



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



GUÍA BÁSICA DE DERECHOS CONSUMIDORES

Atención al Vecino Av. Belgrano 673
0800 999 3722



defensoriacaba
www.defensoria.org.ar



GERARDO GULLELMOTTI
Director de Consumidores
y Administrados



NORBERTO DARCY
Subsecretario de Derechos
Ciudadanos de Consumidores
y Usuarios

PARA HACER VALER TUS DERECHOS GUÍA BÁSICA DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



El 15 de marzo se celebra el Día Internacional de los Derechos del Consumidor.

Todos somos consumidores, ya que para poder desarrollar una vida digna necesitamos acceder y/o adquirir ciertos bienes y productos (alimentos, medicamentos, electrodomésticos, bienes culturales, etc.), así como también, usar y/o contratar servicios indispensables (agua, electricidad, comunicaciones, gas, salud, educación, esparcimiento, etc.), ya sea para beneficio propio o para nuestro grupo familiar o social.

Nuestra Constitución Nacional reconoce, en su artículo 42, el núcleo de derechos fundamentales que todos los consumidores y usuarios tenemos en la relación de consumo, a saber: a la protección de nuestra salud y de nuestra seguridad, protección de nuestros intereses económicos; a recibir una información adecuada y veraz; a la libertad de elección; y a condiciones de trato equitativo y digno.

Además, la Constitución exige a las autoridades públicas que provean a la protección de estos derechos, propiciando la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados y al control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la formación de asociaciones de consumidores y de usuarios, y que la legislación que se dicte contemple procedimientos eficaces para prevenir y solucionar conflictos.

La Ley 24240 (y sus modificatorias) de Defensa del Consumidor (LDC) es la norma general que desarrolla los derechos de defensa y protección a los consumidores y usuarios y estipula los deberes y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios. No obstante, existen numerosas leyes nacionales que regulan materias específicas (medicina prepaga, tarjetas de crédito, lealtad comercial, tiempo compartido, viajes estudiantiles, etc.) y también leyes de la Ciudad que reglamentan el ejercicio de estos derechos. Todas ellas se complementan e integran un “bloque normativo” para brindarles a los consumidores y usuarios la protección jurídica que ordena la Constitución. La Defensoría del Pueblo, continuando con la tarea de difundir y promover los derechos básicos y fundamentales, te ofrece esta nueva guía con informaciones útiles sobre algunos de los tantos problemas cotidianos que te afectan como consumidor y como usuario. Porque para poder defender mejor tus derechos, primero tenés que conocerlos.

¿QUÉ ES EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES?

El consumidor es, frente a los proveedores de bienes y servicios, la parte débil de la relación de consumo. Por eso, toda la normativa de defensa del consumidor apunta a equilibrar esa desigualdad a través de dispositivos legales que fortalezcan sus derechos.

La información al consumidor es la base fundamental sobre la que se construye toda la normativa de protección y defensa de los consumidores y usuarios. Cuando adquirimos un producto o un servicio, en verdad, desconocemos las características del mismo, qué componentes tiene, cómo y dónde se ha fabricado, cómo debe utilizarse correctamente, su vida útil o su vencimiento, etc. Un consumidor informado, consciente de las características del producto o del servicio que requiere y de las condiciones de su

comercialización, tendrá la posibilidad de efectuar elecciones de consumo apropiadas y sustentadas en sus necesidades reales.

Por esas razones, nuestra Constitución establece que la información es un derecho de los consumidores y, correlativamente, la LDC dispone —en su artículo 4— que son los proveedores (de bienes y servicios) quienes tienen el deber de proporcionarla.

Ahora bien, para cumplir adecuadamente con ese deber, la Constitución y la LDC exigen que la información sea:

- **cierta y veraz** (es decir que no sea falsa, ni incierta, ni sesgada);
- **adecuada** (sin excesos o sobreabundancias, ni restricciones u omisiones, para que resulte apropiada, tanto por el contenido como por los medios utilizados);

- **clara** (lo suficientemente explícita y comprensible para que cualquier persona pueda entender y conocer);

- **detallada** (que contenga precisiones y exactitudes que permitan un conocimiento suficiente y pormenorizado sobre las características y condiciones del servicio o producto);

- **oportuna** (que se brinde con anticipación suficiente y razonable para que el consumidor decida lo que crea más conveniente);

- debe ser siempre gratuita para el consumidor (no se puede cobrar ni arancelar ninguna información) y además debe ser proporcionada en soporte físico (en papel). Dicha comunicación en papel solo se podrá reemplazar si el consumidor opta expresamente por otro medio alternativo que el proveedor ofrezca (digital, electrónico, etc.).

