante y obtener una solución más rápida.
- 4** En el caso de consumidores o usuarios que se domicilien del interior de la Provincia, pueden enviar sus presentaciones vía de correo postal a la sede de la Subsecretaría .



## Procedimiento

Presentado el reclamo por parte del consumidor o usuario, se notifica al comercio y/o empresa/s reclamadas del mismo y se convoca a una audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo.

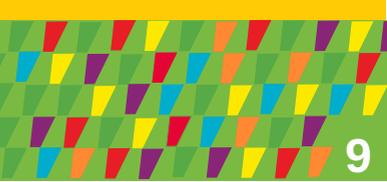
En caso de arribarse a un acuerdo conciliatorio, los detalles del mismo constarán en un acta suscripto por las partes. Este acuerdo es homologado por la Subsecretaria de Comercio y es de cumplimiento obligatorio. El no cumplimiento del acuerdo por parte del comercio y/o empresa/s intervinientes, se considera una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor. En tal caso el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la misma, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado.

En caso de no llegar a un acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección de Defensa del Consumidor, quien tramitará el sumario respectivo. En esta instancia, el consumidor deja de ser parte de la denuncia y es la Autoridad de Aplicación la que verifica si hubo o no alguna infracción a la ley y de corresponder aplicara sanción.

En caso de comprobarse una infracción a la ley 24.240 (Defensa del Consumidor) la empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa entre \$100, y el máximo de \$5.000.000

La multa no es a favor del denunciante, sin perjuicio de ello las actuaciones administrativas pueden servir como prueba para una futura acción judicial particular del consumidor.

Las resoluciones administrativas por la que se aplica una sanción al Comercio y/o Empresa/s, son apelables ante el Poder Judicial (Superior Tribunal de Justicia de la Provincia.





## **Cuales son las obligaciones del denunciante una vez realizada la denuncia?**

### ***Deberá:***

Comparecer a las audiencias y responder ante cada notificación

Informar a la Subsecretaría, todo cambio de la circunstancias existentes al momento del reclamo, especialmente si el comercio y/o la empresa solucionó el problema que motivó la denuncia. El incumplimiento de estas obligaciones, en forma injustificada, durante la etapa de conciliación, podrá justificar que la dependencia lo tenga por desistido del reclamo, procediéndose al archivo de las actuaciones .



# Algunos motivos y problemas que lo habilitan a interponer una **denuncia**



## Planes de Ahorro para fines determinados:

Incumplimiento del reintegro de cuotas pagadas, falta del debido deber de información al momento de la suscripción, durante y al final del mismo, incumplimiento respecto de la entrega del bien (valor, cambio, ajustes), etc.



## Telefonía celular

Fallas técnicas del equipo, desconocimiento de líneas, prestación de servicios no solicitados o distintos a los convenidos, cobros indebidos en los resúmenes, errores de facturación en general, falta de información de los rubros que se cobran, etc.



## Electrodomésticos:

Incumplimiento de las condiciones de garantía, falta de comprobante de garantía obligatorio, problemas en la reparación de electrodomésticos, falta de entrega del presupuesto obligatorio, problemas relacionados con el Servicio Técnico Oficial, inexistencia de Servicio Técnico Oficial en el territorio de la provincia, documento de venta con irregularidades, etc.



## Empresas de seguros

Incumplimiento de las condiciones de cobertura, no entrega obligatoria de la Póliza del Seguro y respectiva documentación, falta del debido deber de información al momento de la suscripción, durante y al final del mismo, incumplimiento de las condiciones generales de contratación, errores en el cobro de las primas, etc.



## Productos Vencidos



Que no se encuentren aún en mal estado, ya que estos son competencia de Bromatología de la Provincia; Productos sin el debido etiquetamiento, que indique el producto, el precio y demás características; Productos sin fecha de elaboración ni vencimiento; Diferencia de precio entre góndola y caja; Incumplimiento de ofertas; etc.



## Bancos y Tarjetas de Crédito

Debida información referente a los créditos adquiridos, conexidad del Banco con Mutuales y/o Cooperativas que pudieren intervenir y la información obligatoria requerida para afiliarlo, falta del debido deber de información de todas las condiciones generales y particulares (tasa de intereses anuales y mensuales, saldo total financiado, valor de cada una de las cuotas, correspondientes resúmenes de cuenta, y toda información obligatoria conforme la normativa vigente), etc.



