

# CÓDIGO PROVINCIAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

Ley 13.133

## ¿Para qué sirve la ley?

La ley protege a los consumidores en la Provincia de Buenos Aires.

## ¿Qué es lo que hace la ley para proteger a los consumidores?

La ley manda al gobernador y a los intendentes a llevar adelante muchas políticas para asegurar tus derechos.

Además de eso, tiene todos los trámites que tenés que hacer en la justicia y en las Oficinas de Defensa del Consumidor para que las empresas respeten tus derechos.

Son empresas (la ley de defensa del consumidor los llama “proveedores”), las que ofrecen cosas o dan servicios. Da lo mismo si son nuevos o usados. Tampoco importa si tenés que pagar para tenerlos o te los dan gratis. Podés denuncias al estado (por ejemplo, cuando da servicios en un hospital o una escuela), a una persona física (por ejemplo, el almacenero) o a una jurídica (un comercio grande como la empresa de telefonía celular).

## ¿Qué derechos podés defender con esta ley?

Podés defender todos los derechos que tenés como consumidor.

La mayoría de los derechos están en la Constitución Nacional (artículo 42) y en la Ley de Defensa del Consumidor (la ley 24.240). En la provincia también tenés algunos otros derechos que esta ley te ayuda a defender (por ejemplo a cambiar lo que compres cuando vos elijas).

## ¿Qué compromisos tiene la Provincia de Buenos Aires con vos?

La Provincia de Buenos Aires se comprometió en esta ley a tener las oficinas de atención que necesites para ejercer tus derechos. Cuando la Provincia de Buenos Aires tiene que tomar una decisión (aumentar una tarifa, poner más horarios de colectivos, resolver tus reclamos), tiene que ponerse de tu lado para protegerte.

## ¿Qué dijo la Provincia qué va a hacer por los consumidores?

La Provincia se compromete a poner reglas y tener las oficinas necesarias para que

- no te dañen los productos
- puedas conseguir los productos que necesitás
- tengas la información necesaria para protegerte y ejercer tus derechos
- haya asociaciones privadas que también te protejan
- te enseñen en la educación primaria, secundaria y universitaria, tus derechos como consumidor
- se sancionen a las empresas que no cumplen con la ley



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

- tengas a donde ir para solucionar tus problemas con las empresas
- tengas servicios públicos que funcionen y puedan pagarse
- puedas consumir sin dañar el medio ambiente

### ¿Qué garantiza el Estado para que puedas tener los productos y servicios que necesitás?

Que te traten con respeto, de una manera justa y sin discriminarte.

Que las empresas no te fuercen a comprar nada.

Que las empresas no se guarden los productos o corten los servicios sin justificaciones serias.

Que tengas productos variados y a un precio justo.

### ¿Cómo protege tu salud el Estado?

El Estado controla que la información que te den (por ejemplo, en los manuales, instrucciones o publicidades), sea clara y suficiente para usar el producto o servicio de una manera segura.

El Estado te tiene que avisar cuando sepa que un producto (por ejemplo, los frenos de un auto que no funcionan bien) o servicio (por ejemplo el agua de red contaminada), puede causarte un daño.

El Estado tiene que hacer lo necesario para frenar la venta del producto o servicio y sacarlo del mercado.

El estado provincial va a hacer estudios que hagan falta para controlar la calidad y seguridad de los productos. Con estos estudios va a poder prevenir daños y conseguir más información para que puedas elegir. Va a difundir los estudios para que puedas elegir y prevenirte.

### ¿Qué hace el estado para que el mercado sea justo para vos?

Va a controlar la calidad de los productos. También va a controlar que te digan la verdad en las publicidades.

El Estado va a revisar los contratos que las empresas te den para firmar. Con ese control va a evitar que los contratos vayan en contra de la ley y te perjudiquen.

### ¿Qué se comprometió a hacer el estado para que el consumo de hoy no genere daño a los consumidores del futuro?

Tiene que

- hacer campañas educativas para que los consumidores sepan cuidar el medio ambiente
- informarte qué productos son mejores o peores para cuidar el medio ambiente
- lograr bajar el consumo inútil que puede dañar el medio ambiente
- conseguir que haya más productos ecológicos
- lograr la separación y reciclado de la basura

La Provincia puede dar subsidios a los productos que protejan el medio ambiente y poner impuestos a los que lo dañen.