La LDC establece que todos los bienes o productos que sean cosas muebles no consumibles (es decir, los que no se agotan con el primer uso) gozan de una garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole que presenten (aun cuando éstos hayan sido ostensibles o manifiestos) cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o impidan su correcto funcionamiento.

El plazo de vigencia de esa garantía es de:

- TRES (3) meses, cuando se trate de bienes muebles usados.
- SEIS (6) meses en los demás casos, contados a partir de la entrega del bien, sin que ello impida que se pueda convenir (o el comercio ofrezca) un plazo mayor (por ejemplo, de un año).

Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal los productores, importadores, distribuidores y vendedores.

Si el producto —en garantía— debe ser trasladado a la fábrica o al servicio técnico para su revisión y reparación, la LDC dispone que todos los gastos que se ocasionen —traslado, flete, seguros, etc.— corran por cuenta del responsable de la garantía. Es importante tener presente que el tiempo que

¿TODOS LOS PRODUCTOS TIENEN GARANTÍA? ¿POR CUÁNTO TIEMPO?

demande la reparación debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal (dado que el consumidor se ve privado de su normal uso). Asimismo, los responsables de la garantía deberán asegurar la provisión de las partes y repuestos que sean necesarios para la correcta reparación.

La LDC obliga al proveedor (vendedor) a entregarle al consumidor (adquirente) un certificado de garantía, escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, que deberá contener como mínimo: a) la identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor (pues todos son solidariamente responsables frente al consumidor); b) la identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización; c) las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento; d) las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión; e) las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

¿QUÉ ES LA GARANTÍA EXTENDIDA?

Es importante distinguir entre la garantía legal —que es la que establece la LDC tal como arriba te explicamos—; la garantía convencional —que es la que otorga el fabricante y puede ser por un plazo mayor a la legal pero nunca inferior; y lo que se conoce como “garantía extendida”, que en realidad es un contrato de seguro por el cual se nos ofrece pagar un precio adicional a cambio de tener un plazo mayor de cobertura (de dos a tres años). En

estos casos, es una compañía aseguradora la que asume el costo de la reparación del producto y, si éste no puede ser reparado, el reemplazo por otro igual o el pago de una indemnización (que, en general, ronda el 80% del valor actualizado en plaza). En el ámbito de la CABA, la “garantía extendida” se encuentra regulada por la Ley 2694/08.



TENGO QUE LLAMAR AL SERVICIO TÉCNICO ¿QUÉ DEBO SABER?

Por iniciativa de la Defensoría del Pueblo, la Legislatura porteña sancionó la Ley 5672 que regula el funcionamiento de los “servicios técnicos” y les impone las siguientes obligaciones:

- El plazo máximo para efectuar la reparación de un artefacto (con o sin garantía) será de 30 días. Si por la naturaleza de la reparación es necesario un plazo mayor, el servicio técnico deberá consignarlo fehacientemente en el presupuesto de reparación. Si nada se especifica, se entenderá que el plazo es de 30 días.
- Cuando se trate de reparar artefactos que se encuentran bajo alguna forma de garantía (ya sea legal, convencional o “extendida”) el responsable de la garantía deberá entregarle al consumidor un artefacto sustituto –de similares características– durante todo el lapso que dure la reparación. La obligación de entregar un sustituto no es aplicable a artefactos que están fuera de garantía.
- El servicio técnico, en la primera visita, deberá entregar al consumidor un presupuesto preliminar de reparación, donde conste: fecha de llamado a reparación, fecha de la visita y, de ser necesario, fecha tentativa de traslado del artefacto al taller.
- Si se trata de un artefacto fuera de garantía, tanto el costo de la reparación como los gastos adicionales (traslado, flete, seguros, etc.) deberán ser

detallados en el presupuesto. Con dicha información, el consumidor tiene el derecho a optar por efectuar el traslado por su cuenta.

- Recordá que si el artefacto se encuentre bajo garantía y es necesario trasladarlo al taller, todos los gastos quedan a cargo del proveedor, pues así lo establece la LDC.

Con la entrega del aparato reparado te deben entregar una constancia de reparación que indique:

- La naturaleza de la reparación.
- Las piezas reparadas o reemplazadas, debiendo indicar si son nuevas, usadas o reconstituidas.
- La fecha de la primera visita del servicio técnico.
- La fecha de devolución del artefacto al consumidor.
- Las reparaciones efectuadas gozarán de un plazo de garantía de 90 días (esto es especialmente importante para los artefactos reparados fuera de garantía). Los repuestos o piezas utilizadas en la reparación gozarán de 6 meses de garantía si fueran nuevos o, de 3 meses, si fueran usadas o reconstituidas.
- Los servicios técnicos deberán asegurar la atención al público, de lunes a sábado entre las 7 y las 20 horas. Asimismo, la fecha pactada para la prestación del servicio técnico no puede exceder las setenta y dos (72) horas desde realizada la solicitud (así lo dispone la Ley 2962 CABA).

