



INSTITUTO FRAY MAMERTO ESQUIÚ
DERECHO 5 ° año "C" – Prof. . Encina.
Para clase del 6/11/2018

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.-

-¿Quiénes son consumidores? -Todas las personas son consumidoras cuando compran un producto o contratamos un servicio para ser utilizado personalmente y por nuestra familia y círculo social. Cuando utilizamos un producto o servicio, aunque no lo hayamos contratado personalmente.

-¿Dónde están contemplados los derechos de los consumidores? -En la Constitución Nacional y distintas leyes nacionales y provinciales, así como ordenanzas municipales. Conocelas ingresando amardelplata.gob.ar/legislacionconsumidores

-¿Qué es el derecho a la información? Todas las personas tenemos derecho a recibir gratis información clara sobre todo lo relacionado con la compra de un bien o la contratación de un servicio. Esto incluye las características del bien o servicio, las condiciones del precio y de pago, el plazo de garantía y la entrega de toda documentación relacionada con el bien comprado o el servicio contratado, incluyendo factura, recibo y contrato, entre otros.

-¿Qué es el trato digno y la buena fe? -Como consumidores tenemos derecho a ser tratados con la dignidad que todo ser humano se merece. Tenemos derecho a que no nos discriminen y a que no nos maltraten. El comercio, la industria, la empresa con la que contratemos debe comportarse en todo tiempo de esta forma, ya sea durante la contratación como después de haber hecho la compra.

-¿Qué es la seguridad en el consumo? -Los consumidores tenemos derecho a que los productos que compramos o los servicios que contratamos no sean peligrosos o nocivos para nuestra salud o integridad física.

-¿Cómo deben exponerse los precios? -Tanto de mercadería como de servicios debe estar claro y expuesto a la vista. Además, no puede haber un precio de contado y otro para pago con tarjeta de crédito o débito.

-¿Pueden ponerme restricciones para los cambios? -No, ni de días ni de horarios.

-¿Se pueden pedir garantías de buen funcionamiento? -Sí. Cuando el producto es nuevo y no funciona correctamente tenés hasta seis meses desde la fecha de compra para hacer el reclamo al comercio la empresa.

Si es usado, el plazo es de 3 meses.

Se puede solicitar un nuevo producto igual o la devolución de lo pagado o un descuento sobre el precio.

-¿Puedo arrepentirme de haber realizado una compra telefónica? Sí. Tenés derecho a arrepentirte de la compra del producto o servicio dentro de los 10 días de haberla efectuado.

-¿Qué puedo hacer si uno o varios de mis derechos son vulnerados? Podés presentar un reclamo ante la Dirección General de Defensa del Consumidor ubicada en Belgrano 3467 de Mar del Plata.

-¿Qué debo hacer para presentar un reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor? - Completá el formulario y presentalo en nuestras oficinas de Belgrano 3467 de 8:15 a 13:30. Te conviene acompañarlo con toda la documentación que tengas relacionada con el tema.

-¿Qué hará la oficina con mi pedido? -Fijará una fecha para realizar una audiencia de conciliación.

-¿Para qué sirven las audiencias de conciliación? - Para que vos expliques los hechos y tus pretensiones. Y para que la parte denunciada pueda proponer una forma de resolver la situación.

-¿Qué constancias quedan de lo hablado durante la audiencia? -Un representante de la Dirección (llamado audiencista) elaborará un acta en la que se describirán los dichos de ambas partes.

-¿Cuántas audiencias se realizan? -Si en la primera no hay acuerdo, se convoca a una segunda audiencia.

-¿Qué pasa si la persona o la empresa a la que denuncié no se presenta? -Se sugerirá una sanción. Si es una multa, el importe se destinará a una cuenta municipal para el desarrollo y el fortalecimiento del área de Defensa del Consumidor.

-¿Qué sucede si hay conciliación? -Las partes firmarán un acuerdo que será validado por la Oficina.

-¿Y si no se llega a un acuerdo? -La Dirección analizará si se produjo una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor. Si la hubo, se sugerirá al juez de Faltas la aplicación de sanciones.

-¿La Dirección puede fijar indemnizaciones por daños y perjuicios?

-No, ni tampoco obligar a la parte denunciada a cumplir con determinado comportamiento. Las sanciones las fija la Justicia de Faltas.

-¿Puedo recurrir a la Justicia por el mismo motivo por el que me presento ante la Dirección?

-Sí. Incluso se pueden llevar adelante ambas medidas al mismo tiempo.

Cómo realizar el reclamo, paso a paso

-¿Qué debo hacer para presentar un reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor? -

Deberás completar un formulario y presentarlo en las oficinas de Belgrano 3467 de 8:15 a 13:30. Acordate de llevar tu DNI y toda la documentación que respalde tu reclamo.

Para saber más sobre el trámite seguí este [enlace](#).

-¿Qué hará la oficina con mi pedido? -Fijará una fecha para realizar una audiencia de conciliación.

-¿Para qué sirven las audiencias de conciliación? - Para que vos expliques los hechos y tus pretensiones. Y para que la parte denunciada pueda proponer una forma de resolver la situación.

-¿Qué constancias quedan de lo hablado durante la audiencia? -Un representante de la Dirección (llamado audiencista) elaborará un acta en la que se describirán los dichos de ambas partes.

-¿Cuántas audiencias se realizan? -Si en la primera no hay acuerdo, se convoca a una segunda audiencia.

-¿Qué pasa si la persona o la empresa a la que denuncié no se presenta? -Se sugerirá una sanción. Si es una multa, el importe se destinará a una cuenta municipal para el desarrollo y el fortalecimiento del área de Defensa del Consumidor.

-¿Qué sucede si hay conciliación? -Las partes firmarán un acuerdo que será validado por la Oficina.

-¿Y si no se llega a un acuerdo? -La Dirección analizará si se produjo una infracción a la Ley de Defensa del Consumidor. Si la hubo, se sugerirá al juez de Faltas la aplicación de sanciones.

-¿La Dirección puede fijar indemnizaciones por daños y perjuicios? -No, ni tampoco obligar a la parte denunciada a cumplir con determinado comportamiento. Las sanciones las fija la Justicia de Faltas.

-¿Puedo recurrir a la Justicia por el mismo motivo por el que me presento ante la Dirección? -Sí. Incluso se pueden llevar adelante ambas medidas al mismo tiempo.

- Contratos

-¿Qué son las cláusulas abusivas?

-En la actualidad es habitual que al contratar un servicio y realizar determinadas compras –por ejemplo, al abrir una cuenta en un banco, obtener una tarjeta de crédito, comprar un auto o un teléfono celular- se le pida al cliente la firma de **Contratos de Adhesión** que son confeccionados por las empresas en base a un modelo único.

A firmarlos, el consumidor acepta todas las cláusulas, en la mayoría de los casos sin haberlas leído y sin poder negociarlas o modificarlas.

Algunas de esas cláusulas pueden ser abusivas y perjudiciales para el consumidor. Esto sucede cuando limitan la responsabilidad de la empresa, significan la renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplían los derechos de la otra parte, entre otros casos.

-¿Qué puede hacerse ante una cláusula abusiva?

La ley aclara que la interpretación del contrato siempre debe hacerse en el sentido más favorable para el consumidor. Es decir que cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se optará por la que sea menos gravosa para el cliente.

La ley también prevé que el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas cuando el oferente incurra en estas acciones:

- * Viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración.
- * Transgreda el deber de información.
- * Incumpla la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial

-¿Qué es la letra chica del contrato?

-Es la forma en que se conoce una práctica habitual en el mercado de escribir las cláusulas de los contratos de adhesión en una letra demasiado pequeña que dificulta su comprensión.

