



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe



Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones

Ciudadanos en su rol
de **CONSUMIDORES**

»
Compras

Ciudadanos en su rol de CONSUMIDORES

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe presenta esta **Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones** sobre diferentes temas que hacen a la vida cotidiana de los ciudadanos. El objetivo es el de sistematizar en una sola pieza aquellos aspectos vinculados con derechos ciudadanos, asuntos legales y recomendaciones generales, entre otros.

La Guía de Promoción de Derechos y Recomendaciones es un material basado en las múltiples atenciones que lleva adelante la Defensoría del Pueblo en su quehacer cotidiano en las sedes centrales como también en las delegaciones que la misma tiene a lo largo y ancho de la provincia.

En esta oportunidad presentamos “Ciudadanos en su rol de consumidores: Compras”, que consiste en la primera de una serie compuesta por varias entregas vinculadas con la promoción de derechos y recomendaciones para personas como consumidoras de bienes y servicios.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe tiene, de acuerdo al artículo 1° de la ley de creación (N° 10.396), el objetivo fundamental de “proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, incausado, gravemente inconveniente, inoportuno de sus funciones, o configuren una desviación de poder. Asimismo tiene a su cargo la defensa de los intereses difusos o derechos colectivos de la comunidad”. Esta guía busca cumplir con la función de protección de las personas frente a la Administración Pública Provincial, y de todo aquel que directa o indirectamente viole un derecho subjetivo. Asimismo, la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, se instituye como un organismo de tutela de derechos que cuenta con la amplitud necesaria para dar respuesta a los reclamos de la ciudadanía.



RAÚL LAMBERTO

Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Además, debemos mencionar que las defensorías del Pueblo del mundo -y la Defensoría del Pueblo de Santa Fe no es la excepción-, trabajan en el marco de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, cuyos objetivos van desde eliminar de la pobreza, erradicar el hambre y lograr la seguridad alimentaria; garantizar una vida sana y una educación de calidad; lograr la igualdad de género; asegurar el acceso al agua y la energía; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático; promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.

Uno de los 17 objetivos de la Agenda 2030 es garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, cuyas metas consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales.

Otro de los objetivos es el de promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas. Entre sus metas están crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas; garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades; como también garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe tiene entre sus finalidades la defensa y promoción de los derechos de los usuarios y consumidores, como una forma de evitar los abusos por parte no sólo de las instituciones del Estado, sino también de los actores privados del sistema económico.

Los consumidores tienen los siguientes DERECHOS:

DERECHO A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO

Los productos y servicios comercializados no deben ser perjudiciales para la salud o vida de los consumidores.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Los consumidores deben tener toda la información necesaria para poder tomar una decisión de consumo adecuada, y debe ser brindada en forma gratuita por los proveedores.

DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE

Al escoger un producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta a cambio de comprar algo que no quieras.

DERECHO A SER OÍDO

La Ley de Defensa del Consumidor ampara el ejercicio del consumidor a ser escuchado, tanto en la contribución de propuestas para la elaboración de normas que protejan su capacidad de consumir, como también ante la necesidad de generar un reclamo ante las autoridades gubernamentales.

DERECHO A LA REPARACIÓN

Los consumidores, en el momento de sufrir las consecuencias de una inesperada insatisfacción producida por el producto o incumplimiento contractual, deben recibir una compensación justa por el reclamo que lo origine.

DERECHO A LA EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

Se debe brindar información sobre los derechos que el consumidor y el usuario tienen, para un mejor desarrollo de los mismos.

DERECHO A UN MEDIO AMBIENTE SALUDABLE

Es el reconocimiento y ejercicio del respeto al medio ambiente para contribuir a conservarlo como bien futuro de los habitantes.

DERECHO A NO SER DISCRIMINADO

Al comprar un producto o contratar un servicio no te lo pueden negar, tampoco discriminar o tratar mal por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.

La ley N° 24240 sancionada en 1993 es la normativa que establece normas de protección y defensa de los consumidores en todo el país.

Los servicios que brindan los profesionales NO están alcanzados por la Ley de Defensa del Consumidor.



¿Qué es el principio IN DUBIO PRO CONSUMIDOR?

Es uno de los principios fundamentales del Derecho del Consumidor. Se fundamenta en la situación de debilidad y vulnerabilidad estructural en la cual se encuentran los consumidores en la sociedad de consumo. El principio consiste en otorgarle la razón a la persona situada en la posición más débil (consumidor o usuario), en caso que existieran dudas acerca de la controversia planteada.