¿QUÉ ES EL COSTO FINANCIERO TOTAL (CFT)?

Tal como lo indica su nombre, es el costo final, íntegro y total, de un crédito (sea un préstamo personal, prendario, hipotecario o una compra en cuotas con tarjeta), que incluye no solo la tasa de interés sino además todos los otros cargos asociados a ese crédito. Por ejemplo, en las tarjetas de crédito el CFT está compuesto por:

- la tasa de interés aplicable,
- el seguro de vida sobre el saldo deudor,
- gastos de mantenimiento y administración de la cuenta,
- y, en ocasiones, costo del pago por distintos canales (por ej., ventanilla, pago fácil, rapipago).

Para el Banco Central de la República Argentina (BCRA), el CFT es la principal variable que se debe tener en cuenta al momento de tomar un crédito, ya que es el mejor indicador del costo global que deberá afrontar el usuario.

Los consumidores suelen guiarse, principalmente, por la tasa de interés que publicitan los comercios o los bancos. Sin embargo, un banco puede ofrecer una tasa de interés menor que otro, pero su CFT puede resultar finalmente más elevado. Veamos el siguiente ejemplo:

COMPONENTES DEL CFT	TARJETA BANCO A	TARJETA BANCO B	TARJETA BANCO C
TNA	42%	51%	59%
TEM	3.45%	4.25%	4.92%
Seg. Vida S/Ddor.	0.3%	0.3%	0.3%
Cargo Adm. /Cta. Mensual	48%	35%	0%

En el cuadro se puede apreciar que el banco C tiene las tasas de interés más altas, aunque, en la suma final, su CFT es el más bajo, puesto que los “cargos administrativos de la cuenta” están bonificados, mientras que en los otros dos bancos (A y B) se cobran. En una operación de \$ 1.200, a pagar en 12 cuotas mensuales, tomando como referencia el “cargo administrativo/cuenta mensual” (pues en el ejemplo el seguro de vida saldo deudor es igual en las tres entidades) y siempre que se abone la totalidad del resumen, en el banco A, abonaríamos la suma adicional (final) de \$ 576, en el banco B, la suma de \$ 420, mientras que en el banco C, no abonaríamos suma alguna (bonificado); por ende, no siempre la mayor tasa de interés implica pagar un mayor precio final.

¿QUÉ PUEDO HACER SI LA REPARACIÓN DE UN PRODUCTO O ARTEFACTO EN GARANTÍA RESULTA INSATISFACTORIA?

¿QUÉ SON LOS PRECIOS TRANSPARENTES? ¿QUÉ DEBO TENER EN CUENTA PARA SABER SI ME CONVIENE PAGAR AL CONTADO O EN CUOTAS?

La Secretaría de Comercio de la Nación, mediante la Resolución 51 E/2017, creó el Programa “Precios Transparentes” y dispuso una serie de medidas —que entraron en vigencia a partir del 1° de febrero de 2017— con la finalidad de transparentar los precios de los productos y servicios, obligando a brindar una mayor información a los consumidores sobre las distintas modalidades de pago, a saber:

- Los comercios deberán exhibir en cada producto el precio de contado y, si ofrecen planes de cuotas el precio financiado, indicando la cantidad y monto de cada una de las cuotas, el Costo Financiero Total (CFT) y el precio total final de esta última opción.

- Se considera “precio de contado” cualquier compra realizada en un solo pago y con cualquier medio de pago, ya sea que se use dinero efectivo, tarjeta de crédito o de débito. Los comercios ya no podrán establecer diferencias de precio por pagar en efectivo o con tarjeta, siempre que se trate de una compra que se cancela con un pago único; es decir, si comprás algo con tarjeta en un solo pago, no te pueden aplicar ningún recargo por el uso de la misma.

- Se elimina la denominación “cuotas sin interés” para los pagos financiados en cuotas. Según las explicaciones oficiales, los precios de contado —antes de la resolución— estaban “inflados” y encubrían el interés que se aplicaba al plan de cuotas. Así se ofrecía artificialmente un plan de cuotas como “sin interés”, cuando en verdad los que pagaban al contado terminaban financiando a los que abonaban en cuotas, en perjuicio de los consumidores que no tenían acceso a medios de pago electrónicos. Según expectativas oficiales, con estas medidas se espera una baja del precio de contado, ya que se busca evitar que los intereses de financiación se trasladen al precio de contado.

- Se apunta a que el consumidor tenga más herramientas de información para decidir cómo comprar y analizar si le conviene pagar de contado (es decir, en un solo pago) o financiarse en cuotas conociendo de antemano el costo total que conlleva.

- Los planes “Ahora 12” y “Ahora 18” se mantienen, aunque también deberán exhibir el costo financiero total en su publicidad o comunicación.

Se prevén sanciones de hasta cinco millones de pesos (según lo establecido en la Ley de Lealtad Comercial 22802 y la Ley de Defensa del Consumidor 24240) para los comercios que incumplan. Se podrá consultar y/o denunciar en la página <http://produccion.gob.ar/preciostransparentes/> o llamando al 0800 666 1518.

La LDC prevé tres opciones para el consumidor:

- pedir la sustitución del producto por otro idéntico; en cuyo caso la garantía legal se renueva a partir de la entrega del nuevo bien;
- devolverlo en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a la suma pagada o proporcional, si se hubieren hecho pagos parciales (por ej., en cuotas), conforme el precio actualizado en plaza; u obtener una quita proporcional del precio.

- Puede ocurrir que, al momento de solicitar el cambio, el producto adquirido esté discontinuado o ya no se comercialice. En tal caso, los responsables de la garantía podrán ofrecer un producto de similares características, pero nunca uno de características inferiores al que se reemplaza.

¿CÓMO PUEDO DAR DE BAJA UN SERVICIO?

La LDC establece, como regla general, que cuando se contrata un servicio mediante alguna modalidad electrónica (telefónica, por correo-e, internet o similares), inclusive los llamados servicios públicos domiciliarios (agua, gas, electricidad y telefonía fija), el usuario podrá rescindirlo, a su elección, mediante el mismo medio utilizado en la contratación. En estos casos, la empresa deberá enviar sin cargo al domicilio del consumidor o usuario una constancia fehaciente dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión. La ley exige que esta disposición sea publicada en la factura o documento equivalente que la empresa remite regularmente al domicilio del consumidor o usuario. Tal obligación se encuentra regulada en la CABA por medio de la Ley 2697/08 (modificada por la Ley 4385/13).

¿ES VÁLIDO QUE UN COMERCIO FIJE DETERMINADOS DÍAS Y HORARIOS PARA REALIZAR CAMBIOS DE UNA PRENDA O DE CUALQUIER PRODUCTO?

No, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; pues la Ley 3281/09 estableció que todo cambio o devolución de productos en establecimientos ubicados en esta ciudad deberá efectuarse en los mismos días y horarios en los que el comercio atienda al público para ventas. Vale decir que un comercio no puede establecer restricciones horarias, ni de días, para efectuar cambios de productos.

¿ME PUEDEN COBRAR UN ADICIONAL POR RECARGAR LA TARJETA SUBE O POR UNA CARGA VIRTUAL EN MI CELULAR? ¿ESTÁ PERMITIDO QUE LOS LOCUTORIOS TE COBREN POR USAR LA CABINA?

No, ambas prácticas están expresamente prohibidas.

La Legislatura porteña aprobó, a fines de 2016, una iniciativa presentada por la Defensoría –modificatoria de la Ley 4801 CABA– que establece lo siguiente:

- Todos los locales o comercios de la Ciudad que brinden el servicio de carga de la tarjeta SUBE o cualquier modalidad de carga de crédito para telefonía celular o televisión satelital (virtual, venta de tarjeta o terminales de autoservicio), tienen prohibido cobrar un cargo extra o suma adicional, así como tampoco pueden exigir la compra de un producto (por ejemplo, golosinas) como condición previa a brindar el servicio.
- Del mismo modo, se les prohíbe a todos los locutorios de la Ciudad que cobren o apliquen un costo adicional por conceptos tales como “uso de cabina” o “monto mínimo de llamada”, ya que lo único que pueden cobrar es el valor de la llamada efectivamente realizada según la tarifa vigente.
- Estas conductas comerciales son consideradas prácticas abusivas contrarias al deber de trato digno, conforme lo establece el artículo 8 bis de LDC, y son severamente sancionadas. Se las puede denunciar en cualquiera de las oficinas de Defensa y Protección del Consumidor ubicadas en las Sedes Comunes, comunicándose al número telefónico 147 o al correo electrónico solicitudes@buenosaires.gov.ar
- Todos los comercios y locutorios alcanzados por esta ley deben exhibir un cartel que informe sobre estas circunstancias y dónde denunciar.

SI COMPRÉ UN PRODUCTO MEDIANTE VENTA TELEFÓNICA, OFERTA TELEVISIVA, O POR CORREO (POSTAL O ELECTRÓNICO), ¿PUEDO LUEGO ARREPENTIRME Y REVOCAR ESA COMPRA?