### ¿Qué tiene que garantizar la Provincia sobre los servicios públicos?



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En primer lugar, que tengas servicios públicos básicos, de calidad, sin importar donde vivís. La ley ordena que todos deben tener los servicios básicos (por ejemplo, agua o electricidad). No importa si a la empresa le genera pérdidas. La provincia tiene que asegurar una tarifa justa y accesible.

### ¿Cómo te asegura el Estado que conozcas tus derechos?

-Desde la escuela-

El Estado tiene que incluir en las escuelas, los institutos superiores y las universidades, educación en tus derechos para que puedas defenderte.

Los programas tienen que enseñarte en especial los derechos de los consumidores

- adultos mayores
- que tienen escasos recursos
- con una discapacidad
- migrantes
- que sean niños, niñas y adolescentes

El estado tiene que preparar a los docentes para dar estos temas.

Los programas tienen que tener como mínimo:

- tus derechos y la forma de hacerlos valer
- lo necesario para que puedas comprender la información sobre la prevención de los daños que pueden generarte los productos y servicios que consumís
- lo necesario para que tu consumo dañe lo menos posible al medio ambiente
- información que te permita prevenir las adicciones, y evitar el consumo excesivo de alcohol y cigarrillos

-Desde los medios-

La Provincia va a generar campañas en televisión, radio e internet. Las campañas tienen que informar a todos los consumidores de sus derechos y de lo que pueden hacer para proteger su salud. El estado, las asociaciones, las empresas y los medios de comunicación tienen que trabajar juntos para que haya revistas, programas de radio y televisión en los que se hable de tus derechos. También tienen que organizar cursos y charlas a las que puedas ir para aprender a defenderte.

-En los comercios-

Los comerciantes tienen que tener en los locales un cartel que te cuente sobre tu derecho a que

- el estado proteja tu salud y tu plata
- tengas la información que necesitás para cuidarte y elegir lo que buscás
- puedas elegir lo que vos quieras
- te traten con respeto y de una manera justa
- tengas servicios públicos que funcionen bien



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

- haya asociaciones de defensa del consumidor para que te ayuden cuando tenés problemas
- el estado tenga oficinas que te ayuden a defenderte y evitar problemas con las empresas.

El cartel te tiene que informar sobre la dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico de las oficinas.

### **Esta ley habla mucho de las asociaciones de defensa del consumidor pero ¿para qué sirven?**

Las asociaciones de defensa del consumidor son grupos de personas que se unen para luchar por los derechos de todos los consumidores y para conseguir que cada vez tengan más derechos. Para poder funcionar se juntan (como otras personas se juntan para armar clubes de barrio, o bibliotecas populares) y piden al estado que los autorice.

Para asegurar que las asociaciones trabajen solo para los consumidores, el estado exige que no cobren por publicidad ni reciban regalos de las empresas. Tampoco pueden hacer actividades a favor o en contra de cualquier partido político.

### **¿Para qué trabajan las asociaciones?**

Las asociaciones funcionan para

- que conozcas tus derechos
- protegerte en grupo junto a otros consumidores (si el problema es el mismo para todos, cómo cuando se corta la luz en una zona), en la oficina de defensa de defensa del consumidor o ante un juez
- ayudarte a que hagas tu reclamo en la oficina de defensa del consumidor
- contestar tus preguntas cuando tengas dudas de a dónde ir a hacer el reclamo o si la empresa está cumpliendo la ley o no
- hacer investigaciones sobre los productos o servicios que se venden en la provincia y en Argentina.
- dar a conocer las estadísticas de los problemas que están teniendo los consumidores, para prevenirte y poder hacer lo necesario para resolver los problemas

### **Y el estado ¿las ayuda?**

El Estado se compromete a darles subsidios y a que participen en la discusión de las leyes que puedan ir a favor o en contra de los consumidores.

