

# Consumidores

## ¿Quiénes son consumidores?

Las personas que compran o usan bienes o servicios como destinatarios finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

## Para ser considerado consumidor, ¿es necesario que haya pagado por el bien?

No. Podés haberlo adquirido o usado en forma gratuita.

## ¿Qué obligaciones generales tiene el vendedor con el consumidor?

Debe:

- Darte un trato digno, equitativo y no discriminatorio.
- Respetar tu libertad de contratar.
- Darte información gratuita, clara, cierta y detallada de todas las características de los bienes o servicios, las condiciones de compra o de uso y cualquier otro dato importante.

# Relación de consumo

## ¿Qué es una relación de consumo?

- Es un vínculo jurídico. Esto quiere decir que crea derechos y obligaciones para las partes.
- Entre un proveedor y un consumidor.
- Por la adquisición o uso de bienes o servicios.
- En forma gratuita o pagando por ellos.

## En la relación de consumo, ¿el proveedor siempre tiene que ser una empresa?

No, también puede ser una persona humana que vende u ofrece un bien o servicio. Por eso, también hay relación de consumo cuando le comprás algo a otro particular, por ejemplo, por Internet.

# Publicidad

## ¿Qué pasa cuando la publicidad de un producto da información que no es verdadera?

Este tipo de publicidad está prohibida cuando se refiere a datos importantes del producto o servicio. Podés pedirle a un juez que ordene levantar esa publicidad.

## ¿Hay publicidades prohibidas?

Sí.

- La publicidad que puede hacer que te equivoques sobre los elementos importantes del producto o servicio.

- La publicidad que compara bienes o servicios y por ese medio causa error en el consumidor.
- La publicidad que es abusiva o discriminatoria.
- La publicidad que lleva al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.

### **¿La publicidad obliga al proveedor?**

Sí. Todos los datos incluidos en una publicidad -en anuncios, afiches, folletos, etc.- se consideran parte del contrato de consumo y obligan al proveedor.

## **Contratos por medios electrónicos**

### **¿Es posible hacer contratos de consumo por internet?**

Sí. El nuevo Código Civil y Comercial habla de ese tipo de contratos bajo el nombre "medios electrónicos". También están incluidos los contratos celebrados por teléfono y por cualquier otro medio que signifique que no hay presencia física de las partes del contrato en el mismo lugar y a la vez.

### **¿El deber de información del proveedor es igual que en el resto de los contratos?**

No, en estos casos el deber de información es mayor. Tiene que tener:

- Todos los datos necesarios para usar correctamente el medio electrónico que estás usando para contratar.
- Todos los datos necesarios para comprender los riesgos de la contratación por ese medio electrónico.
- Los datos necesarios para que tengas claro quién asume esos riesgos.
- Información sobre tu derecho a dejar sin efecto el contrato.

## **Arrepentimiento**

### **¿Qué hago si compro algo por medios electrónicos y luego me arrepiento?**

Tenés derecho a arrepentirte dentro de los 10 días. No pueden limitar tu derecho. Por eso, cualquier limitación a esta facultad de arrepentirte se considera no escrita.

### **¿Hay alguna excepción al derecho de arrepentirme?**

Sí. No podés arrepentirte si compraste por medios electrónicos:

- Productos personalizados o hechos con tus indicaciones.
- Productos que se deterioran rápido o que por su naturaleza no pueden ser devueltos.
- Grabaciones sonoras o de video, discos o programas informáticos.
- Diarios y revistas.

## **Cláusulas abusivas¿Qué son las cláusulas abusivas?**

Las cosas escritas en un contrato que perjudican al consumidor porque lo ponen en una situación de debilidad frente al vendedor. Por ejemplo:

- Las que dicen que en caso de atraso en el pago se cobrará un recargo "a determinar" y no indican el monto de ese recargo.
- Las que establecen que para hacer un reclamo el consumidor debe probar que no recibió el bien o servicio en el momento pactado.
- Las que indican que, en caso de conflicto, el consumidor deberá presentarse ante el juez del lugar que indique la empresa.

### **¿Qué pasa si el contrato contiene ese tipo de cláusulas?**

Esas cláusulas no tienen validez. Es como si no estuvieran escritas.

### **Me dicen que el contrato que firmé no es abusivo porque está autorizado por un organismo estatal, ¿puedo pedir igual su control ante un juez?**

Sí. El Código es claro al respecto: los contratos pueden ser controlados por un juez aun cuando hayan sido aprobados por alguna autoridad administrativa.

## **Contratos por adhesión**

### **¿Qué debo saber sobre los contratos que ya están escritos, por ejemplo, en un formulario impreso?**

Esos contratos se llaman "contratos por adhesión" porque vos no participás en la redacción del contrato: sólo adherís con tu firma. Tené en cuenta que:

- Deben tener redacción clara y fácilmente legible.
- En ningún caso pueden relacionarse con otros documentos que no te entreguen.
- Si negociás alguna cláusula particular que se contradice con las cláusulas generales ya escritas, vale la cláusula que negociaste.
- Cualquier cláusula poco clara debe interpretarse en contra de la parte que redactó el contrato.

### **¿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.
- Darle un modelo del 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".