En estos casos de “venta domiciliaria” o “a distancia”, donde el consumidor solo puede guiarse por la imagen o la información que se le brinda por los medios electrónicos utilizados, pero no tiene la posibilidad de tomar contacto directo o presencial con el producto o servicio que adquiere, la LDC contempla un “plazo de arrepentimiento” y le otorga al consumidor el derecho a revocar la aceptación durante el plazo de DIEZ (10) días corridos contados a partir de la fecha en la cual el bien fue entregado o de celebración del contrato, lo último que hubiera ocurrido, sin responsabilidad alguna para el consumidor arrepentido. Dentro de ese plazo, el consumidor debe notificar al vendedor su decisión y poner el bien a su disposición. Los gastos de devolución corren por cuenta del vendedor.

Esta misma facultad de revocatoria (o plazo de arrepentimiento) se aplica a aquella contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objetivo de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación, o se trate de un premio u obsequio. Por ejemplo, cuando con la excusa de darnos un premio se nos invita a presenciar una charla o un video documental donde lo único que se procura es “vendernos” -a veces mediante formas compulsivas- un determinado bien o servicio (es una práctica común en los tiempos compartidos). Los vendedores (que utilicen estos sistemas de venta a distancia) están obligados a informar al consumidor de esta facultad de revocación por escrito, de manera clara y notoria, en todo documento de venta.

La Ley 3006 CABA (reglamentada por 1306/09 y modificada por la 3438/10) establece que todos los proveedores de bienes y servicios deben precisar, de manera clara e indubitable, el plazo en el que se comprometen a entregar un bien (o, en su caso, a prestar un servicio). Dicho plazo deberá constar en el documento de venta (o en el contrato de prestación del servicio), de manera destacada y de fácil comprensión para el consumidor. Los plazos que se fijen deben ser razonables y, en todos los casos, el consumidor deberá aceptar de manera expresa el plazo fijado por el proveedor.



¿CUÁNDO SON VÁLIDOS LOS AUMENTOS EN LAS CUOTAS DE MEDICINA PREPAGA?

La Ley 26682, sancionada en 2011, creó el Marco Regulatorio de Medicina Prepaga. Con anterioridad a dicha ley, los aumentos en el valor de las cuotas eran dispuestos unilateralmente por cada empresa prestadora, con la única salvedad que debían ser debidamente notificados a los usuarios con una antelación mínima de 30 días. Ahora, conforme lo establece la ley y su reglamentación, se deben cumplir los siguientes pasos y requisitos:

- En primer lugar, las entidades de medicina prepaga (EMP) deben presentar sus propuestas de aumento ante la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS) de la Nación para su evaluación y revisión.
 - Luego será el Ministerio de Salud de la Nación quien, con el informe de la SSS y previo dictamen vinculante de la Secretaría de Comercio de la Nación, emita la correspondiente resolución que autorice el porcentaje de aumentos a aplicar y la fecha a partir de la cual comenzará a regir.
 - Una vez publicada la Resolución en el Boletín Oficial, las empresas deben notificar a los usuarios, de manera fehaciente, los incrementos en el monto de las cuotas con una antelación no inferior a los TREINTA (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la nueva cuota comenzará a regir, debiéndose informar el porcentaje y el precio final que abonará el afiliado.
- Cualquier incumplimiento de estos requisitos puede ser denunciado ante la Superintendencia de Servicios de Salud o ante la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, que podrán determinar la nulidad o invalidez del aumento mal aplicado.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO ESPERAR PARA QUE ME ENTREGUEN EN MI DOMICILIO UN BIEN QUE COMPRÉ?

Si el plazo de entrega está estipulado de manera ambigua (esto es, que no se fija una fecha cierta o un rango de fechas razonable para el cumplimiento), se interpretará lo que resulte más favorable para el consumidor; en ese sentido, si se proponen plazos aproximados o estimados, se entenderá como si se tratara de términos expresos e improrrogables.

Si se omitiera determinar el plazo, se interpretará como si el proveedor se hubiera comprometido a cumplir su obligación dentro de los quince (15) días de celebrado el contrato, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponderle.



MI ABUELA CUMPLIÓ 68 AÑOS, Y LA PREPAGA LE NOTIFICÓ QUE LE AUMENTABA LA CUOTA POR MAYOR EDAD, ¿ES LEGAL?

La mayoría de los contratos de servicios de medicina prepaga –firmados con anterioridad a la vigencia de la Ley 26682– contenían cláusulas que autorizaban a las empresas a aumentar, unilateralmente, el valor de la cuota a un asociado por el solo hecho de cumplir una determinada edad (por ejemplo, a los 65 o a los 70 años). Este tipo de cláusulas, que pre-estipulaban “aumentos por cambio de franja etaria” o “por edad avanzada”, fueron consideradas en diversos pronunciamientos judiciales como cláusulas abusivas y, como tales, nulas e inaplicables.

Con la sanción de la Ley 26682, esta cuestión quedó regulada de la siguiente manera:

- A los usuarios de 65 años que tengan una antigüedad ininterrumpida mayor a diez (10) años en la entidad prestadora, no se les puede aplicar un aumento basado en su mayor edad (aunque sí quedan alcanzados por los aumentos generales expresamente autorizados por el Ministerio de Salud, tal como se explicara en el punto anterior, ya que ellos abarcan a todos los usuarios independientemente de su edad).

- Sin embargo, si el usuario asociado no cumpliera con dichos requisitos (65 años y más de 10 años de antigüedad), la prepaga podría aumentar su cuota en razón de la mayor edad, siempre que se corresponda con los porcentajes de aumento –según riesgo para los distintos rangos etarios– que fije la Superintendencia de Servicios de Salud como autoridad de aplicación de la ley.
- Ante cualquier duda, conviene hacer la consulta y/o denuncia ante la Superintendencia de Servicios de Salud.

SI RECIBÍ UN PRODUCTO O UN SERVICIO QUE NUNCA SOLICITÉ, ¿ESTOY OBLIGADO SIEMPRE A DEVOLVERLO O DARLO DE BAJA?

La LDC, en su artículo 35, prohíbe expresamente que se realicen propuestas al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice. Si con la oferta se envió una cosa, el receptor no está obligado a conservarla ni a restituirla al remitente, aunque la restitución pueda ser realizada libre de gastos.

QUIERO INTIMAR FEHACIENTEMENTE A UNA EMPRESA, ¿TENGO ALGUNA HERRAMIENTA LEGAL?

Recientemente, se sancionó en la Ciudad de Buenos Aires la Ley 5692/16, que creó el Servicio de Notificación Gratuita para Usuarios y Consumidores, que le permitirá a cualquier vecino de la Ciudad remitir un telegrama de manera gratuita a cualquier proveedor de bienes y/o servicios de la Ciudad con el que mantenga un conflicto de consumo, para efectuar un reclamo o una intimación, de manera previa a iniciar una denuncia ante la autoridad de aplicación.

La norma establece que el texto de la notificación deberá tener una extensión máxima de 30 palabras y que las oficinas del correo deberán recibir y expedir el telegrama sin demora alguna, aun cuando pudieran existir dudas sobre la condición de consumidor del remitente o sobre el carácter del texto a remitir. Se contempla que las asociaciones de consumidores, debidamente registradas, puedan utilizar este servicio de notificación.

Se trata de una herramienta novedosa –semejante al Telegrama Laboral de la Ley nacional 2378– que deberá ser implementada por la autoridad de aplicación de la Ciudad y que será de gran utilidad para los consumidores, tanto para facilitar las vías de reclamo como para el mejor ejercicio de sus derechos.

¿TENGO ALGUNA FORMA DE QUEJARME CONTRA LAS LARGAS COLAS Y LOS TIEMPOS DE ESPERA?

La Ley 4389 CABA dispone que deben considerarse como “prácticas abusivas” y contrarias al “trato digno” que merece todo consumidor o usuario (Arts. 42 CN y 8 bis LDC) las siguientes prácticas de atención al público que impliquen:

- La permanencia en filas con esperas superiores a los 30 minutos.
- La permanencia en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.
- Esperas mayores a 90 minutos, incluso aunque se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según ticket numerado.

En cualquiera de estos casos, la/as persona/as afectadas podrán asentar su queja en el libro de quejas y en los demás canales habilitados para denuncias de la institución o local comercial de que se trate, sin perjuicio de formular la denuncia ante cualquiera de las oficinas de Defensa del Consumidor ubicadas en las comunas, para iniciar las actuaciones administrativas por infracción a la ley y, llegado el caso, la autoridad local de aplicación imponga la sanción correspondiente.



¿ES OBLIGATORIO QUE TODOS LOS COMERCIOS TENGAN UN LIBRO DE QUEJAS? ¿PARA QUÉ ME SIRVE?

La Ley 2247/07 CABA (y sus modificatorias) establece que es obligatorio tener un “Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias y Reclamos” en todos los locales y/o comercios privados con gran afluencia de público, donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta, situados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (incluso las dependencias del GCABA con atención al público). Asimismo, introdujo la obligación de incorporar “libro de quejas on line”, un enlace de la página web principal, de inicio o “home page”, que tendrá un formulario para ingresar y redactar un reclamo con los datos del reclamante. Una vez enviado, la empresa deberá emitir, automáticamente, una constancia de recepción por correo-e que incluya copia textual del reclamo. La respuesta deberá realizarse por el mismo medio y no deberá superar los quince (15) días hábiles, contados a partir del envío. Es muy importante para cualquier consumidor o usuario dejar asentada una queja o un reclamo en

el Libro de Quejas, pues, más allá del resultado o respuesta que pueda obtener, le quedará una constancia documentada que, llegado el caso, le servirá para formalizar una denuncia administrativa ante la autoridad de aplicación o promover una acción judicial.