Para combatir esta práctica se dictó una resolución que establece que todos los contratos escritos de consumo, así como todo documento (factura, certificado de garantía, solicitud y demás) debe ser redactado en un tamaño de letra de un mínimo de 1,8 milímetros de altura. Además, toda cláusula que deba ser destacada tiene que consignarse en negritas y en un tamaño superior al resto del texto.

-¿Qué es lo más importante que tengo que tener en cuenta al firmar un contrato?

-Recordá que un contrato genera derechos pero también obligaciones. Leé bien antes de firmar cualquier documento y no firmes si hay espacios en blanco. Tené presente que los contratos pueden tener formas no tradicionales, como solicitudes o formularios, pero sus efectos son idénticos. Exigí siempre una copia de lo que firmás.

- Garantías y servicios técnicos

-¿Pueden comercializarse productos sin garantía?

-De ninguna manera. Todo producto tiene una garantía mínima de seis meses cuando es nuevo y de tres meses cuando es usado. La garantía comienza a operar desde que se concreta la entrega del producto y las empresas vendedoras o fabricantes pueden ofrecer plazos mayores a los tres o seis meses, pero nunca menores que los previstos en la ley. La garantía nos cubre frente a las fallas del producto o cuando lo entregado no coincide con lo prometido.

-Si para hacer efectiva la garantía fuese necesario trasladar el producto, ¿debo abonar el costo del flete?

-No. El responsable de la garantía se hará cargo de todo gasto de traslado, fletes, seguros y cualquier otro relacionado con las prestaciones comprendidas en la garantía.

-¿Qué ocurre si la reparación no es satisfactoria?

-Si el producto reparado no reúne las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinado, el consumidor puede optar por su sustitución por otro de idénticas características o la devolución del dinero o una quita proporcional del precio (artículo 17 de la ley 24.240).

-En caso de recurrir al servicio técnico, ¿qué documentación deben entregarme?

-Un comprobante que indique la fecha de ingreso, fecha de egreso y los motivos de la reparación.

-¿Quién tiene que proveer los repuestos?

-Los fabricantes, importadores y vendedores.

-Si no se consiguen repuestos,¿qué derechos me asisten?

-Tienen que cambiarte el producto por otro de las mismas características o el que lo reemplace (artículos 12 y 13 de la ley 24.240).

- Planes de Ahorro

-¿Qué es un plan de ahorro?

-Cuando conjunto de personas paga una cuota mensual actualizable (según el valor móvil del bien a adquirir) destinada a hacer una compra entre los integrantes del grupo.

-¿Qué partes intervienen?

-Tanto la administradora como el vendedor y el fabricante están incluidos en la relación de consumo. Llegado el caso se analiza la responsabilidad que les corresponde a cada uno según el incumplimiento del que se trate. Es la administradora quien deberá atender sus reclamos por problemas del plan de ahorro.

-¿Cómo está compuesta la cuota?

-Cuota pura: valor básico del bien dividido por la cantidad de cuotas.

-Gastos administrativos: tienen que estar informados.

-Seguro de vida.

-Seguro del producto adquirido: sólo se cobra a partir del momento de la adjudicación y el cliente puede elegir entre un mínimo de 5 compañías aseguradoras.

-Punitivos: sólo en caso de haber pagado cuotas fuera de término)

Las cuotas del plan quedan sujetas a la variación del valor del bien durante toda la vida del contrato. Es decir que la cuota puede variar si varía el precio del bien.

-¿La administradora puede dar por terminado el contrato por mora?

-Sí. La administradora del plan tiene la facultad unilateral de dar por terminado el contrato en caso de tres o más cuotas impagas.

-¿Y el cliente?

-Para recuperar el dinero deberá esperar hasta la liquidación del grupo, lo cual sucede una vez que se entregan todos los productos comprometidos. En ese momento, la empresa administradora debería notificarle la finalización del grupo, el valor de su crédito, los descuentos que haya que practicar y el saldo final de su cuenta particular.

-¿Qué debo tener en cuenta si formo parte de un plan de ahorro?

- Antes de firmar, leé detenidamente el contrato. No firmes papeles en blanco y pedí siempre una copia del contrato que firmaste.

- Salud

-¿Las empresas de medicina prepaga pueden aumentar el valor de sus cuotas?

-Pueden hacerlo siempre que no incurran en comportamientos abusivos o ilegales. También en los casos en que el aumento estuviese previsto en el contrato, siempre y cuando no desnaturalice el convenio y las obligaciones a cargo de las partes. También tienen la obligación de notificar la variación con un plazo no menor a los treinta días antes de que entre en vigencia, dándole la posibilidad al cliente de rescindir el contrato sin costo alguno. Si no se dan todos esos requisitos, el aumento es ilegítimo y podrás formular tu reclamo ante la Dirección General de Defensa del Consumidor.

-Si tengo una obra social por mi trabajo en relación de dependencia, ¿puedo cambiar de prestador?

-Sí. Con el primer recibo de sueldo ya podés pasarte a otra obra social o una empresa de medicina prepaga.

-¿Qué servicio básico están obligados a darme?

-Todas las obras sociales y empresas de medicina prepaga están obligadas a dar cumplimiento al [Plan Médico Obligatorio –PMO-](#), una Resolución del Estado que dispone las prestaciones mínimas que deben

cubrir las entidades mencionadas. Es decir que no se admiten planes de ningún tipo que contengan menor cobertura que lo dispuesto por el PMO, aunque sí aquellos que superen las prestaciones previstas. Si tenés dudas con respecto a la cobertura que te brinda tu obra social o tenés problemas para realizar un traspaso, podés llamar gratis a la Superintendencia de Servicios de Salud (0800-222-72583) o bien ingresar a su página web www.sssalud.gov.ar.

- Telefonía móvil

-¿Los precios de telefonía móvil se encuentran regulados?

No, las prestadoras de servicios tienen libertad para fijar sus precios.

-¿Pueden suspender el servicio por falta de pago?

El prestador está facultado a suspender el servicio sin previo aviso, cuando las facturas no fueran abonadas en término.

-¿Se puede dar de baja al servicio por falta de pago?

Sí, cuando el servicio hubiera sido suspendido y no hubiera sido cancelado el importe total adeudado, el prestador podrá proceder a la baja en forma definitiva sin previo aviso. La baja no implica liberación de pago de la deuda.

-¿Debe abonar el cliente la factura no recibida?

La factura que no haya llegado, debe ser igualmente abonada. La no recepción de la misma no implica la liberación de pago. En caso de no haber recibido la factura podrá solicitar a la empresa duplicado de la misma sin cargo. Asimismo al notificársele en la factura anterior, la fecha de vencimiento de la siguiente, puede acudir a diferentes canales de pago para efectuar el mismo (Internet, cajeros automáticos, oficinas comerciales, etc)

-¿Qué plazo tiene la empresa para remitir la factura?

La empresa dispone de cinco días corridos antes del vencimiento para remitir la factura.

-¿Puede solicitarse factura detallada?

Sí, el cliente puede solicitar la facturación detallada por el o los periodos que estime convenientes.

-¿Cómo reclamar por la cobertura de garantía de un equipo celular?

Cuando un equipo se encuentre con fallas, deberá concurrir al servicio técnico oficial de la marca. El servicio técnico debe extenderle un informe detallando las fallas que posee, plazo de reparación, costo de la reparación, fecha de ingreso y egreso.

-¿Qué plazo tiene la empresa para responder reclamos?

-Hay que diferenciar de acuerdo al tipo de reclamo. Si se refiere a un error en la facturación, el plazo para responder es de diez días hábiles.

En el supuesto de falta de servicio, el plazo se reduce a tres días hábiles.

Y para el caso de reclamos en general, se establece un plazo de quince días hábiles.

- Televisión por cable

-¿Qué puedo hacer si aumenta el abono?