# Consejos útiles



## **Ticket o factura**

Prueban tu relación de consumo con un comercio o proveedor de servicio. Exigí su entrega y Consérvalo porque te permite ejercer el cumplimiento de tus derechos.



## **El contrato**

Regula la relación entre consumidor y empresa, determinando el alcance de los derechos y obligaciones de cada uno. Por ello es muy importante que antes de firmarlo lo leas detenidamente. Una vez suscripto exigí la entrega de un ejemplar.



## **Compras por internet o correo**

Cuando un consumidor realiza una compra fuera de un establecimiento comercial es decir, desde su domicilio -por ejemplo a través de internet o vía telefónica- cuenta con 10 días corridos para deshacer dicha operación comercial.



## Baja de un servicio

Si querés dar de baja un servicio hacelo por escrito, redactá una nota por duplicado y presentala en la compañía proveedora, conservá una copia sellada o firmada por la empresa como prueba de tu baja.

Los servicios pueden darse de baja de la misma forma en que se los contrató, por fax, mail y/o telefónicamente. Asimismo, las empresas están obligadas a suministrar un comprobante de recepción de la solicitud en el término de las 72 horas.

El consumidor puede dar de baja cualquier servicio aún cuando exista alguna deuda no obstante, la baja no lo exime de sus responsabilidades contractuales ni de la deuda que mantenga con la empresa.



## Telefonía celular

Ninguna empresa de telefonía celular puede obligarte a cambiar de plan. Asimismo, si cambiás de empresa podés conservar tu número (portabilidad numérica). Antes de cerrar la operación de compra de un teléfono celular, asegúrese de que la entrega sea inmediata o que se encuentre estipulado por escrito el tiempo de entrega.



## Medicina prepaga

Las empresas de medicina prepaga deben prestar como cobertura básica los servicios previstos por el Programa Médico Obligatorio (P.M.O.). La falta de cumplimiento te habilita a realizar una denuncia ante Defensa al Consumidor.

Las empresas del sector no pueden negarte la afiliación por padecer enfermedades preexistentes. Del mismo modo, deben cubrir los tratamientos oncológicos, de HIV y el plan materno-infantil. Para conocer los alcances de la cobertura que establece el P.M.O. ingresa a [www.sssalud.gov.ar](http://www.sssalud.gov.ar)



# Consumo Saludable



## INFORMACION NUTRICIONAL

Tamaño por porción: Por 100 ml  
Porciones por envase: 2,5 (250 ml)

Cantidad por porción:  
Calorías: 43 Kcal/180 KJ

Grasa total	0,0 g.
Colesterol:	0,0 g.
Sodio:	0,004 g.
Total de carbohidratos	
Fibra:	0,3 g.
Azúcares:	10 g.

Proteínas:	0,0 g.
Vitamina C:	40mg. (50% cdr)

**Ingredientes:** 100 % hecho con naranjas naturales

Para un consumo saludable  
siga estos pasos

1

Conozca el tamaño de la  
**porción**

Es la cantidad de alimento habitualmente consumida por una persona en un tiempo de comida.

2

Verifique los  
**nutrientes**

3

Lea la lista de  
**ingredientes**



## SUBSECRETARIA DE COMERCIO

Carlos Pellegrini 1024 CP (W3400) Corrientes



Dirección: Carlos Pellegrini 1024 CP (W3400) Corrientes

Teléfonos: (0379) 4476025/6 – 0800-444-2667

web: [www.comercio.corrientes.gov.ar](http://www.comercio.corrientes.gov.ar)

## ***Conoce tus derechos para ejercerlos responsablemente***

Subsecretaría de Comercio: Dra. Lucia Centurión

Director de Defensa del Consumidor: C. P. Orlando Seniquiel

Director de Asesoría Legal: Dr. Adriano Nalda

Directora de Comercio: Lourdes Garrido

Programa Educación para el Consumo: Dr. Lucio Terraza

Diseño y diagramación: Julia Caplan

