

Defensa del consumidor

Ley 24.240

Del Ministerio de Justicia de la Nación (original disponible en <http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/defensa-del-consumidor/>)

Consumo y economía

La ley de defensa del consumidor te protege cuando comprás un producto o contratás un servicio.

Consumidores

¿A qué consumidores protege esta ley?

A todos los que compran bienes o servicios, nuevos o usados, ya sea pagando o de manera gratuita.

¿Puedo renunciar a mis derechos como consumidor?

No. Es ilegal cualquier cláusula que limite tus derechos como consumidor o que limite la responsabilidad del vendedor por los daños que te cause.

¿Qué son los contratos de adhesión?

Son contratos hechos por las empresas que venden productos u ofrecen servicios. Están redactados en formularios ya impresos. Como son hechos por las empresas que venden u ofrecen sus servicios, el consumidor no tiene posibilidad de discutir las partes del contrato y sólo puede firmarlo o no firmarlo. Por eso se llaman contratos de adhesión. Como todo contrato, los contratos de adhesión regulan los derechos y obligaciones de las partes que lo firman.


¿Tengo alguna posibilidad de conocer el contrato de adhesión antes del momento en que debo decidir si lo firmo o no?

Sí. La ley obliga a las empresas que hacen este tipo de contratos a:

- Publicarlos en su página web.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- Darle un modelo de contrato a cada consumidor que lo pida. Los consumidores no tienen que pagar nada por recibir un modelo. Los contratos tienen que estar a disposición en los locales comerciales.
- Mostrar en sus locales comerciales un cartel que debe decir: "Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación".

Derecho a la información

¿Qué información puedo pedir antes de comprar un producto o servicio?

Tenés derecho a que el vendedor te informe sobre:

- Las características y detalles de calidad del producto, en forma clara y gratuita.
- Si el producto es peligroso para la salud.
- Cómo será prestado el servicio.
- El precio y las formas de pago.
- Si el producto que vas a comprar o el servicio que vas a contratar exige la firma de un contrato, deben mostrarte el contrato.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor. Debe ser entregada en el soporte que el proveedor elija, salvo que el consumidor prefiera el soporte físico, es decir: papel. Si no está determinado el modo en que se dará la información, deberá darse en soporte electrónico.

La garantía

¿Qué es la garantía?

Es un certificado escrito en idioma nacional que deben darte cada vez que comprás cosas que no se consumen como, por ejemplo, televisores, colchones, teléfonos, etc. Esta garantía te cubre por 6 meses para las cosas nuevas y por 3 meses para las usadas.


¿Qué incluye la garantía?

Incluye:

- Reparación del producto por el servicio técnico.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- Costo del flete si el producto tiene que ser trasladado para ser arreglado.

¿Puede vencer el plazo de garantía mientras el producto está en reparación?

No. El tiempo que dura la reparación no se cuenta para el plazo de garantía.

¿Qué pasa si la reparación del producto en garantía no me satisface?

En ese caso podés elegir entre las siguientes opciones:

- Que te cambien el producto por otro idéntico.
- Que te devuelvan el dinero.
- Que te hagan un descuento en el precio.

Servicios

¿Puedo exigir que me hagan un presupuesto antes de contratar un servicio?

Sí. Es obligación de las personas o empresas que prestan servicios darte un presupuesto por escrito antes de que los contrates.

¿Qué pasa si el servicio realizado tiene defectos?

Si dentro de los 30 días de finalizado el servicio notas defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio debe corregir el trabajo sin costo adicional.

¿Me pueden cobrar algo cuando doy de baja un servicio?

No. Cuando das de baja un servicio, las empresas no te pueden cobrar:

- Mes adelantado.
- Un monto por no haber avisado con más tiempo que querías dar de baja el servicio (a eso se llama "preaviso").

Las empresas de servicios públicos tampoco pueden cobrarte cuando das de baja el servicio.


Servicios públicos

¿Se aplica la ley de defensa del consumidor a los servicios públicos?

