

Guía de información

RELACIONES DE CONSUMO

Conocé y ejercé tus derechos



Documento elaborado por la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia con la colaboración de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica (SAIJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y la Escuela Argentina de Educación en Consumo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

Primera edición: abril de 2019.

Editado por: Ediciones SAIJ.

Nomenclador: PP-01-GUC-08

**Esta guía de información se elaboró usando lenguaje inclusivo.
El lenguaje inclusivo es una forma de hablar y escribir que incluye a todas las personas, independientemente de su sexo o género.**

DERECHO DE LOS/AS CONSUMIDORES/AS

¿Qué es el derecho de los/as consumidores/as?

Es el derecho que protege a quienes adquieren y/o usan bienes o servicios, nuevos o usados, pagando por ellos o de manera gratuita.

Este derecho está protegido por la Constitución Nacional.

La Constitución es la ley más importante del país y describe los derechos fundamentales de las personas que habitan en Argentina.

¿Puedo renunciar a mis derechos como consumidor/a?

No. Las cláusulas que limitan tus derechos como consumidor/a o la responsabilidad de quien vende u ofrece sus servicios por los daños que pueda causarte o por cualquier incumplimiento de sus obligaciones son ilegales.

¿Qué es una relación de consumo?

Es el vínculo entre el/la consumidor/a y quien suministra el bien o servicio (el/la proveedor/a).



¿Cuáles son mis derechos como consumidor/a?

- 1. Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas:** acceso a los productos y servicios que garantizan el desarrollo de una vida digna.
- 2. Derecho a la seguridad:** protección a la salud en el uso de bienes y servicios.
- 3. Derecho a la elección:** libertad de elección entre distintos productos y servicios, e información acerca de cómo contratarlos.
- 4. Derecho a la información:** comunicación cierta, clara, detallada y gratuita sobre las características, formas de uso y modalidades de comercialización y contratación de los productos y servicios en todas las etapas de la relación de consumo.
- 5. Derecho a la reparación:** obtención de reparación efectiva por daños causados por el uso de un producto o de un servicio.
- 6. Derecho a la educación para el consumo:** formación y capacitación para el ejercicio pleno de tus derechos en la relación de consumo.
- 7. Derecho a la representación:** organización en la defensa de los derechos individuales y colectivos.
- 8. Derecho a un ambiente saludable:** producción de bienes y prestación de servicios que minimicen el impacto en el medioambiente.
- 9. Derecho al trato digno:** trato equitativo y respetuoso, sin discriminación o intimidación de ningún tipo.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

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

Tenés derecho a que el/la proveedor/a te informe, de manera clara y gratuita, acerca de:

- » las características y detalles de calidad del producto,
- » los peligros del producto para tu salud,
- » la prestación del 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, el/la proveedor/a debe entregarte una copia del contrato.



“La información debe ser siempre gratuita para el/la consumidor/a y proporcionada en soporte físico.

Solo se podrá suplantar la información en soporte físico si el/la consumidor/a elige otro medio que el/la proveedor/a ponga a su disposición”
(Ley de Defensa del Consumidor).



LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

¿Qué son los contratos de adhesión?

Son contratos elaborados por los/las proveedores/as que comercializan u ofrecen productos u ofrecen servicios. Están redactados en formularios ya impresos o subidos en la web.

Se llaman “contratos de adhesión” porque el/la consumidor/a no tiene posibilidad de discutir las partes del contrato. Solo puede firmarlo o no firmarlo.

¿Tengo alguna posibilidad de conocer el contrato de adhesión antes de decidir firmarlo o no firmarlo?

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

- » publicarlos en su página web,
- » darle de manera gratuita un modelo de contrato a cada consumidor/a que lo pida,
- » los contratos de adhesión deben estar a disposición de los/as consumidores/as en los locales comerciales,
- » exhibir en sus locales comerciales un cartel que diga: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación”.





LA GARANTÍA

¿Qué es la garantía?

Es el derecho que tienen los/as consumidores/as a que le cambien o reparen el producto que compraron cuando tiene un defecto o desperfecto.

Se instrumenta en un certificado. El certificado de garantía debe indicar quién se encarga de reparar el producto (el “service”). Los/as fabricantes, importadores/as y vendedores/as deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.

Las garantías de los productos nuevos te protegen por 6 meses como mínimo, y las de los productos usados lo hacen por 3 meses.

¿Qué incluye la garantía?

- » Reparación del producto por el servicio técnico.
- » Costo del flete si el producto tiene que ser trasladado para ser reparado.

Mientras el producto está en reparación, ¿puede vencer el plazo de la garantía?

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 resulta satisfactoria?

Podés pedir que:

- » te cambien el producto por otro igual, o si ello no fuera posible, por otro de mayor calidad,
- » te devuelvan el dinero.
- » te hagan una quita proporcional 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 las contrates.

El presupuesto debe detallar el costo de los materiales y la mano de obra.

En caso de gastos inesperados, las personas o empresas deben avisarte antes de continuar prestando el servicio, excepto que su interrupción pueda ocasionar daños.

¿Qué pasa si el servicio realizado tiene defectos?

Si dentro de los 30 días de finalizado el servicio notás defectos el/la prestador/a 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 pueden:

- » cobrarte un mes por adelantado,
- » cobrarte un monto por no haber avisado con más tiempo que querías dar de baja el servicio (a eso se lo llama “preaviso”),
- » en caso de que tengas una deuda, exigir que canceles el saldo para darte de baja.

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

Las empresas que proveen servicios de telefonía (fija o celular), internet o TV prepaga deben tener en sus páginas web un “botón de baja”, ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para el/la consumidor/a.

El botón de baja debe permitir dar de baja el servicio con un click. Las empresas están obligadas a notificar el número de baja dentro de las 24 horas.



SERVICIOS PÚBLICOS

La Ley de Defensa del Consumidor, ¿se aplica a los servicios públicos?

Sí. La Ley de Defensa del Consumidor también te protege frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios como el gas, la luz, el teléfono, etc.

Cuando hacés un reclamo por fallas en el servicio, las empresas tienen la obligación de registrar tu reclamo por nota, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro medio disponible.

¿Qué pasa cuando un servicio público se interrumpe o sufre alteraciones?

Como “se presume que es por una causa imputable a la empresa prestadora” (art. 30, Ley de Defensa del Consumidor), tenés derecho a exigir que la empresa te devuelva el monto del servicio no prestado o que te lo descuente de la próxima factura.

Podés reclamar tu dinero desde el momento del corte del servicio y hasta 15 días después del vencimiento de la factura.

¿Qué hago si la empresa prestadora factura de más por un servicio público?

Cuando en la factura se registra un consumo mucho mayor a tus consumos promedio, se supone que hay un error.

Si en la factura aparecen sumas o conceptos indebidos, tenés que hacer el reclamo y pagar únicamente lo que corresponde.

DUDAS FRECUENTES

¿Puedo arrepentirme de una compra?

Sí, pero tenés derecho a devolverla solo si el/la proveedor/a te ha ofrecido esa opción al entregarte el ticket de compra o al avisarte de esto mediante un cartel en el local o en una publicidad u otro medio.

Existe un caso especial que es el de la venta domiciliaria, telefónica, por correspondencia, por internet o similar: el plazo para que te arrepientas y pongas el producto a disposición de la persona o empresa que lo vendió es de 10 días corridos desde la fecha en que te entregaron el producto o celebraste el contrato (lo último que haya ocurrido).

Los gastos de devolución están a cargo del/de la proveedor/a.



MÁS PROTECCIÓN



Esta ley, ¿se aplica a otras relaciones de consumo?

Sí. La Ley de Defensa del Consumidor se aplica a todas las relaciones de consumo, aunque otras normas regulen la actividad del proveedor.