### **La provincia y los municipios se comprometen a garantizar muchísimos derechos, pero si tenés un problema ¿qué podés hacer? ¿dónde podés reclamar?**

Lo primero que podés hacer es consultar tu problema con la oficina provincial de defensa del consumidor, con las oficinas de defensa del consumidor de tu municipio o en alguna de las asociaciones de defensa del consumidor. Ellos tienen varios canales para hacer las consultas (por ejemplo, números de teléfono, correos electrónicos, redes sociales o en la oficina misma).



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

[info@justiciacolectiva.org.ar](mailto:info@justiciacolectiva.org.ar)

[www.justiciacolectiva.org.ar](http://www.justiciacolectiva.org.ar)

Cualquiera de ellos te va a ayudar a saber qué derecho tenés y qué trámite es el mejor para tu problema.

Si sabés que tenés el derecho que la empresa te tiene que cumplir, tenés dos opciones para reclamar

- Oficina de defensa del consumidor: Si tomás este camino, no necesitás un abogado. Se fija una reunión en la que vas a poder sentarte a hablar con la empresa y con el funcionario del estado que te va a ayudar. La empresa te tiene que dar una respuesta. Si la empresa no responde, y se decide que no cumplió la ley, el estado le va a poner una sanción de hasta 5 millones de pesos. También podés pedirle a la oficina que te de una “medida preventiva” (una orden a la empresa para que deje de violar la ley ya mismo), o que te pague el daño que te generó.
- Poder Judicial: El juez puede ordenarle a la empresa que te dé una solución. Si elegís esta opción necesitás un abogado para presentar tu reclamo. En las oficinas de defensa del consumidor te van a decir donde podés ir para tener un abogado gratuito que te ayude a hacer tu reclamo ante el juez.

### ¿Cómo funcionan la oficina provincial y las municipales?

En algunos municipios las oficinas están divididas en dos partes

- la que te toma la denuncia y donde hablás con la empresa para buscar una respuesta. Si no te la dan se la acusa.
- la que investiga si hay un incumplimiento y pone la sanción. En algunos municipios esta parte la hace un juzgado de faltas

En otros municipios todo el trámite lo hacés en la misma oficina.

En la oficina provincial también hacés el trámite en una sola oficina.

### ¿Controlan a las empresas solo cuando vos las denunciás?

NO. También controlan con sus propios inspectores, si se enteran de un incumplimiento o si les avisás que se está incumpliendo la ley.

### ¿Y cómo hacen?

Las oficinas tienen inspectores que salen a la calle para controlar que se cumplan las leyes que te protegen. Si ven que hay un incumplimiento “levantan un acta”. Esta acta es un documento que dice qué derecho del consumidor se incumplió, quién y cuándo lo incumplió y todo lo necesario para decidir si se lo sanciona.

La empresa puede ir a la oficina para defenderse, y si incumplió la ley, se le pone una sanción (que puede ser de hasta 5 millones de pesos, el cierre del comercio o retirarle la mercadería entre varias).

### Pero si tenés un problema con una empresa y necesitás una solución ¿Cómo hacés?

Si una empresa no cumple con la ley y te genera un daño, o sabés que hace algo que puede dañar a otros, podés hacer la denuncia en las oficinas de defensa del consumidor.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Podés ir a la oficina de tu municipio cuando compraste algo en ese municipio, y si no hay una oficina de defensa del consumidor en tu municipio, podés hacer la denuncia en la oficina de defensa del consumidor provincial (en La Plata).

Podés hacer la denuncia en la oficina, contando tu problema a los funcionarios, y lo usual es llenar ahí mismo un formulario con todos los datos. Recordá siempre de consultar primero en la oficina o en alguna asociación de defensa del consumidor si tenés dudas, y llevar toda la documentación que tengas.

### ¿Qué tenés que poner en la denuncia?

Contá qué pasó (cuando compraste la cosa o contrataste el servicio, qué problema tuviste y qué hizo la empresa), y qué pedís que haga la empresa. Si sabés qué derecho están incumpliendo, podés ponerlo. También tenés que acompañar todas las pruebas que tengas (el contrato, las constancias de los reclamos o sus números, tiquets de compra, etc.).

Podés pedir 4 respuestas:

- que la empresa cumpla la ley directamente (esto lo vas a poder acordar en las reuniones)
- que el estado ordene de forma directa que te paguen los daños que te generaron (esto se llama “daño directo”, y lo podés pedir por cualquier daño que te hayan hecho -rotura de una heladera, débito de dinero de una cuenta, etc.-, y lo van a resolver con la sanción si no pudieron ponerse de acuerdo antes)
- que el estado ordene durante el trámite de la denuncia, que la empresa cumpla la ley (esto se llama “medida preventiva” y lo van a resolver primero que todo lo demás)
- que el estado sancione a la empresa por incumplir la ley (en este caso se pone una sanción, pero el monto de la sanción no te lo dan a vos, se lo queda el estado)

### Si tenés un problema que le pasa a todo el mundo ¿Todos van a tener que denunciar por separado?

**NO.** Si tu problema es el mismo que otras personas, vos podés pedir que le den una solución a todos. La oficina puede resolver también que tramite para todos los consumidores. Esta solución para todos no va a cambiar el trámite. Te van a ofrecer a vos y a todos los demás una respuesta, sin que cada consumidor tenga que repetir todo el trámite.

### ¿Tenés que pagar algo para hacer la denuncia? ¿Y después?

Este trámite es 100% gratuito para vos. **Nunca vas a pagar nada para poder defender tu derecho.**

### ¿Tenés que ir vos en persona a las reuniones o a hacer los trámites?

**NO.** Si querés que alguien siga el trámite por vos (o vaya a las reuniones que se fijen), podés decir quién tiene que ir. Podés elegir alguien que vaya por vos en cualquier momento, o seguir yendo vos cuando vos quieras.



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

## **Y una vez que hacés la denuncia ¿Qué pasa? ¿Cómo sigue el trámite?**

El trámite tiene dos partes:

- la audiencia con la empresa para intentar llegar a una solución entre vos y ella si no se pueden poner de acuerdo,
- el trámite para decidir si se violó la ley y poner la sanción.

Lo común es que en el momento en que hacés la denuncia, te digan en qué fecha te vas a encontrar con la empresa en la oficina de defensa del consumidor.

La oficina se va a encargar de darle a la empresa toda la información que vos presentaste y le va a decir la fecha a la que tiene que ir a la oficina. **La empresa tiene que ir sí o sí.** Si falta a la audiencia, se le tiene que poner una sanción.

## **Y si tu problema es urgente y no podés esperar a tantas reuniones ¿Hay algo que se pueda hacer urgente?**

**SI.** Si hay una urgencia, la oficina (o el juez de faltas en algunos municipios), puede ordenarle a la empresa que cumpla con la ley sin más demora, dictando la “medida preventiva”.

Si pediste una “medida preventiva”, van a pasar el expediente para resolver esto antes de las reuniones. Si necesitan más información te la van a pedir, y si llega a ser necesario, pueden poner una reunión antes.

Después de que te den la medida preventiva o si la niegan, el trámite de la denuncia va a seguir en donde estaba antes. Mientras tanto la empresa va a tener que cumplir la orden.

## **¿Cómo funciona la audiencia? ¿Tenés que ir con abogado? ¿Quién te ayuda?**

El día que te dijeron, tenés que ir a la oficina para ver qué ofrece la empresa y si soluciona tu problema, o si pueden llegar a una solución en el momento. El empleado de la oficina está ahí en la charla, para ayudarte y darte toda la información que necesites y controlar que la oferta sea justa y vos estés protegido.

