

Lealtad comercial

Ley 22.802

(Del Ministerio de Justicia, original disponible en <http://www.derechofacil.gob.ar/leysimple/lealtad-comercial/>)

Consumo y economía

La ley de lealtad comercial garantiza que el consumidor tenga información verdadera sobre los bienes y servicios que adquiere y que todos los proveedores se manejen con reglas claras.

Lealtad Comercial

¿Para qué sirve la ley de lealtad comercial?

Para asegurar al consumidor que es verdadera la información que encuentra en la publicidad, en los envases, en las promociones de productos y servicios, etc. La ley regula distintos aspectos, como:

- Rotulado de mercaderías.
- Información sobre la cantidad contenida en un envase.
- Publicidad, promociones y concursos.
- Información sobre el origen de los productos.

Envases

¿Qué información debe tener un producto envasado?

Los productos envasados deben indicar:

- País en el que fueron producidos.
- Su calidad, pureza o mezcla.
- Contenido neto

Todos estos datos deben figurar en lugar visible y de forma clara.



 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

defendiendo consumidores y trabajadores

¿Es posible que algunos productos no cumplan con ese deber de información?

Sí. Cuando de la observación del producto no es necesario indicar el nombre ni la calidad del producto.

¿El envase puede contener otros datos?

Sí, pero está prohibido usar palabras, frases, descripciones, signos o cualquier otra cosa que puedan causar error, engaño o confusión en el consumidor.

¿Pueden contener palabras en idioma extranjero?

Sí, cuando se trata de palabras de uso común en el comercio o de marcas registradas. Pero la información obligatoria debe estar escrita en castellano aunque los productos sean extranjeros.

Alimentos

¿Qué información deben tener los envases de alimentos?

- Nombre del alimento.
- Lista de ingredientes.
- Contenidos netos.
- Identificación del origen.
- Si son alimentos importados, nombre o razón social y dirección del importador.
- Identificación del lote.
- Fecha de duración.
- Preparación e instrucciones de uso del alimento, cuando corresponda.
- Si los alimentos necesitan un tipo especial de conservación (por ejemplo, frío), se debe indicar las condiciones necesarias para mantener el alimento, indicando las



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

temperaturas máximas y mínimas de conservación y el tiempo durante el cual puede ser conservado en esas condiciones.

- El envase también debe indicar cuando se trata de alimentos que pueden alterarse después de abiertos.

¿Todos los alimentos deben indicar la fecha de duración?

En algunos casos no es necesario indicar la fecha de duración. Por ejemplo:

- Frutas y hortalizas frescas, incluidas las papas que no hayan sido peladas, cortadas o tratadas de otra forma.
- Vinos, vinos de licor, vinos espumosos, vinos aromatizados, vinos de frutas y vinos espumosos de fruta.
- Bebidas alcohólicas que contengan 10% o más de alcohol.
- Productos de panadería y pastelería que se consuman por lo general dentro de las 24 horas siguientes a su fabricación.
- Azúcar sólido.
- Productos de confitería consistentes en azúcares aromatizados y/o coloreados, tales como caramelos y pastillas.
- Goma de mascar.
- Sal de calidad alimentaria (no se aplica a las sales enriquecidas).

Productos textiles


¿Qué información deben tener los productos textiles?

Los productos textiles deben contener rótulos que informen:

- Los materiales de que están hechos, en caracteres claros y legibles.
- El porcentaje de cada material utilizado en su composición.
- Instrucciones para su conservación, limpieza, secado y planchado.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- Instrucciones de lavado, a mano o con máquina, temperatura del agua, tipo de secado, si no debe retorcerse o exponerse al sol y temperatura de planchado.
- Instrucciones de conservación y de limpieza debe estar colocado de tal forma que no se desprenda luego de lavados o de uso.

¿Toda esa información debe estar incluida en una sola etiqueta?

No. La prenda puede tener más de una etiqueta.

¿Es válida la información con dibujos o signos, por ejemplo, de una plancha?

Sí.

¿La información puede estar en cualquier idioma?

No. Toda la información debe estar en idioma nacional. Solamente el país de origen puede estar en idioma extranjero, siempre que al consumidor le resulte fácil identificar ese país, por ejemplo: Made in USA, Fabricazione Italiana, etc.

Productos que usan energía

¿Los productos que usan energía tienen que cumplir con alguna norma especial?

Sí. Todos los productos que se venden en nuestro país deben cumplir con las normas sobre eficiencia de uso de energía.


¿Qué información deben tener los productos eléctricos?