Sí. La ley de defensa del consumidor también te ampara frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios como el gas, la luz, el teléfono, etc. Cuando hacés un



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

reclamo por fallas en el servicio, las empresas tienen la obligación de registrar tu reclamo por cualquier medio disponible: nota, teléfono, fax, correo electrónico, etc.

¿Qué pasa cuando se interrumpe un servicio público por culpa de la empresa prestadora?

Tenés derecho a exigir que te devuelva el precio del servicio no prestado o que te lo descuenta de la próxima factura. Podés reclamar la devolución del precio desde el momento del corte del servicio y hasta 15 días después del vencimiento de la factura.

¿Qué hago si facturan de más un servicio público?

Cuando el monto de la facturación es mucho mayor a tus consumos promedio, se supone que hay un error. Es ese caso, sólo tenés que pagar el valor de tu consumo promedio. Si te aparecen en la factura sumas o conceptos indebidos, tenés que hacer el reclamo y pagar únicamente lo que corresponde.

Más protección

¿Esta ley se aplica a otras relaciones de consumo?

Sí. El Código Civil y Comercial incluye expresamente a los cementerios privados y al sistema de tiempo compartido entre las cuestiones amparadas por la protección al consumidor.

Dudas frecuentes

¿Qué tengo que hacer si hago una compra y no quieren darme el vuelto por falta de cambio?

Si el vendedor no tiene cambio, tenés derecho a exigir que el redondeo sea a tu favor cuando exista una diferencia menor a 5 centavos. Este derecho que te corresponde como consumidor debe figurar en un cartel en todos los comercios.


¿Puedo arrepentirme de una compra?

Sólo en los casos de venta domiciliaria, telefónica, por correspondencia, Internet, electrónica o similar. Podés arrepentirte dentro de los 10 días corridos desde la fecha en que te entregaron el bien o celebraste el contrato. Tenés que poner el bien a disposición del vendedor. Los gastos de devolución están a cargo del vendedor.

Telefonía celular



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

¿Qué hago cuando me llegan mensajes de texto en el celular agregándome servicios pagos sin haberlos pedido?

No estás obligado a pagarlos porque las empresas tienen prohibido debitar servicios no pedidos.

Reclamos

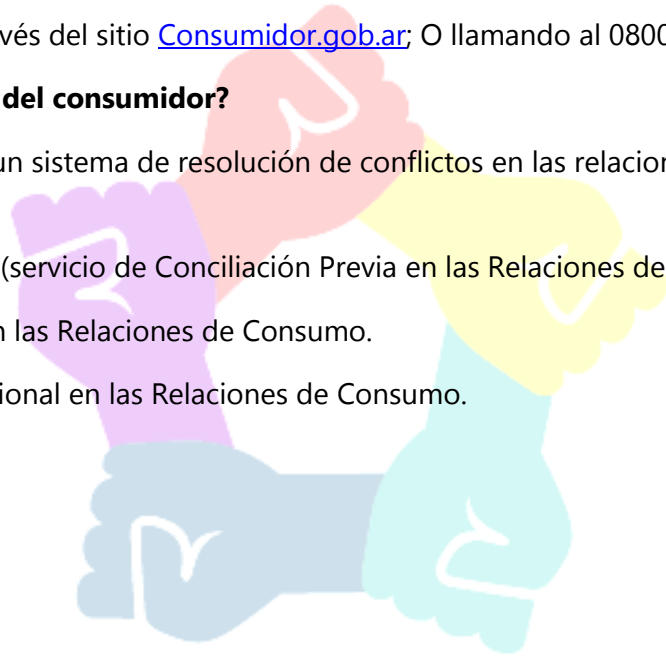
¿Dónde puedo hacer un reclamo como consumidor?

Podés hacerlo a través del sitio Consumidor.gob.ar; O llamando al 0800-666-1518

¿Qué es la justicia del consumidor?

La ley 26.993 creó un sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo. El sistema incluye:

- El COPREC (servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo).
- Auditoría en las Relaciones de Consumo.
- Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.



JUSTICIA
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar