

DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

Ley 24.440 y leyes complementarias.

Consumidores

¿A qué consumidores protege esta ley?

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

¿Qué es la relación de consumo?

Es la relación entre el vendedor y el consumidor o usuario que adquiere un producto o usa un servicio para él o su grupo familiar o social (debe ser consumidor final). La relación de consumo existe aunque adquiera o use el producto en forma gratuita.

¿Puedo renunciar a mis derechos como consumidor?

No. Es ilegal cualquier cláusula que limite tus derechos como consumidor.

¿Quiénes son consumidores hipervulnerables?

Consumidores hipervulnerables son las personas humanas que tienen dificultades especiales para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores porque están en situación de vulnerabilidad por su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales.

¿Cuáles son las causas de hipervulnerabilidad?

Las siguientes condiciones pueden considerarse causas de hipervulnerabilidad:

- Afectación de derechos o intereses de niños, niñas y adolescentes.
- Ser personas pertenecientes al colectivo LGBT+ (lesbianas, gays, bisexuales y transgénero).
- Ser personas mayores de 70 años.
- Ser personas con discapacidad.

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.

En sus sitios de internet, los proveedores deben informar las promociones y bonificaciones que ofrecen e indicar las fechas de comienzo y de finalización, sus modalidades, condiciones y limitaciones.

La garantía

¿Qué es la garantía?

Es un certificado escrito en idioma nacional que deben darte cada vez que compras 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.
- 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 puedes 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.

¿Puedo dar de baja un servicio por internet?

Sí. La norma obliga a ciertas empresas proveedoras de servicios a tener en sus páginas web un link para que puedas pedir la baja del servicio contratado. El link debe

estar a simple vista en el primer acceso a la página, ser de acceso fácil y directo y ocupar un lugar destacado, donde lo puedas ver con facilidad.

Están obligadas a tener el link de baja de servicio, las empresas proveedoras de:

- Servicios de Telefonía Fija;
- Servicios de Telefonía Móvil;
- Servicios de Acceso a Internet;
- Servicios de Radiodifusión por suscripción;
- Servicio de Medicina Prepaga;
- Servicios de suscripción a Diarios o Revistas en soporte papel o digital;
- Servicios de suscripción a Bases de Datos.
- Servicios de Asistencia al Viajero;
- Servicios de emergencias Médicas o Traslados Sanitarios de Personas;
- Servicios de suscripción a Clubes o Gimnasios;

¿Qué obligaciones tiene la empresa proveedora de servicios cuando pido la baja por internet?

Dentro de las 24 horas de tu pedido de baja, debe informarte por el mismo medio el código de identificación de la baja.

Cuando usas el “botón de baja”, el proveedor no puede exigirte registración previa ni ningún otro trámite.

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 haces un 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. Podes 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.

¿Las empresas deben tener servicios de atención al consumidor?

Sí. Las empresas proveedoras de bienes y servicios que dan atención telefónica o por medios informáticos a los usuarios, deben establecer un horario de atención de consultas o reclamos.

El horario de atención no puede ser menor al horario de atención comercial de la empresa. Si la empresa atiende exclusivamente por teléfono o medios electrónicos a sus usuarios, el horario de atención debe ser de por lo menos 8 horas por día, de lunes a viernes.

¿Dónde debe estar la información de atención al consumidor?

Las empresas deben informar en sus páginas web y en todos sus puntos de atención al usuario, el número telefónico o sitio electrónico para que los usuarios hagan consultas o reclamos. La información debe incluir el área responsable del servicio de atención al cliente.

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. 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 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

¿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

¿Qué pasa cuando no respetan mis derechos como consumidor?

Te puedes dirigir a organismos especializados en relaciones de consumo para que tu reclamo sea escuchado y resuelto.

¿Dónde puedo hacer un reclamo como consumidor?

Podés hacerlo a través del sitio <http://www.consumoprotegido.gob.ar>

<https://www.santafe.gob.ar/index.php/tramites/modul1/index?m=descripcion&id=127547> -En Rosario

¿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:

- 1- **EL COPREC** (servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo).
- 2- Auditoría en las Relaciones de Consumo.
- 3- Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

1- EL COPREC

¿Qué es el COPREC?

El Servicio de **Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo**. Es un mecanismo para que los usuarios o consumidores hagan sus reclamos contra las empresas. En el COPREC hay conciliadores que ayudan a las partes a solucionar el conflicto sin necesidad de iniciar un juicio (**siendo totalmente gratuito**).

¿Quién es el conciliador?

El conciliador es una persona especializada en el tema que está inscripto en el Registro de Conciliadores en las Relaciones de Consumo que depende del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. No es juez ni árbitro. Su función es escuchar a los que están en conflicto y ayudarlos a encontrar una solución.

Si quiero hacer un reclamo judicial contra una empresa, ¿debo ir antes obligatoriamente al COPREC?

Sí, siempre que tu reclamo sea menor o igual a 55 salarios mínimos, vitales y móviles.

¿Existen reclamos que no puedo presentar ante el COPREC?

Sí, cuando:

- No sos consumidor final.
- El reclamo está dirigido a otro consumidor y no a una empresa.
- El reclamo es contra a un profesional con matrícula habilitante (médico, etc.)
- El reclamo es contra el Estado (Nacional, Provincial o Municipal).
- El reclamo se relaciona con el contrato de transporte aéreo.
- Se trata de un reclamo colectivo.

¿Tengo que pagar algo para ir al COPREC?

No. El servicio es gratuito.

¿Cómo se inicia el reclamo ante el COPREC?

Tenés que ingresar al sitio <http://www.consumoprotegido.gob.ar> para completar un formulario. En el mismo sitio podés sacar un turno para presentarte en el lugar y día que te indiquen con toda la documentación y el número de reclamo que te den. Si el COPREC acepta tu reclamo, nombra un conciliador dentro de los 3 días.

En Rosario, Santa fe hay que ingresar con clave fiscal al sitio:

<https://www.santafe.gob.ar/index.php/tramites/modul1/index?m=descripcion&id=127547>

También se puede iniciar de manera personal en las **Oficinas de Defensa del Consumidor, ubicada en calle Mitre 930 (Rosario) – 3º Piso**. Cabe destacar que actualmente por cuestiones pandemia el trámite personal está suspendido.

¿Qué requisitos tengo que cumplir para poder hacer mi reclamo?

- Ser mayor de 18 años.
- Ser el titular del reclamo.
- Que el reclamo no sea por una suma mayor a 55 salarios mínimos.

¿Cómo sigue el procedimiento?

El conciliador designado te cita a vos y a la empresa a una audiencia dentro de los 10 días de haber sido designado. Todo el procedimiento no puede durar más de 30 días. Ese plazo se puede alargar por 15 días más si las partes se lo piden al conciliador (con la pandemia estos plazos se han alargado).

¿Tengo que ir con un abogado a la audiencia?

No es obligatorio ir con abogado. Pero si querés, podés hacerlo. Si el conciliador considera que la cuestión es compleja, puede decirle a las partes que sean asistidos por abogados. El sistema creado por esta ley pone a tu disposición un servicio jurídico gratuito. También podés contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores o de organismos estatales de defensa del consumidor.

¿Tengo que ir personalmente a la audiencia?

Podés ir personalmente o podés elegir participar de manera electrónica. En caso de que no puedas ir personalmente, otra persona puede ir en tu lugar con un poder que lo autorice a participar en tu nombre. Las audiencias son confidenciales, salvo que las partes decidan lo contrario (con la pandemia se suspendió la presencia personal).

¿Qué pasa si no voy a la audiencia?

El Conciliador da por terminado el trámite conciliatorio pero podés iniciar un nuevo reclamo ante el COPREC.

¿Qué pasa si la empresa no va a la audiencia?

Si la empresa no va y no justifica su ausencia, **se le impone una multa** igual a 1 salario mínimo, vital y móvil. Si la empresa justifica la razón por la cual no fue a la audiencia, se fija una nueva audiencia.

¿Qué sucede si llego a un acuerdo con la empresa?

El acuerdo tiene que ser homologado, es decir, aprobado. Es un requisito indispensable para lograr la homologación, que el acuerdo tenga un plazo de cumplimiento. Por ejemplo, si reclamaste que arreglen algo que compraste, el acuerdo debe indicar el plazo dentro del cual deben arreglarlo.

¿Y si no llego a un acuerdo con la empresa?

*El conciliador hace un acta y a partir de ese momento puedes continuar tu reclamo ante:

- La Auditoría en las Relaciones de Consumo, si tu reclamo no es mayor a 15 salarios mínimos vitales y móviles.
- La Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, si tu reclamo es por un monto mayor a 15 salarios mínimos vitales y móviles.

¿Qué pasa si la empresa no cumple con el acuerdo?

Se le aplican las sanciones establecidas en la ley de Defensa del Consumidor. Que pueden consistir en:

Apercibimiento. Multa de pesos cien \$100 a pesos cinco millones \$5.000.000. El importe de esta no es a favor del denunciante.

Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.

Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta treinta (30) días.

Suspensión de hasta cinco (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado.

La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare.

2- Auditoría en las relaciones de consumo

¿Qué puedo hacer si no llego a un acuerdo en el COPREC?

En ese caso, puedes recurrir a la Auditoría en las Relaciones de Consumo que depende del Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas.

¿Cualquier reclamo puede ser hecho ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?

No. Los reclamos deben ser por un monto igual o menor a 15 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.

¿Necesito un abogado para iniciar reclamo ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?

No, no es obligatorio. Puedes contar con la asistencia de representantes de una asociación de consumidores o de organismos estatales de defensa del consumidor o con abogados de servicios de patrocinio jurídico gratuito. La autoridad de aplicación pone a tu disposición un servicio jurídico gratuito.

¿Cómo inicio un reclamo ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo?

Con un formulario, en el que tenés que contar los hechos y decir el monto que pretendes como indemnización, que no puede ser mayor a 15 salarios mínimos, vitales y móviles. En ese momento, debes indicar toda la prueba que tenés y acompañar la documentación que consideres necesaria.

¿Me citarán a una audiencia?

Sí. Dentro de los 3 días de recibido tu reclamo (generalmente este plazo se suele ser mayor), el Auditor te citará a vos y a la empresa a una audiencia. Todo el procedimiento será oral y filmado. Hoy es por Zoom.

¿En cuánto tiempo tendré una solución a mi reclamo?

En el mismo acto de la audiencia tendrás la solución a tu reclamo, a menos que no sea posible porque el asunto es muy complejo. En ese caso, dentro de los 5 días de la audiencia, tendrás una resolución.

¿Y si no estoy de acuerdo con la resolución de la Auditoría de las relaciones de consumo?

Podes presentar un recurso judicial para que resuelva la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o la Cámara de Apelaciones que corresponda. Aquí sí es obligatorio actuar con un abogado.

3- Justicia Nacional en las relaciones de consumo

¿Qué es la Justicia Nacional en las relaciones de Consumo?

Es el conjunto de jueces que deben escuchar tu reclamo y dictar una sentencia. Sólo se ocupan de relaciones de consumo. Cuando los juzgados queden formados, estarán integrados por Jueces de Primera Instancia y una Cámara de Apelaciones.

¿Cualquier problema surgido en una relación de consumo puede ser solucionado por estos jueces?

No. El monto de tu reclamo no debe ser mayor a 55 salarios mínimos, vitales y móviles.

¿A qué juez tengo que ir para hacer el reclamo?

Podes elegir por el juez:

- Del lugar del consumo o uso del producto o servicio.
- Del lugar de celebración del contrato.
- Del domicilio de la empresa.

¿Tengo que pagar algo si hago mi reclamo ante la Justicia Nacional en Relaciones de Consumo?

El procedimiento es gratuito.

¿Va a ser largo el juicio ante la Justicia Nacional en Relaciones de Consumo?

No. El proceso debe terminar dentro de los 60 días de iniciado (estos plazos suelen ser mayores).

Bibliografía

Ley de Defensa del Consumidor: normas de protección y defensa de los consumidores; autoridad de aplicación, procedimientos y sanciones. Ley 24.240 (1993)

Ley 26.993.- Sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

Ley 26.994.- Código Civil y Comercial de la Nación.