



**Gobierno Provincial**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA TRABAJO Y COMERCIO



***F**ormar **C**onsumidores **R**esponsables*

en

*Información **F**ormación y **E**ducación*

***I.F.ED.***

SUBSECRETARIA DE COMERCIO





# Finalidad

Proporcionar las herramientas necesarias para adquirir los conocimientos y habilidades que permitan una





# ¿ Donde están regulados nuestros derechos como Usuarios y Consumidores ?

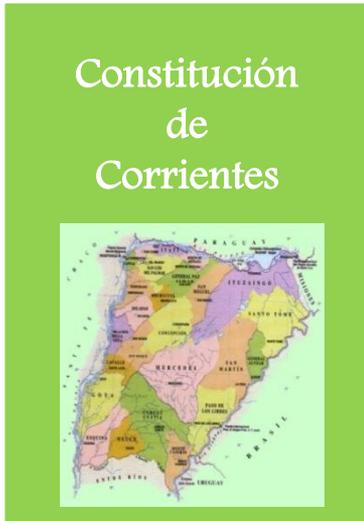
Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a:



**CAPÍTULO  
SEGUNDO**  
*Nuevos derechos y  
garantías*  
*Artículo 42.-*

**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.**

*Capítulo IX*  
*De los Derechos*  
*del Consumidor y*  
*del Usuario*  
*Artículo 48.-*





# A PRENDIENDO CONCEPTOS

## CONSUMIDOR???

*Art. 1 L.D.C. ...* entiéndase por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en **forma gratuita u onerosa como destinatario final**, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como



## PROVEEDOR???

*Art. 2 L.D.C....* Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

## RELACION DE CONSUMO???

*Art. 3 L.D.C...* Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.



# SERVICIOS EXCLUIDOS DEL CONCEPTO DE CONSUMIDOR

ART. 2 L.D.C..... No están comprendidos en esta ley los **servicios de profesionales liberales** que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento.

Ejemplos de Servicios Excluidos del concepto de Consumidor



*Medico*



*Abogado*

*Ejemplos:*



*Ingeniero*



Gobierno Provincial  
MINISTERIO DE INDUSTRIA TRABAJO Y COMERCIO

# DERECHOS QUE POSEEMOS como CONSUMIDORES Y USUARIOS



SUBSECRETARIA DE COMERCIO



# PROTECCION DE LA SALUD



*Su protección se encuentra contemplado en la:*

Constitución Nacional (Artículo 42°) y la Ley 24.240 al disponer en su (Artículo 5°) “que los bienes y servicios deben ser provistos al consumidor de modo que en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para su salud o integridad física”



# Salud Amenazada

Actualmente una de las mayores amenazas a la salud tiene que ver con el

**C**ambio de los hábitos **A**limenticios y el

**C**reciente **C**onsumo de **C**omida **P**rocesada, con altos contenidos de azúcar, fructuosa, grasas saturadas, sal y muy diversos aditivos.



**I**mportancia de controlar la fecha de vencimiento de un producto: es a los fines de establecer parámetros hasta cuando una mercadería se considera comerciable.

**S**u sola transgresión es suficiente para configurar el peligro potencial que emerge de la omisión del deber de garantizar al consumidor la vigencia del producto y es independiente del eventual daño concreto que respecto a una persona en particular puede provocar.



# Protección de su Seguridad

Los productos y servicios adquiridos y utilizados normalmente no deben presentar peligro para los consumidores.

En los casos de servicios o cosas riesgosas, cuya utilización pueda suponer un riesgo de los consumidores o usuarios, deben llevar un manual en idioma nacional sobre su uso y mantenimiento, brindando un asesoramiento adecuado.

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.



## Casos Prácticos donde se trasgredido el Deber de Seguridad:

Accidente en las Instalaciones de un Supermercado.

Sustracción de automotor de Playa de Estacionamiento de centro comercial.

Extravió de un Producto entregado al Servicio Técnico Oficial.

Animales Suelos que causan un accidente en Trayecto de Ruta Concesionada (Peaje)



# Protección

de sus Intereses

# Económico



## Ley 24.240

**Capítulo v** (arts. 19 a 24)

(Intereses Económicos de Consumidores y Usuarios).



**Art. 19:** Quienes prestan servicios de cualquier naturaleza están obligados a: ....respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos



**Art. 21:** Requisitos mínimos que debe contener un Presupuesto:

a) Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio

b) La descripción del trabajo a realizar

c) Descripción detallada de los materiales a emplear

d) Los precios de éstos y la mano de obra;

e) El tiempo en que se realizará el trabajo

f) Si otorga o no garantía y en su caso, el alcance y duración de ésta

g) El plazo para la aceptación del presupuesto

h) Los números de inscripción en la Dirección General Impositiva y en el Sistema Previsional

**Art. 20 :** Materiales o Productos a utilizar en la Reparación deben ser nuevos o adecuados a la cosa, salvo pacto en contrario



**Art. 22:** Supuestos no Incluidos en el Presupuesto. Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional.... deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización

**Art. 23:**...si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaren deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor

**Art.24: Garantía:** La garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar:

- a) La correcta individualización del trabajo realizado;
- b) El tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma;
- c) La correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.



Una adecuada información, nos permitirá:

Derecho a Recibir

# Información

Adecuada y Veraz  
( Art. 4° LDC)

**R** Realizar un acto de elección de manera consciente.



**C** Conocer la composición de los Productos.



Las **C**aracterísticas de los servicios, su calidad, su precio real y los riesgos que pueden representar.





# Estar bien Informados :

Adquisición de bienes o servicios.



*evaluar y comparar  
calidad, precio y  
condiciones de los  
servicios y  
productos ofrecidos*

- Debe brindarse por escrito la descripción del bien;
- Precio de contado;
- El importe a desembolsar inicialmente de existir ;
- Precio financiado;
- La tasa de interés efectiva anual;
- El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- El sistema de financiación 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.



## Publicidad:

Es importante conservar:

Folletos de ofertas o promociones de los servicios que se contratan:

los anuncios o folletos publicitarios obligan al vendedor a cumplir con lo que expresan, y forman parte del contrato con el consumidor.

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.



## Producto en Oferta:

Cualquier oferta o promoción dirigida a los consumidores, debe ser cumplida por quien 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”,

expresando siempre la cantidad de productos disponibles.-



# Libertad de Elección

Consiste en la posibilidad que consumidor de elegir entre diferentes productos aquel que más le convenga. Para ello, resulta necesario que exista una libre competencia entre proveedores que permita una oferta variada y una aceptación expresa por parte del consumidor en la adquisición de un bien o servicio.





# Trato Digno y Equitativo

(Art. 8° Bis. LDC)

El artículo 8° bis reconoce el derecho de los consumidores a un trato digno y equitativo.

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

## Los Proveedores deben abstenerse:

De realizar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Manifestar públicamente la falta de dinero para comprar un producto.

Soportar insultos o gritos de dependientes, o negarle el acceso a un servicio por su vestimenta, nacionalidad o rasgos físicos.

Realizar cualquier diferenciación en precios, calidades técnicas o comerciales a los consumidores extranjeros.

En los reclamos extrajudiciales por deudas, la ley prohíbe a las empresas utilizar medios que tenga la apariencia de un reclamo judicial, utilizando frases persuasivas como “último aviso”





# “La más larga caminata

Defensa  
Consumidor



# comienza

# con un paso”

Gracias por su atención