Si te parece que lo que te da la empresa soluciona tu problema, se firma un documento que una vez aprobado por la oficina (o el juez de faltas en algunos municipios), termina el trámite. **La empresa tiene que cumplirte lo que te dijo, en el tiempo que te dijo.**

## **¿Y si no cumplen lo que dijeron en la audiencia?**

Si llega a no cumplir, con el documento aprobado, van a pasar dos cosas:

- vas a poder pedirle a un juez que les ordene cumplir. Además de esa orden, vas a poder pedir una multa que te la quedas vos, y cualquier otro daño que te hayan generado. Para esto tenés que ir al poder judicial con un abogado
- si le avisás a la oficina que no cumplieron, los pueden sancionar también por eso (además de por todo lo que denunciaste la primera vez)



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

### **¿Y si no llegás a solucionar el problema en una reunión?**

A veces no llegan a ponerse de acuerdo en un solo encuentro en la oficina. En estos casos, se puede poner otra fecha, tantas como vos quieras aceptar. La empresa va a tener que ir a todas ellas.

### **¿Y si no se pueden poner de acuerdo?**

Si no tenés ganas de seguir yendo a estos encuentros (porque no ves que haya respuesta, o porque te parece que la empresa está gastando tu tiempo), podés terminar esta parte del proceso cuando vos elijas. Para esto, podés decirle al funcionario de la oficina que no querés otra fecha y que pedís que se pase para sanción.

### **Esto de “pasar para sanción” ¿Qué significa?**

Significa que se terminan las audiencias y la oficina tiene que hacer una “imputación” (parecida al acta de inspección, es un papel en donde se explica qué ley considera el estado que se está incumpliendo y pide que se sancione).

Una vez hecha la “imputación”, se informa a la empresa de esto, y ella tiene 5 días para contestar y ofrecer la prueba que crea mejor.

Después, el expediente pasa para la parte de la oficina que tiene a cargo decidir si se cumplió la ley o no.

Se van a pedir las pruebas que hagan falta, y si la oficina está cree que se incumplió la ley, va a sancionar.

La oficina (o el juez de faltas) en caso de duda, va a darte la razón a vos por encima de la empresa.

### **Si el estado resuelve que la empresa no cumplió la ley ¿Qué hace?**

Cuando esto pasa, el estado pone la sanción.

Las sanciones pueden

- quitar cualquier cosa o servicio que no cumpla con la ley (por ejemplo, productos vencidos o que pueden generarte un daño)
- poner una sanción de entre 500 pesos y 5 millones de pesos (para decidir cuánto va a poner de multa, se va a ver la gravedad del daño, si pasa a menudo, si fue por un error o no)
- clausurar el comercio o quitarles la licencia o cualquier otro beneficio
- que dejen de hacer una publicidad que confunda o mienta a los consumidores, y que hagan una nueva con la información correcta

La sanción se va a publicar en el diario, para que todos los consumidores conozcan qué pasó.

Si pediste que te paguen el daño que te hicieron (el “daño directo”), con la sanción, el estado va a decirte cuanto es lo que te tienen que pagar.

### **Se pone la sanción y ¿La empresa tiene que cumplir directamente?**



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

No, la empresa todavía puede ir al poder judicial para que decida si la sanción está bien o no. Si va al poder judicial, no va a cumplir la orden hasta que el juez decida.

Si vos pediste el “daño directo” o una “medida preventiva”, vas a poder ir también al poder judicial a defender la decisión del estado que te benefició.

Para ir al poder judicial, vas a necesitar un abogado.

### **Pero si no tuviste una respuesta con las reuniones con la empresa, y la sanción que el estado ponga no es para vos ¿Qué hacés ahora?**

Si tuviste las reuniones y la empresa no te solucionó el problema, todavía tenés opciones.

Mientras tramita tu denuncia, vos podés empezar tu reclamo en el poder judicial. Ambos expedientes pueden tramitar a la vez.

Para poder empezar la demanda vas a necesitar un abogado. La oficina te va a decir a donde podés ir para conseguir uno gratis, o podés elegir un abogado al que le tengas confianza.

### **¿Qué ventajas te da el estado para tramitar tu caso en el poder judicial?**

Tu caso va a tramitar por el carril más rápido que tiene la justicia (salvo que el caso sea complejo y tu abogado prefiera pedir otro).

Todos los trámites son gratis durante el trámite judicial y cuando tengas sentencia. Si elegís un abogado particular, él puede cobrarte. Tampoco vas a pagar nada si el juez no te da la razón.

Vas a poder pedir que le resuelvan el problema a todos los consumidores que estén en la misma situación que vos.