El Código Civil y Comercial también tiene disposiciones relacionadas con los contratos de consumo.

En caso de que existan dudas con relación a lo que disponen distintas normas respecto de un mismo caso, siempre debe prevalecer la solución más favorable al/la consumidor/a.

ANEXO: TELEFONÍA CELULAR

¿Qué información tiene que darme el/la proveedor/a cuando voy a comprar un celular?

Debe informarte sobre:

- » las características del celular,
- » las condiciones de compra,
- » el precio del producto.

Toda la información debe ser clara.

¿Pueden cobrarme por la información que pido cuando voy a comprar un celular?

No. La empresa está obligada a darte información en forma gratuita.

Los teléfonos nuevos, ¿tienen garantía?

Sí. Los celulares, como cualquier otro producto nuevo, tienen una garantía de 6 meses desde que te lo entregan.

Los teléfonos usados, ¿tienen garantía?

Sí. También es este caso, como todo producto usado, la ley prevé un plazo de garantía de 3 meses desde que te lo entregan.

Estos plazos de garantía son los mínimos legales. Las empresas proveedoras ofrecen habitualmente plazos más extensos, que están obligados/as a cumplir.



**Si el “service” que reparará mi celular queda lejos,
¿tengo que pagar su traslado?**

No. La empresa responsable de la garantía debe pagar el costo del traslado.

**Si la reparación de mi celular demora mucho tiempo,
¿puede vencer mi garantía?**

No. El plazo de garantía se extiende durante el tiempo de reparación de tu celular.

**Si el celular fue reparado pero sigue funcionando mal,
¿qué puedo hacer?**

En caso de que tu celular siga funcionando mal después de la reparación, podés:

- » cambiarlo por otro igual o, en caso de no esté disponible, por otro de mayor calidad,
- » devolver el celular y pedir que te reintegren el dinero.



Como consumidor/a, ¿qué información tiene que darme la empresa de telefonía celular?

La empresa de telefonía debe informarte sobre:

- » el precio del abono de tu plan,
- » el precio de la llamada local,
- » el precio de la llamada de larga distancia nacional,
- » el precio de la llamada de larga distancia internacional,
- » el precio del SMS (mensaje de texto) dentro y fuera de tu plan,
- » el precio del MMS (mensaje multimedia) dentro y fuera de tu plan, y dentro y fuera de la red de tu empresa,
- » el precio de acceso a internet por hora, día, semana y mes, dentro y fuera de tu plan.

¿Tengo derecho a conocer cuáles son las características de mi plan de telefonía celular?

Sí. La empresa de telefonía tiene la obligación de especificar:

- » los cargos del plan,
- » los servicios del plan,
- » las bonificaciones del plan y sus condiciones,
- » los gastos administrativos o cargos adicionales.

¿Las empresas de telefonía celular tienen la obligación de informarme cuáles fueron los consumos de mi plan?

Sí. Las empresas de telefonía tienen la obligación de informarte sobre:

- » el detalle de las llamadas que hiciste, indicando su destino y duración,
- » el detalle de los SMS (mensajes de texto) y MMS (mensajes multimedia) que enviaste,
- » la cantidad de datos que consumiste o accesos al servicio de internet.

Esta información debe incluir los gastos por impuestos y el cargo de cada uno de ellos.

Si tengo un celular con abono mensual, ¿debo pagar mi abono aunque no haya usado mi celular en todo el mes?

Sí. Estás obligado/a a pagar tu abono porque, aunque no lo hayas usado, tuviste disponible el servicio de tu celular.

La empresa de telefonía celular, ¿puede cobrarme por un servicio que no pedí?

No. Las empresas no pueden cobrarte por un servicio que no pediste y si te lo han ofrecido se requiere que lo hayas aceptado en forma expresa: no es legal que establezcan que si no respondés en cierto plazo la oferta queda tácitamente aceptada.