En el contrato debe estar previsto el precio. Si se contrata con base en ofertas o promociones, el precio debe mantenerse durante el tiempo prometido. Asimismo, cabe destacar que los aumentos que puede sufrir el servicio deben ser informados previamente como cualquier cambio contractual (Resolución SCDyDC N° 53/2003 sobre Cláusulas Abusivas y artículo 19 de la Ley 24.240).

-¿Qué hago si cambia la tecnología?

-El cambio a debe ser informada al usuario en un plazo razonable y el consumidor tiene la facultad de rescindir el contrato sin cargo alguno si no acepta las nuevas condiciones (resolución SCDyDC N° 53/2003 sobre Cláusulas Abusivas)

- Tarjetas de crédito

-¿Qué hago si me mandan una tarjeta de crédito que no solicité?

Si te envían una tarjeta de crédito y no genera ningún cargo o comisión, no existe infracción. Caso contrario, si te genera algún cargo automático que te obligue como consumidor a manifestarte por la negativa, la entidad bancaria está violando la Ley de Defensa del Consumidor (artículo 35, Ley 24.240). Esos cargos son ilegítimos y no estás obligado a pagarlos. Si no solicitaste la tarjeta pero te interesa conservarla, te recomendamos que te presentes en el banco y solicites la firma del correspondiente contrato solicitando una copia del mismo.

-¿Pueden cobrarme diferencias por pago con tarjeta?

Tanto la Ley de Tarjetas de Crédito 25.065 (artículo 37 inciso c) como la Resolución SCDyDC 7/2002 sobre Exhibición de Precios prohíben hacer diferencias entre precio de contado y precio con tarjeta. Por tanto, cuando junto con el precio de contado se ofrecen precios de lista estamos frente a una violación a la Ley de Defensa del Consumidor. Vale igualmente aclarar que sí está permitido el cobro de intereses por parte de los bancos o administradoras de la tarjeta de crédito, pero nunca el interés se lo puede cobrar el comercio donde realiza la contratación.

-¿Es necesario cancelar una deuda para pedir la baja?

-No. La baja del servicio se puede dar por la vías contractuales estipuladas o por algún modo fehaciente y la misma no puede estar condicionada por el pago de las deudas ya que éstas podrán ser reclamadas por la vía que corresponda (conforme lo normado en la Resolución S.C.D. y D.C. N° 53/2003 Anexo, inc. h).

-¿Pueden cobrarme por seguros no solicitados?

-Las empresas emisoras de tarjeta de crédito no pueden cobrar seguros o cargos que no estén convenidos contractualmente. Los mismos deben estar establecidos claramente por tipo del cargo que se cobrará y monto del mismo. Si los cargos o seguros no fueron debidamente pactados no pueden ser cobrados (art. 6 de la Ley 25.065). Por otro lado, deben ofrecer al menos dos compañías de seguros para poder optar (resolución SCT 9/04 Anexo III, inciso d, sobre Cláusulas Abusivas en los contratos de servicios financieros y bancarios).

-¿Qué medidas precautorias debo tomar?

-Revisá atentamente los resúmenes que recibís en tu domicilio y controlá que se correspondan con las compras que efectuaste. Recordá que tenés treinta días para presentar cualquier reclamo en caso de no estar de acuerdo con lo detallado en el resumen. Procurá evitar los pagos mínimos ya que sobre el saldo impago se aplican intereses sumamente altos.

-¿Pueden mandar cartas reclamando deudas?

-Aunque la deuda puede existir, el procedimiento de cobro debe respetar su dignidad, evitando toda conducta que lo acose, intimide o humille y acercándole toda la información necesaria para poder determinar la legitimidad de la misma y de quien reclama el cobro.

Si recibís una carta de parte de una empresa que no conocés, en la que no se detalla a qué concepto corresponde la deuda ni cuales son los rubros que la componen y que contiene textos tales como Embargo de Sueldo, Aviso de Deuda o Acciones Judiciales, comunicate con la empresa que te reclama la deuda al teléfono o dirección de correo electrónico que te hayan suministrado y solicitá el número de gestión.