La misma ley enumera, de manera no excluyente, los motivos para registrar una queja, tales como: a) tiempo de espera excesivo; b) mala atención por parte de los empleados; c) falta de respuesta; d) falta de información sobre mecanismos en la ejecución del trámite; e) falta de servicios (baños, sillas de espera, etc.); f) falta de atención específica a personas con necesidades especiales y personas mayores; g) falta de atención por parte del responsable del área; h) la restitución, el cambio o la reparación del bien adquirido; i) la resolución o rescisión del contrato; j) el cumplimiento de las condiciones pactadas en la contratación, venta o prestación del servicio; k) la negativa a entregar factura, contrato u otro

documento requerido en la operación; l) la negativa a la devolución del importe de la seña, cuando no se ha cumplido con la entrega de un bien o producto o cuando éste se encuentra defectuoso; m) todo otro factor que haga a la calidad de atención al cliente.

Creemos, del mismo modo, que también resulta importante dejar asentado un agradecimiento o felicitación cuando alguien nos atiende diligentemente, con cortesía, respeto, buena predisposición o nos resuelve el problema o la queja. De esta manera, se estimulan las buenas prácticas comerciales.

La negativa a entregar el Libro de Quejas o la falta de disponibilidad de éste se considera una infracción que habilita al consumidor a formular la denuncia correspondiente ante la autoridad local competente en materia de defensa del consumidor, pasible de multas y/o sanciones para el establecimiento.

ESTOY TRATANDO DE HACER UN RECLAMO TELEFÓNICO PERO NO LOGRO CONTACTAR A ALGUIEN QUE ME ATIENDA. ¿TENGO ALGUNA LEY QUE ME PROTEJA?

La Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires sancionó la Ley 4388/13 (modificada por la Ley 4532/13), que establece una serie de obligaciones para todas las empresas que tienen “servicios telefónicos de atención al cliente”.

En primer lugar, se establece como regla general que las empresas prestadoras de bienes y servicios deberán dar curso a todas las comunicaciones telefónicas efectuadas por los usuarios.

Se fija que el plazo máximo de espera para acceder a un operador o representante no podrá ser superior a cinco minutos (que se computará desde el inicio de la comunicación).

En el mismo momento, la empresa deberá otorgar al usuario o cliente un número de gestión que el cliente guardará como constancia de dicho llamado.

En caso que la empresa no cuente en ese momento con operadores disponibles para atender el llamado, deberá establecer el procedimiento adecuado para que el sistema pueda registrar el número telefónico del reclamante y contactar al usuario dentro de las 24 horas de registrada la comunicación, a fin de dar respuesta a la misma.

En caso que el usuario o cliente efectúe su reclamo, es obligatorio para las empresas solicitarle al usuario su correo-e y enviarle de inmediato por dicha vía, el número de reclamo, queja, consulta y/o gestión administrativa, como así también, la transcripción del reclamo o queja telefónica u on line realizada por el usuario, a fin de tener constancia escrita del mismo y verificar que se ajuste a lo que verdaderamente se reclamó.

Si el usuario reclamante no tiene correo-e, las empresas pondrán a su disposición una copia gratuita en las oficinas comerciales para su retiro en horario comercial.

¿DÓNDE PUEDO RECLAMAR PARA HACER VALER MIS DERECHOS?

En la Ciudad de Buenos Aires, ante la afectación y/o vulneración de los derechos del consumidor o ante el incumplimiento de las leyes locales, se puede efectuar la denuncia en cualquiera de las oficinas de Defensa del Consumidor ubicadas en las Sedes Comunes (ex CGPC), las que dependen de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que es la autoridad de aplicación local.

Para ello, es necesario fundamentar la denuncia con una nota que describa el problema y la petición concreta, adjuntándose toda la documentación en relación al hecho que se denuncia o la relación de consumo (para mayor información te sugerimos ingresar a

<http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>).

Se citará a una audiencia de conciliación con el fin de solucionar el conflicto.

De no haber acuerdo, la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor deberá instruir un sumario y, según el caso, aplicará una multa a

la empresa o proveedor denunciado (la Ley 757 CABA regula todo el procedimiento a seguir).

A su vez, a partir de la sanción de la Ley 26993 (creadora del fuero de las Relaciones de Consumo), entró en funcionamiento el COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo que establece el SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO). A efectos de acceder al COPREC, deberá ingresar su reclamo a través de la página web: www.consumoprotegido.gob.ar, donde se designará un conciliador y se fijará la correspondiente fecha de audiencia. En este sistema no es obligatoria la asistencia de abogados y será gratuita para el consumidor. La única limitación que posee es que el monto del reclamo no supere los 55 salarios mínimos, vitales y móviles. En dicha conciliación, a la que es obligatorio concurrir si se lo cita, uno podrá reclamar inclusive la reparación por daño directo.