Deben informar

- Las características fundamentales para un uso adecuado y seguro. Esa información debe estar en el mismo producto y, si no es posible, en la nota que lo acompañe.
- El país de origen.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- Nombre del fabricante o la marca comercial registrada.
- Domicilio del fabricante.
- Nombre y domicilio del importador y del distribuidor, si el producto es importado.
- Modelo del producto.

¿Quién controla que los productos cumplan con normas de seguridad?

Los productos deben estar certificados por los organismos correspondientes. Quienes quieren fabricar, distribuir o vender este tipo de productos, deben presentar la certificación ante la Secretaría de Comercio Interior.

Combustibles

¿Qué información deben dar las estaciones de servicio?

Los surtidores de naftas deben indicar en forma bien visible:

- Número de octanos de cada combustible.
- "Producto con plomo" o "Producto sin plomo", según corresponda.

La presentación de esa información no debe inducir a error, engaño o confusión al consumidor sobre la naturaleza, propiedades, características y precio del combustible.

¿Cómo deben exhibir sus precios?

Deben exhibir sus precios por litro (si venden combustibles líquidos) o metro cúbico (si venden gases). Los precios deben ser exhibidos durante todo el horario de atención y ser claramente visibles para que el consumidor pueda elegir entrar o no.

Precios

¿Los precios tienen que estar exhibidos?



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Sí. Tienen que estar indicados en pesos. El comerciante también debe indicar, en los lugares de acceso a su local, los medios de pago que acepta.

¿Cómo deben estar exhibidos los precios?

- Si son cosas: en cada objeto, producto o conjunto de una misma mercadería. Los precios deben estar informados en forma clara, visible, horizontal y legible. Si no es posible indicar el precio en cada uno, se pueden usar listas de precios. Las listas deben estar expuestas en los lugares de acceso, a la vista del público.
- Si son servicios: los precios deben estar indicados en listas publicadas en lugares que le permitan al consumidor conocer esos precios antes de contratar el servicio.

¿Los precios de todos los productos deben estar exhibidos?

Sí, salvo el caso de alhajas, pieles naturales, antigüedades y obras de arte.

¿Los comercios que venden alimentos también deben exhibir sus precios?

Sí. En las carnicerías, pescaderías, panaderías y casas de comida para llevar, los precios deben estar en carteleras ubicadas en el interior de los locales, en forma destacada y visible.


¿Los restaurantes, bares y confiterías deben exhibir sus precios?

Sí. Las listas de precios deben estar en los lugares de acceso y en el interior del local. Las listas del interior del local pueden ser reemplazadas por el menú o carta. Deben informar de manera destacada si los precios varían por alguna circunstancia (por ejemplo, horario, espectáculo, etc).

¿Todos los restaurantes, bares y confiterías deben exhibir sus precios en sus lugares de acceso?



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

No. Los restaurantes, bares y confiterías de entidades deportivas o profesionales que no son visibles desde la vía pública, no deben cumplir con la obligación de publicar sus precios en los lugares de acceso.

¿Y las farmacias?

Las farmacias deben tener a disposición del público la lista de precios de todas las especialidades medicinales que venden. Además, deben tener a disposición del público una lista con los descuentos que correspondan a los afiliados de obras sociales o medicina prepaga. Deben tener un cartel que diga: "lista de precios y descuentos a disposición del público".

¿Los hoteles también deben exhibir sus precios?

Sí. Deben exhibir en forma destacada y a la vista del público el precio diario del alojamiento junto con los servicios incluidos en ese precio. Cuando ofrecen servicios que no están incluidos en la tarifa diaria, deben exhibir en forma destacada o poner a disposición de los pasajeros en el lugar que corresponda, una lista con el detalle de todos los servicios opcionales, incluyendo el precio de los mismos.

Rebaja de precios y compra en cuotas

¿Qué información tienen que darme en caso de rebaja de precios?


El precio anterior del producto o servicio debe estar informado junto con el precio rebajado. El precio anterior debe figurar de manera visible. Pero si se trata de una rebaja genérica (por ejemplo, del 25% en una cantidad de productos), basta con indicarla de manera general y no es necesario hacerlo en cada uno de los productos rebajados.

¿Pueden cobrarme más caro por comprar con tarjeta de crédito o de débito?

No. El precio en un solo pago debe ser el mismo si pagás en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Si ofrecen algún tipo de financiación o la posibilidad de comprar en cuotas, ¿qué información tienen que darme?

- El precio en un solo pago.
- El precio total financiado en cuotas.
- El anticipo (si lo piden).
- La cantidad y monto de las cuotas.
- La tasa de interés efectiva anual.
- El costo financiero total. Esta información debe estar destacada.

¿Qué es el Costo Financiero Total (CFT)?

El Costo Financiero Total es el porcentaje que debe pagar el consumidor sobre el precio del producto o servicio que compra en cuotas. Incluye la tasa de interés, comisiones, gastos y seguros que cobran las tarjetas por financiar un producto. El Costo Financiero Total debe estar indicado como un porcentaje, por ejemplo: CFT = 28,25%.

¿Los comercios pueden seguir vendiendo en cuotas "sin interés"?

Cuando el costo de la financiación se incluye en el precio de venta que debe pagar el consumidor, los vendedores no pueden hacer anuncios, publicidades o mensajes que digan la frase "sin interés" u otra parecida.


Industria Argentina

¿Todos los productos fabricados en el país deben indicar que son de industria argentina?

Sí. Se puede usar Industria Argentina o Producción Argentina. Para la ley, son productos de Industria Argentina todos los fabricados en el país, aunque se usen materias primas o elementos extranjeros en cualquier proporción.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

¿Qué pasa con los productos de origen extranjero terminados en nuestro país?

Son considerados de industria extranjera y deben indicar ese origen. También deben indicar que el producto fue terminado en nuestro país.

¿Está prohibida alguna forma de publicidad?

Sí, está prohibida la publicidad inexacta o que oculta datos y por eso puede producir en el consumidor error, engaño o confusión.

¿Tienen que cumplir algún requisito las publicidades de ofertas o rebajas de precios?

Sí. La publicidad de precios por cualquier medio (revistas, radio, televisión, internet, ect), debe cumplir con todos los requisitos generales de información de precios. En todos los casos, la información debe darse de manera legible, destacada, visible y con buen realce.

Concursos y premios

¿Está permitido cualquier tipo de concurso o entrega de premios?

No. La ley prohíbe:

- Que se ofrezcan premios o regalos relacionados con la compra de un producto, cuando el premio o regalo depende del azar.
- Que se organicen concursos o sorteos en los que deba comprarse el producto para poder participar.

Redondeo a tu favor


¿Qué pasa cuando el comerciante no tiene monedas para darme el vuelto?

Si la diferencia es de 5 centavos o menos, queda a tu favor.

Sanciones



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

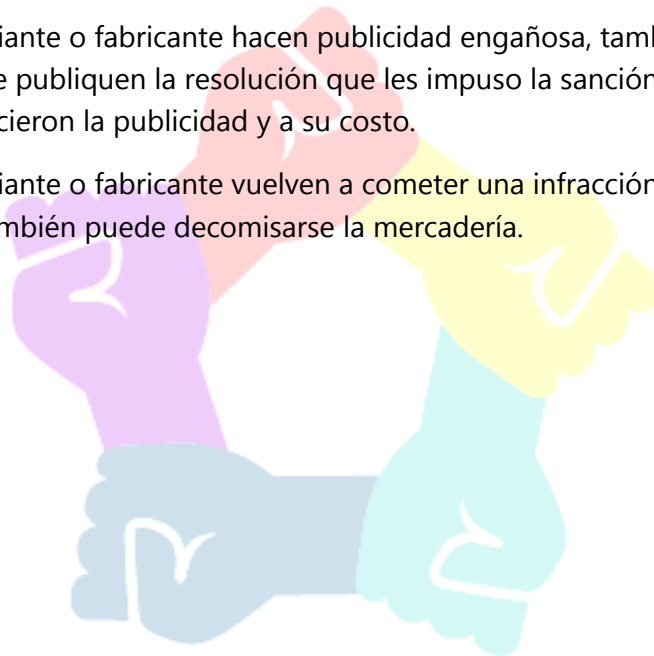
info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

¿Hay sanciones para los comerciantes que no cumplen con la ley de lealtad comercial?

Sí. Las sanciones pueden ser:

- Suspensión de hasta 5 años en los registros de proveedores del Estado.
- Pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o créditos especiales. Clausura del establecimiento por un plazo de 30 días como máximo.
- Si el comerciante o fabricante hacen publicidad engañosa, también se les puede imponer que publiquen la resolución que les impuso la sanción, en el mismo medio en el cual hicieron la publicidad y a su costo.
- Si el comerciante o fabricante vuelven a cometer una infracción, se les agrava la sanción y también puede decomisarse la mercadería.



JUSTICIA
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar