

GUIA DE CONSUMO

EDICIÓN CONMEMORATIVA

**15** DE  
**MARZO**

Día Mundial de los Derechos  
del Consumidor

# INDICE

**01** | Introducción

**02** | Reconocimiento Constitución de los Derechos del Consumidor

**03** | Fecha conmemorativa

**05** | Alguno de los Derechos más importantes

**11** | Sabias usted...?

**14** | Dónde debe comenzar la ruta del reclamo



# INTRODUCCIÓN



La Subsecretaría de Comercio de la Provincia de Corrientes es parte del Ministerio de Industria, Trabajo y Comercio y tiene, entre otras dentro de sus funciones garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y usuarios, conforme a lo previsto en la Constitución Nacional (art. 42), en la Constitución Provincial (art. 48) y en otras normas específicas sobre la materia.

Para llevarla a cabo, contamos con un cualificado grupo humano que cotidianamente atiende consultas y denuncias de los consumidores, inspecciona comercios, dan curso a los procedimientos administrativos, buscan alternativas de solución a los conflictos y sancionar a las empresas que vulneran sus derechos. Pero ello solo es una parte de nuestra misión y desafío diario. Como institución, consientes que la Educación pasa a ser un valioso pilar para lograr un equilibrio en la sociedad de consumo; nos preocupa especialmente la formación de ciudadanos responsables con suficiente destreza y determinación para actuar individual y colectivamente contra los abusos del mercado y siendo el Estado es el que debe por Ley ejecutar diversas medidas para la correcta educación y protección del consumidor, desde la Subsecretaria de Comercio queremos que la **“EDUCACIÓN al CONSUMIDOR”** se erija en una fortaleza trascendental para enfrentar la disparidad de información y poder negocial que genera la sociedad de consumo y la forma que encontramos para hacerlo es a través de esta sencilla guía que tiene como destinatario final, a todos los actores sociales comprometidos con su comunidad, para que puedan usarlo como herramienta para transmitir su contenido.

El desafío que tenemos por delante es grande, y sabemos que todo lo que hacemos en relación a lamagnitud de la labor encomendada, no es suficientes pero pese a todo, en ese camino, nos animamos a transitar y lo invitamos a acompañarnos.





# LA JERARQUÍA CONSTITUCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Están reconocidos en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional y dispone que: “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 la 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, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores...”

Por su parte la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, sus modificatorias y su Decreto Reglamentario 1798/1994, tiene por objeto la tutela de consumidores y usuarios, la parte considerada más débil o vulnerable en los tratos y operaciones que realizan ordinariamente con proveedores de bienes y servicios, complementándose con otras normas que regulan materias

# FECHA CONMEMORATIVA



## ANTECEDENTE

Todo empezó el 15 de marzo del 62, cuando el presidente de los EEUU, John F. Kennedy, pronunció ante el Congreso de ese país un discurso ofreciendo su visión acerca de los derechos de los consumidores, convirtiéndose en la primera vez que un político haya establecido esos principios de manera formal.

“Por definición, el término Consumidores, nos incluye a todos”, dijo Kennedy en su discurso ante el Congreso. “Ellos son el grupo económico más amplio que afecta y es afectado por casi cada decisión económica pública o privada. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas”.

## SU RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 1983, declaró el 15 de Marzo como el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores para aumentar la conciencia mundial sobre estos derechos.

Cada año, Consumers Internacional, la organización que agrupa a las asociaciones de consumidores de todo el mundo, elige un tema específico como asunto de interés prioritario para esta conmemoración.

El tema para el Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2016 será:

**“¡ANTIBIÓTICOS FUERA DEL MENÚ!”**



# EL TEMA PARA EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2016 SERÁ:

## “¡ANTIBIÓTICOS FUERA DEL MENÚ!”

Alrededor de la mitad de los antibióticos producidos en el mundo se utilizan en la agricultura, y gran parte de ellos se utilizan para promover el crecimiento más rápido de los animales y prevenir, en lugar de tratar una enfermedad.

Existen pruebas claras de que la aparición de microorganismos resistentes está asociada al uso no humano de antimicrobianos, tal como lo señalaron ya en el 2003 la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación), la OIE (Organización Mundial de Sanidad Animal) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) en un taller conjunto celebrado en Los Organismos Públicos, grupos de consumidores y la sociedad civil en conjunto, podemos desempeñar un papel importante cuestionando la seguridad de los alimentos elaborados a partir de animales medicados en exceso, adoptando decisiones de compra responsables.

**Compra productos de tu localidad para ayudar a dinamizar la economía de tu comunidad y a crear empleo. Además consumirás productos más frescos, económicos y menos procesados.**

Estas son pequeñas acciones que multiplicadas pueden tener un profundo impacto en las prácticas del sector.

La cuestión es vital porque como lo viene advirtiendo la Organización Mundial de la Salud (OMS), la resistencia a los antimicrobianos está aumentando peligrosamente a nivel mundial y eso compromete la prevención y el tratamiento eficaces de un número cada vez mayor de infecciones en humanos.

La resistencia a los antibióticos es una de las mayores amenazas para la salud mundial a las que nos enfrentamos en la actualidad. El nivel masivo de consumo excesivo de los antibióticos existentes, junto a la escasez de los nuevos, ha acelerado la aparición de bacterias altamente resistentes, o “superbacterias” como consecuencia del abuso de su ingesta.



## 1. DERECHO A LA SALUD

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 riesgo alguno para la salud o la integridad física.

Además del reconocimiento del derecho a la protección de la salud y seguridad en la Constitución Nacional en su artículo 42, la ley argentina de defensa del consumidor consagra expresamente el deber de seguridad, para la tutela de la salud del consumidor. El artículo 5° de la Ley 24240 establece 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.

Por eso es importante en defensa de nuestro Derecho a la Salud, tener en cuenta:

- ✓ Que 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 demás consumidores.
- ✓ Si 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.



## 2. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS

Se encuentra reconocido por el artículo 42 de la Constitución Nacional Argentina. En materia de calidad en la prestación de servicios, la ley nacional 24.240, en tutela de los intereses económicos de los consumidores, regula específicamente los deberes de los empresarios, en etapa de ejecución de los contratos (arts. 19 a 24), y en particular, de servicios públicos domiciliarios. Con ese objetivo se incorporan normas de tutela del usuario, en orden al modo de prestación de los servicios, información, reciprocidad en el trato, seguridad, medición, facturación, reclamos e interrupción de la prestación (arts. 25 a 31 en ley 24240).



### UN TÍPICO CASO DONDE EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS ES VULNERADO:

Cuando el vendedor estando en garantía un producto que debe enviarse al taller o fabrica para ser reparado **"pretende que ud. abone los gastos de traslado"**.



Que mientras el producto este en garantía ningún gasto le corresponde abonar a Ud., sino al responsable de la garantía.

Cuando el proveedor no cumple con lo ofrecido o contratado, UD. tiene derecho a:

- ✓ Exigir que se cumpla lo pactado.
- ✓ Aceptar un producto o servicio equivalente
- ✓ Rescindir el contrato y pedir la devolución del dinero pagado.



### 3. A UNA INFORMACIÓN ADECUADA Y VERAZ

El derecho del consumidor a recibir una información adecuada, que le permita realizar elecciones bien fundadas, ha sido explícitamente consagrado a nivel universal, por las directrices sobre protección del consumidor aprobadas en 1985 por las Naciones Unidas (artículo 3, inciso c). Además del reconocimiento constitucional del derecho del consumidor a una información adecuada y veraz (artículo 42 Ley Nacional y la Ley 24240 impone a los empresarios el deber de suministrar a los consumidores, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los productos o servicios (artículo 4).



**ALGUNAS PRECAUCIONES QUE DEBE TOMAR PARA CONSTATAR QUE LA INFORMACIÓN QUE SE LE BRINDA SEA ADECUADA Y VERAZ:**

#### **ANTES DE CONTRATAR:**

Toda información que se le brinde le debe permitir evaluar y comparar entre otras cosas

- ✓ Calidad
- ✓ Precio y
- ✓ Condiciones de los servicios y productos ofrecidos. (publicidad, oferta etc.).
- ✓ Sistemas de pago, intereses o recargos en las compras a crédito, las cuales deben estar por escrito.

#### **LUEGO DE CONTRATAR:**

- ✓ Exigir al vendedor la entrega de manuales de uso, catálogos e instrucciones de los productos.
- ✓ Cuando se ofrezcan productos de segunda selección, usados o reconstituidos, esa característica debe constar en forma precisa y visible.



## CUANDO SE TRATA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

- ✓ Leer todo lo que dicen las etiquetas,
- ✓ Verificando la fecha de vencimiento.

Si advierte que la Información contenida en una publicidad, promoción u oferta resulta contradictoria, falta o engañosa:

**UD. DEBE EXIGIR SU CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A COMO FUE PUBLICITADO U OFERTADO EL PRODUCTO.**

## ANUNCIOS O FOLLETOS PUBLICITARIOS

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.**

**OFERTAS:** En el caso de las ofertas: 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.

**EJEMPLO:** 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.

## 4. A LA LIBRE ELECCION

Consisten en la posibilidad que tiene el consumidor de elegir entre varios 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.



### ESTE DERECHO NO ES RESPETADO CUANDO

Se condiciona la venta de un producto por la compra de otros,  
Cuando le cobran servicios que ud. No solicito



**RECUERDE**

**El SILENCIO de los consumidores no constituye aceptación de la propuesta por parte de los proveedores.**



## 5. DERECHO A UN TRATO DIGNO Y EQUITATIVO

El artículo 8 bis de la Ley N° 24.240 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.

### SE VIOLA EN DERECHO A UN TRATO DIGNO

Cuando el comercio o proveedor recurre a prácticas que buscan aprovechar la necesidad o inexperiencia de las personas, afectando en forma negativa sus intereses, por no haberse respetado su condición humana y su rol como Consumidor.

#### **EJEMPLOS:**

El sonar de las alarmas de un comercio que hace pensar que el consumidor está hurtando un producto.

Soportar insultos o gritos de dependientes, lo cual constituye una practica vejatoria.

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.

Enviar 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 la naturaleza del reclamo.

# SABÍA USTED...?



## TARJETAS DE CREDITO

- ✓ Aún teniendo deuda con el emisor usted puede dar de baja su tarjeta de crédito. Este hecho no extingue la deuda existente.
- ✓ Si al recibir el resumen usted desconoce algún gasto, tiene un período de 30 días para impugnar ese resumen y no pagar la operación cuestionada hasta tanto el banco investigue el origen del cargo.
- ✓ Si recibe una tarjeta de crédito que no solicitó y esto genera algún cargo automático, la entidad bancaria está violando el artículo 35 de la Ley de Defensa del Consumidor. El usuario no está obligado a pagar esos cargos .
- ✓ Los contratos de tarjetas de crédito, como ningún otro pueden contener cláusulas que permitan al emisor modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

## FECHA DE ENTREGA DE UN PRODUCTO

Si adquiere algún producto, cuya entrega no se hace en el momento de la compra, en el documento de venta siempre se debe poner por escrito la fecha de entrega.

## SI LA COMPRA ES A CRÉDITO

Siempre le deben informar por escrito: el precio de contado, el saldo de deuda, el total de los intereses a pagar, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización de los intereses, otros gastos si los hubiere, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad y monto total financiado a pagar.



## **VENTAS DOMICILIARIAS, POR CORRESPONDENCIA U OTRAS (ART. 32 Y ART. 33 LEY 24240)**

El vendedor debe informar por escrito al consumidor que puede revocar (arrepentirse) de la operación dentro de los 10 días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna.

**ESTA FACULTAD NO PUEDE SER DISPENSADA NI RENUNCIADA.**

## **OPERACIONES AL CONTADO CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO ARTÍCULOS 37, INCISO “C Y 56 DE LA LEY 25.065**

Es ilegal hacer diferencias de precio entre operaciones al contado con tarjeta de Crédito o Débito.

## **DÍAS Y HORARIOS PARA EL CAMBIO DE UN PRODUCTO.**

“El consumidor no está sujeto a restricciones de días y horarios para el cambio de un producto”.

## BAJA DE SERVICIOS

La ley 24.240 dispone expresamente que "cuando la contratación de un servicio (...) haya sido realizada en forma telefónica, electrónica o similar, podrá ser rescindida a elección del consumidor o usuario mediante el mismo medio utilizado en la contratación". Además, obliga a la empresa a enviar, dentro de las 72 horas hábiles después de la solicitud, una constancia fehaciente del pedido de cancelación del servicio.

Un ardid bastante frecuente por parte de las empresas consiste en fijar **periodos para el trámite de baja**. Por ejemplo, que sólo puede solicitarse entre el día 1 y el 10 de cada vez. Esta medida es **ilegal**.

**En todo caso, las empresas podrán cobrar un proporcional a los días del mes de empleo del servicio y puede, según el tipo de contrato, exigir algún tipo de penalidad.**



# DONDE DEBE COMENZAR LA RUTA DEL RECLAMO

Es conveniente agotar la instancia de reclamo ante el comercio y/o prestador del servicio, antes de dirigirse a la autoridad de aplicación para radicar su denuncia.

## PRECAUCIONES QUE DEBE TENER SEGÚN LA VIA QUE UTILIZA

### SI LO HACE EN FORMA TELEFÓNICA DEBE:

- ✓ Tener a mano recibos, facturas y demás documentos.
- ✓ Pedir siempre el nombre de la persona que le atiende
- ✓ Solicitar el número de reclamo
- ✓ Anotar fecha y hora de la llamada y datos importantes de la conversación.

### SI LO HACE PERSONALMENTE:

**Nunca deje un reclamo en forma verbal. Hágalo siempre por escrito presentando una nota o asentándolo en el Libro de Quejas; en ambos casos debe tener en cuenta lo siguientes:**

- ✓ La descripción del producto o servicio.
- ✓ El detalle de la fecha y lugar donde fue adquirido el producto o contratado y realizado el servicio.
- ✓ El detalle del costo de la compra o trabajo.
- ✓ Expresar claramente las fallas o defectos y la actitud tomada por el proveedor 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:

### **EJEMPLO:**

Reparación, reemplazo del producto, reembolso del dinero, reducción del precio, etc.

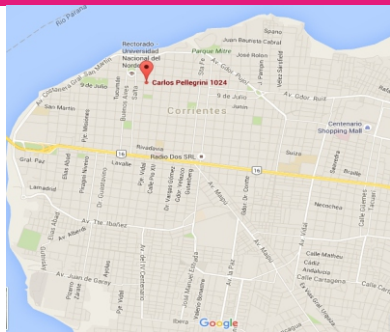
### **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Guardar las copias de todas las cartas enviadas.
- ✓ No enviar documentos originales- Envié solo copias de los mismos.
- ✓ Siempre es conveniente dejar asentado un número de teléfono
- ✓ Si opto por hacerlo en el libro de quejas, tome una foto de la foja donde consta el reclamo.
- ✓ Si el reclamo lo hizo mediante nota, llevar siempre una copia de la misma y solicitar al que la recibe que la firme, aclare su nombre, coloque el sello de la casa comercial y fecha.

**ES CONVENIENTE QUE NO DEJE DE REALIZAR LOS PAGOS ESTIPULADOS, AUNQUE NO SE ENCUENTRE RESUELTO EL PROBLEMA.**



## QUE HACER SI LA EMPRESA O COMERCIO NO LE RESPONDE O NO LE RESUELVE EL PROBLEMA



Diríjase a la Subsecretaría de Comercio para asesorarse y presentar su denuncia

- ✓ Dirección: Carlos Pellegrini 1024
  - ✓ CP (W3400) Corrientes
- (Ver ubicación en mapa)

## QUE DEBE TENER EN CUENTA AL PRESENTAR SU RECLAMO

- ✓ El hecho denunciado debe haber ocurrido en la Provincia de Corrientes.
- ✓ Los bienes / servicios adquiridos y/o utilizados deben estar destinados al consumo final.

## QUE NECESITA PARA REALIZARLO

- a- Acreditar su identidad con copia de (DNI, LC. o LE.).
- b- Poseer documentación que pruebe el hecho denunciado y/o la relación de consumo (factura, ticket, contrato, garantía). De no poseer documentación, mencionar los medios de prueba por los cuales intenta valerse.
- c- Completar el formulario que puede bajarlo de nuestra página web: [comercio.corrientes.gov.ar](http://comercio.corrientes.gov.ar) o requerir en nuestra oficina, relatando los hechos en forma concreta, precisa y con letra legible aclarando cuál es el requerimiento a la empresa.
- d- Presentar la documentación original (que acredite el hecho denunciado y la relación de consumo (factura, ticket, contrato, folleto, etc.), más un juego de fotocopias por empresa denunciada y un juego de fotocopias para el expediente.

**(\*) EL DÍA DE LA AUDIENCIA SE PUEDEN LLEVAR NUEVOS DOCUMENTOS SI ASÍ SE DESEA.**

## CONSUMIDORES Y/O USUARIOS DOMICILIADOS EN EL INTERIOR DE LA PROVINCIA

En este caso, puede asesorarse ingresando a la página web **comercio.corrientes.gov.ar** y hacer un clic en el icono **"HACE TU CONSULTA"**. Recibida la misma si la cuestión planteada amerite el inicio de un reclamo ante este Organismo, se le responderá vía correo electrónico con las indicaciones respectivas para que pueda despacharlo mediante correo postal.

También puede solicitar asesoramiento en forma telefónica a los siguientes números: 3794-4476025/6 de lunes a viernes de 7.30 a 13:00 hs.

## COMO ES EL PROCEDIMIENTO UNA VEZ ADMITIDA LA DENUNCIA.

- ✓ Admitida la denuncia la Autoridad de Aplicación fija la fecha y la hora para una audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo.
- ✓ Durante esta etapa conciliatoria podrán llevarse a cabo más de una audiencia, en tanto y en cuanto haya voluntad de dar solución al inconveniente denunciado.
- ✓ Para el consumidor es la única oportunidad en la que puede participar plenamente, interactuando con el proveedor, para satisfacer sus intereses y, llegado el caso, obtener hasta una reparación voluntariamente ofrecida por el denunciado.
- ✓ Si el denunciante y el denunciado llegan a un acuerdo, se firma un acta conjunta en el que constan los detalles del mismo y se procede a su homologación. Este acuerdo es de cumplimiento obligatorio para ambas partes.



- ✓ Si no se diere cumplimiento en todas sus partes al acuerdo homologado, el denunciante deberá poner en conocimiento de esta situación al organismo para intimar a la empresa, y de no encontrar respuesta favorable, podrá aplicar las sanciones que prevé la Ley.
- ✓ 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 para evaluar si el denunciado ha incurrido en violación o infracción de alguna norma del Derecho del Consumidor y de ser así, se imputará a la empresa. 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”**.
- ✓ La empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa. El monto mínimo fijado para una infracción es de \$100 y el máximo de \$5.000.000. Las resoluciones son apelables ante el poder judicial.

**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.**

## **SUBSECRETARÍA DE COMERCIO**

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)