La empresa va a tener que darle al juez toda la información que tenga, y el juez va a resolver en caso de duda, siempre a tu favor.

Si tenés una resolución a tu favor, y la empresa quiere ir a otro juez superior, va a tener que pagarte antes, y después seguir reclamando lo que prefiera.

## **OTROS DERECHOS QUE TENÉS COMO CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

Además del Código que vimos más arriba -que te dice cómo reclamar por tus derechos y las políticas que el estado va a llevar adelante para protegerte-, el estado provincial dictó muchas leyes para darte en la provincia más derechos como consumidor. Vamos a ver estos derechos.

- **La ropa de mujer siempre viene en talles muy chicos y no hay variedad ¿Hay algo que puedas hacer? (Talles para ropa de mujer (Ley 12.665))**

Los comercios que venden ropa de mujer para adolescentes, tienen que tener todos los talles de los modelos que venden. Esto quiere decir que no pueden tener solo los modelos más chiquitos.



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

Si no tienen para vender, podés hacer la denuncia (o los pueden sancionar en una inspección). El trámite va a ser el que vimos antes en las oficinas de defensa del consumidor de la municipalidad donde está el comercio.

■ **¿Pueden prohibirte cambiar los productos en algunos días u horarios? (Días y horarios de devolución de productos (Ley 14.374))**

**NO.** Si la empresa te ofreció la posibilidad de cambiar el producto durante algún plazo, no pueden decirte que tenés que hacer los cambios en algunos días o en algún horario. Lo común es que te digan que vengas durante la semana.

Lo mismo pasa si el cambio lo tenés que hacer porque tuviste problemas con el producto y querés que te den uno en condiciones,

Te tienen que tomar el cambio en cualquier horario que atienden al público.

Es más, tienen que tener un cartel que diga “EL CONSUMIDOR NO ESTÁ SUJETO A RESTRICCIONES DE DÍAS Y HORARIOS PARA EL CAMBIO DE UN PRODUCTO”

**¿Qué podés hacer si no cumplen?**

Podés hacer la denuncia con el trámite que vimos más arriba, en la oficina de defensa del consumidor del municipio donde está el comercio.

■ **¿Por qué no podés cargarte la nafta vos mismo en la estación de servicio? (Atención en estaciones de servicio para venta de nafta (Ley 13.623))**

Por seguridad.

Las estaciones de servicio (salvo las que venden nafta para aviones o lanchas) tienen que ser atendidas por personal capacitado para prevenir incendios y accidentes.

No podés cargar la nafta vos mismo, siempre lo tiene que hacer el empleado.

■ **¿Qué te tienen que informar en los supermercados? (Información a los consumidores en supermercados e hipermercados (Ley 13.891))**

Los supermercados y los hipermercados tienen que informar siempre

- el precio en cada producto o grupo de un mismo producto (como cuando se pone un cartel en la zona donde están todos los paquetes del mismo producto). Si es imposible, tiene que haber una lista de los productos con los precios
- cuando son productos envasados, también tienen que poner el precio por paquete, el peso y el precio por unidad de medida (por ejemplo, el precio por kilo, o por metro, además del precio de la bandeja que compramos)



defendiendo consumidores y trabajadores

Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

- un cartel con el listado de asociaciones de defensa del consumidor que funcionen en el municipio
- si se agotó un producto, tienen que informarte de esto en el ingreso al local
- el mismo precio en todas las páginas de internet y publicidades, que el que está en la góndola
- todas las carnicerías y panaderías tienen que tener una cartelera con todos los precios

### ¿Pueden prohibirte que controles esto?

**NO.** Tenés derecho a controlar los precios como vos quieras y tomar todas las fotos que quieras de los productos que venden.

Si no tienen esta información, o te impiden controlar los precios, pueden ser sancionados (por una denuncia o por una inspección) por el trámite en las oficinas de defensa del consumidor.

#### ■ ¿Cómo hago para que dejen de acosarme los vendedores por teléfono? (Registro no llame Ley 14.326)

Tenés un registro en la provincia, para anotarte y que te dejen de llamar. Hay también un registro nacional, pero el de la Provincia de Buenos Aires te protege un poco más.

En este registro **te anotás gratis y quedas anotado por 4 años**, o hasta que pidas la baja.

Una vez en el registro, nadie puede llamarte para ofrecerte nada (ni siquiera las empresas de las que sos cliente, por ejemplo, la propia empresa de telefonía fija o celular).

La ley nacional deja que te llamen las empresas de las que sos cliente, y también en algunos otros casos (por ejemplo, campañas solidarias, o políticas).

### ¿Dónde te anotás?

El registro de la provincia está en <http://intranet.mp.gba.gov.ar/nollamar> y el nacional en <http://www.nollame.gob.ar/>, podés anotarte en ambos.

### ¿Y si te llaman igual?

Si a pesar de anotarte en el registro, las empresas te llaman, podés hacer la denuncia en las oficinas de defensa del consumidor.

#### ■ Hiciste reclamos por teléfono y seguís sin respuesta, pero vás a la oficina de la empresa ¡y te mandan a hablar por teléfono! ¿Está bien eso? ¿Tenés derecho a que te atienda una persona de carne y hueso? (Atención personalizada Ley 14.692)

En el caso de los servicios públicos (como el agua de red, la telefonía fija, la luz o el gas), tenés derecho a que te atienda una persona de carne y hueso en una oficina de la empresa.

### ¿Y en los casos de los demás servicios?



defendiendo consumidores y trabajadores

Justice Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar

En la provincia de Buenos Aires, **también tenés este derecho en el caso de la telefonía celular.**

### **Tenés el derecho pero ¿Dónde tiene que haber oficinas?**

Cómo mínimo, tienen que tener una oficina de atención al público en municipalidad en donde den el servicio.

Las oficinas tienen que tener gente que te pueda asesorar (no alcanza con que haya teléfonos para que llames desde ahí).

### **¿Y si no tienen?**

Podés hacer la denuncia en la oficina de defensa del consumidor de la municipalidad, o la propia oficina puede sancionarla en una inspección. El trámite a seguir es el del código provincial que vimos antes.

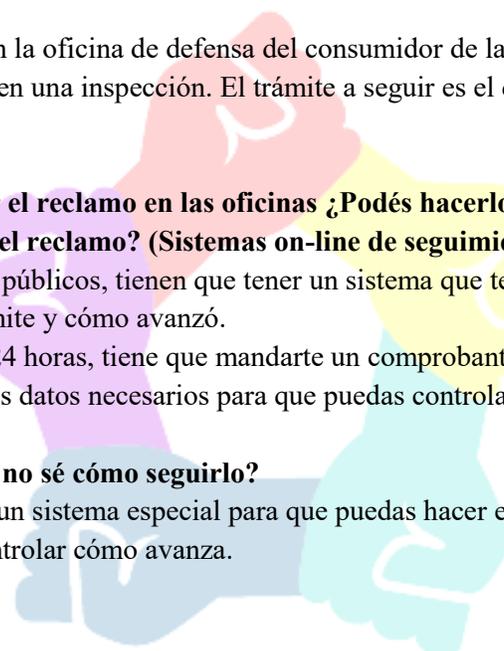
- **Además de hacer el reclamo en las oficinas ¿Podés hacerlo de otra manera? ¿Cómo sabés el avance del reclamo? (Sistemas on-line de seguimiento Ley 14.718)**

Las empresas de servicios públicos, tienen que tener un sistema que te deje ver por una página en internet en qué está el trámite y cómo avanzó.

Además de funcionar las 24 horas, tiene que mandarte un comprobante a tu correo electrónico, del ingreso del reclamo con los datos necesarios para que puedas controlar el avance.

### **¿Y si no tengo internet o no sé cómo seguirlo?**

Tienen que tener también un sistema especial para que puedas hacer el reclamo en la municipalidad y ahí te van a ayudar a controlar cómo avanza.



**JUSTICIA**  
colectiva



defendiendo consumidores y trabajadores

 Justicia Colectiva

info@justiciacolectiva.org.ar

www.justiciacolectiva.org.ar