Si pierdo o me roban el celular, ¿tengo que hacer la denuncia?

Sí. Tenés la obligación de denunciar la pérdida o el robo de tu celular en la empresa que te provee el servicio de telefonía.

Todos los equipos tienen un código llamado IMEI, que podés consultar marcando *#06#.

Anotá el IMEI en un lugar que recuerdes y, en caso de robo o extravío, avisá el código IMEI al *910.

Eso permite bloquear el celular. Te evita costos y desalienta el delito.

RECLAMOS

¿Dónde puedo hacer un reclamo como consumidor/a?

En cualquier oficina de defensa al consumidor del país,
o en los sitios www.consumidor.gob.ar
o www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor/formulario.

Si necesitás asesorarte, llamá al 0800-666-1518.

Todos los trámites tienen una instancia de conciliación donde se trata de arribar a un acuerdo. Si ello no es posible y se determina que el proveedor ha infringido la ley, se lo sanciona con una multa (de \$100 a \$5.000.000).

¿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),
- » la Auditoría en las Relaciones de Consumo,
- » la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

CONTACTOS ÚTILES

Centro de Atención Telefónica al Consumidor

Teléfono: 0800-666-1518 (línea gratuita desde todo el país).

Atención: lunes a viernes 9 a 18 h.
consultas@consumidor.gov.ar

Defensa al Consumidor

Diagonal Julio A. Roca 651,
4° piso, CABA.

Teléfono: 0800-666-1518/4349-3000.

Atención: lunes a viernes de 10 a 16 h.

Centro de Atención Personalizada al Consumidor

Planta Baja, sector 8, CABA.

Atención: lunes a viernes 9:30 a 17 h.

Dirección de Defensa del Consumidor

4° piso, sector 1, CABA.

Atención: lunes a viernes de 9 a 17 h.

Tribunales Arbitrales de Consumo

Planta Baja, sector 8, CABA.

Teléfono: 4349-4172/4175/4168.

Atención: lunes a viernes de 9 a 17 h.

snac@minproduccion.gov.ar

Encontrá tu oficina más cercana en:

<http://consumidor.gov.ar/oficinas>

Agencia de acceso a la información pública

Julio A. Roca 710 . Piso 2º, CABA.

Teléfono: 2821-0047

datospersonales@aaip.gov.ar

Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

Juan Domingo Perón 3175 P.B.

(Edificio Cervantes)

Teléfono: 5030-9883

Para asesoramiento telefónico: 147.

Entes Reguladores

ENRE (electricidad):

<https://www.argentina.gob.ar/enre/gestion-de-reclamos>

Teléfono: 0800-333-3000.

Atención: lunes a viernes de 9 a 16 h.

ENACOM (telefonía):

<https://www.enacom.gov.ar>

Tel: 0800-333-3344.

ENERGAS (gas):

<https://www.metrogas.com.ar>

Teléfono, 0800-333-4444.

Atención: lunes a viernes
de 8.30 a 17.30 h.

ERAS (agua):

<http://www.eras.gov.ar/reclamos/>

Teléfono, 0800-333-0200.

Atención: lunes a viernes de 8 a 18 h.
contacto@eras.gov.ar



**En los CAJ
hay un equipo de profesionales que puede:**

- » Informarte y asesorarte sobre problemas legales.
- » Orientarte para que puedas resolver trámites administrativos.
- » Brindarte acompañamiento y contención para que puedas enfrentar situaciones complejas en mejores condiciones.
- » Realizar mediaciones para que resuelvas conflictos vecinales o familiares.
- » Ayudarte a conseguir una abogada o abogado si te iniciaron un juicio o si tenés que iniciar uno.
- » Realizar talleres para que conozcas y puedas acceder a tus derechos.

¿Cómo encuentro un CAJ?

Hay CAJ en todo el país, buscá el más cercano:

 www.argentina.gob.ar/centros-de-acceso-justicia

 0800 222 3425

 www.facebook.com/jusgobar/