¿LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PUEDE AYUDARME?

Si, por supuesto.

Si en alguna dependencia pública (comuna, ente, etc.) no te toman la denuncia o te atienden de manera incorrecta, podés acercarte a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires para efectuar tu queja.

Además, la Defensoría te brinda asesoramiento y también recibe consultas y gestiona reclamos por medicina prepaga, servicios públicos, telefonía celular, comunicaciones en general, bancos, etcétera.

SEDES



Montserrat Av. Belgrano 673	Rodrigo Bueno Centro Comunitario R. Bueno, Boulevard Elvira R. de Dellepiane y Av. España, Manzana 3
Flores Carabobo 84	Los Piletones Lacarra y Ana María Janer
Parque Patricios Guaraní 242	Playón de Chacarita Fraga 900-Capilla Sagrado Corazón
Colegiales Delgado 771	Defensoría LGBT (Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans) Avenida de Mayo 881 2° piso "J"
Lacroze Federico Lacroze 2751	AMIA Pasteur 633
Retiro Puente 1 de la Terminal de Ómnibus Local 36	Villa 1.11.14 Parroquia Madre del Pueblo Avenidas Perito Moreno y Fernández de la Cruz Manzana 3-Casa 1
Plaza Miserere Estación del mismo nombre de la línea A de subtes	Villa 15 Hubac y Martiniano Leguizamón Parroquia Virgen del Carmen Manzana 8, Casa 35
Constitución Subsuelo de la estación de trenes Local 60 B	Defensoría del Turista
Floresta Sanabria 2440	Montserrat Piedras 445
Villa 21.24 Casa de la Cultura y Capilla de Caacupé	San Telmo Defensa 1250
Santa Fe Santa Fe 1736	San Telmo II Defensa 1302
Villa 20 Pola y Barros Pazos	La Boca Av. Pedro de Mendoza 1835 (Museo Benito Quinquela Martín)
CAJ Once Av. Rivadavia 2690	Terminal de Cruceros Av. Ramón Castillo y Av. De los Inmigrantes
CAJ Constitución Salta 2007	Recoleta Pte. Juan Manuel Quintana y Pte. R. M. Ortiz
Villa 31 Calle 5 y Calle 10	Palermo Beruti 3345
Mataderos Emilio Castro 7680	Florida Florida y Marcelo T. de Alvear
La Carbonilla Trelles y Añasco Centro Comunitario Sector 2	Puerto Madero Av. Alicia Moreau de Justo 200 (Dique 4)



ALEJANDRO AMOR
Defensor del Pueblo de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO

En los últimos años, los derechos de los consumidores y usuarios han experimentado significativos avances. Se han sancionado numerosas leyes, tanto nacionales como en el ámbito de nuestra Ciudad, destinadas a la protección de los consumidores y usuarios. Sin embargo, cotidianamente padecemos distintas y variadas formas de vulneración debido a la proliferación de prácticas abusivas, incumplimientos contractuales, ofertas que no se cumplen, prestaciones deficientes, publicidades engañosas, mala atención, información inadecuada, etc. Siempre afirmamos que *los problemas no son ni grandes ni chicos sino que tienen la importancia que les dan las personas que lo padecen*.

Esta situación nos obliga a mejorar y revitalizar todos los mecanismos estatales de protección al consumidor, no solo para que nuestros derechos sean efectivamente cumplidos sino también para exigir una conducta de mayor responsabilidad social empresarial. En esta materia, el Estado no puede adoptar un rol neutro, ya que la Constitución exige una activa y decidida intervención de los poderes públicos en la tutela de estos derechos.

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando una intensa tarea para defender, proteger y promover los derechos de los consumidores y usuarios, y controlar y verificar el buen funcionamiento de los organismos públicos de autoridad de aplicación; interceder ante los proveedores de bienes y servicios; ofrecer mecanismos alternativos para resolver los conflictos; aunar esfuerzos con las asociaciones dedicadas a la defensa del consumidor y promover la educación para el consumo.

En esta oportunidad, te ofrecemos una *Guía básica de derechos de los consumidores* para que te informes y conozcas qué hacer en determinadas situaciones, y sepas dónde asesorarte y cómo reclamar. Para que te escuchen y puedas hacer valer tus derechos. Tenes quien te defienda.

DEFENSORES ADJUNTOS



María América González



José Palmiotti



Arturo Pozzali



Claudio Presman



Oscar Zago