RECOMENDACIONES

- | Antes de comprar algo, reflexioná si realmente es necesario.
- | No te endeudes en exceso: si decidís optar por compras financiadas en cuotas, recordá que estás afectando tus ingresos de los meses siguientes y quizás hasta del año entrante.
- | Solicitá factura de compra y verificá la extensión de la garantía del producto.
- | Controlá el resumen de tu tarjeta de crédito y los débitos en tu caja de ahorro. En caso de ver diferencias, realizá tu reclamo al banco.
- | Informate acerca de las promociones que ofrecen las tarjetas, las categorías o productos que suelen estar incluidos en ellas, para saber si se adaptan a tu perfil de consumo.
- | Si vas a comprar productos eléctricos, procurá adquirir aquellos que consuman poca energía o sean de bajo consumo, y que sean respetuosos del medio ambiente.

OFERTAS

En cuanto a las ofertas, prestá atención a lo siguiente:



El precio real del producto, y si la oferta se mantiene al comprar en cuotas.



El tiempo de inicio y finalización, modalidades de pago, limitaciones por stock y condiciones.



Las diferentes promociones existentes (si es de las entidades bancarias, de los comercios adheridos o el comercio en sí mismo), para saber a quien reclamar en caso de insatisfacción con la compra.



Consultar el plazo de garantía del producto.



Consultar quien es el responsable de brindarte el servicio técnico durante el período de garantía legal.



Garantía del producto

- ▶ Un producto nuevo tiene garantía de seis (6) meses.
- ▶ Un producto usado tiene garantía de tres (3) meses.
- ▶ Garantía contractual: la otorga el fabricante o el vendedor y es superior a seis (6) meses.

El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso del producto, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

GARANTÍA EXTENDIDA

Es un "seguro" de garantía que se paga como un producto aparte; no es obligatorio y usted es libre de contratarlo o no.



TRATO DIGNO

En nuestro país, la ley de Defensa al Consumidor N° 24.240, así como el Código Civil y Comercial de la Nación, resguardan el derecho de los consumidores a garantizar las condiciones de atención y trato digno, absteniendo al comerciante a desplegar conductas que coloquen al consumidor en situaciones vergonzosas, vejatorias o intimidatorias.



COMPRAS POR INTERNET

En caso de realizar compras a través de internet, tené en cuenta lo siguiente:

>> Las relaciones de consumo generadas a partir de las compras y ventas a través de internet están reguladas por la misma ley de Defensa del Consumidor (24.240).

>> Tené especial cuidado de las páginas donde realizás tus compras, evitando ingresar en enlaces desconocidos o sospechosos enviados por amigos vía redes sociales o correo electrónico, porque los mismos pueden ser maliciosos, creados para descargar malware en el dispositivo o para dirigirlo a páginas de phishing (robo de datos personales) que recopilan datos del usuario.

>> Tratá de hacer una lista de productos a comprar y chequear su valor de referencia en el mercado previamente.

>> Verificá el límite de la tarjeta de crédito con anterioridad, consultando también las posibilidades de pagos en cuotas y sin interés disponibles con cada banco.

>> Revisá las promociones bancarias y la financiación. Muchos bancos ofrecen reintegros, cuotas sin interés y cuotas con bajo costo de financiación.

>> Analizá las opciones de envío disponibles y los tiempos de entrega antes de finalizar la compra.

>> Prestá atención al costo de envío: es probable que existan productos con ofertas excelentes, pero con precios de envío excesivos.

>> Verificá las políticas de cambios y devoluciones de cada tienda para conocer las opciones si no se está conforme con el producto.

Al momento de comprar

>> Registrá todos los datos del vendedor, dado que, ante el supuesto caso de algún inconveniente en la compra, lo mejor es comunicarse directamente con la empresa en cuestión para que brinde una solución.

>> Realizá un correcto seguimiento del pedido, anotando el número de envío y el código que servirá para rastrear el paquete.

>> Si realizás la operación desde un dispositivo móvil, conectate a redes wifi conocidas y evitá las conexiones públicas.

>> Utilizá una sola tarjeta de crédito para todas las compras en línea y monitoreá las transacciones. Si es posible, habilitá con el banco las notificaciones automáticas de SMS y/o correo electrónico por cada transacción realizada.

Después de comprar

El artículo 34 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor garantiza el derecho a revocación de aceptación. Esto quiere decir que **el consumidor tiene hasta 10 días para arrepentirse de la compra** sin dar ningún tipo de explicación, tras lo cual el vendedor debe aceptar el bien y afrontar los gastos de devolución.



TARJETAS DE CRÉDITO

El sistema de tarjetas de crédito, compra y débito se rige por la Ley N°25.065 que contempla aspectos financieros y comerciales.

La tarjeta de crédito es un instrumento material de identificación del usuario otorgado por una entidad emisora. Para ello se debe suscribir un contrato que queda perfeccionado sólo cuando se firma el mismo, se emitan las respectivas tarjetas y el titular las reciba de conformidad.

¿Qué cláusulas NO pueden figurar en el contrato?

Al momento de firmar el contrato con la entidad emisora de la tarjeta, existen algunas cláusulas que no pueden aparecer en el contrato.

Estas son:

Las que importen la renuncia por parte del titular a cualquiera de los derechos que otorga la ley.

Las que faculten al emisor a modificar unilateralmente las condiciones del contrato.

Las que impongan un monto fijo por atrasos en el pago del resumen.

Las que impongan costos por informar la no validez de la tarjeta, sea por pérdida, sustracción, caducidad o rescisión contractual.

Las adicionales no autorizadas por la autoridad de aplicación.

Las que autoricen al emisor la rescisión unilateral incausada.

Las que impongan compulsivamente al titular un representante.

Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de deudas que tengan origen en el sistema de tarjetas de crédito.

Las que importen prórroga a la jurisdicción establecida en la ley.

Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de tarjeta de crédito (artículo 14)



¿Cómo reclamar consumos que NO hiciste?

El titular puede cuestionar el resumen de su tarjeta de crédito dentro de los treinta (30) días de recibida, detallando claramente el error atribuido y aportando todo dato que sirva para esclarecerlo por nota simple girada al banco emisor de la tarjeta (artículo 26), o a través de los números telefónicos de las tarjetas de crédito.

¿Qué plazo de tiempo tiene la entidad para responder?

El emisor debe otorgar un número de identificación del reclamo realizado dentro de los siete (7) días de recibido el reclamo y, dentro de los quince (15) días siguientes deberá corregir el error si lo hubiere o explicar claramente la exactitud de la liquidación, aportando copia de los comprobantes o fundamentos que avalen la situación. El plazo de corrección se ampliará a sesenta (60) días en las operaciones realizadas en el exterior.

Mientras dure el procedimiento de impugnación:

» El usuario podrá continuar usando la tarjeta de crédito o sus adicionales mientras no se supere el límite de compra.

» El usuario está obligado a pagar el monto mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

» El pago del mínimo que figura en el resumen antes del plazo de impugnación o mientras se sustancia el mismo, no implica la aceptación del resumen practicado por el emisor.



SUGERENCIAS

» Si estás pensando en obtener una tarjeta de crédito, informate acerca de la tasa de interés compensatoria que cobran las emisoras, los cargos asociados a su utilización y si la tarjeta a emitir será para uso nacional o internacional.

» Tené en cuenta que dentro de los costos relacionados a la utilización del producto, se incluyen seguros de vida sobre los saldos financiados, gastos administrativos, gastos de renovación de la tarjeta y comisiones que se cobran por el retiro de dinero en efectivo, además del IVA sobre los intereses compensatorios.

» Al momento de hacer la compra, la transacción debe hacerse donde puedas verla, para evitar cualquier uso con el que no estemos de acuerdo. También se recomienda guardar los tickets de compra para confrontarlos con el estado de la cuenta.

» Recordá que los seguros de vida sobre los saldos financiados es opcional y podés renunciar a él. Ahora bien, si ocurre el deceso, la deuda pasará a tus familiares.

» Es aconsejable evitar abonar solo el pago mínimo del saldo de la tarjeta. La acumulación de saldo genera intereses mayores en el futuro.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) impuso a los bancos, compañías financieras y tarjetas de créditos designar personas responsables de atención al usuario de entidades financieras. Podés consultar las mismas ingresando a https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Responsables_en.asp



TARJETAS DE DÉBITO

La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) exigió que los comerciantes que atiendan a consumidores finales, incluidos los de la categoría "A" - de menor facturación -, deben tener equipos para procesar pagos con débito, sin excepción.

>> La tarjeta de débito es un medio de pago equivalente al efectivo, por lo tanto no pueden cobrarte un monto adicional por su uso en operaciones de compra de bienes o pago de servicios.

>> Se podrá usar esta modalidad de pago siempre que las compras que realices superen el monto de \$10.

¿Dónde debo denunciar que no quieren aceptarme una tarjeta de débito?

En la Administración Federal de Impuestos (AFIP) quien, a su vez, ha lanzado una aplicación para celulares para denunciar a los que incumplan con la norma. La aplicación se llama Mi AFIP y tiene entre sus opciones "Denuncia con Data fiscal".

En esta aplicación se puede denunciar cuando haya un comercio que no acepte tarjetas de créditos o tarjetas de débitos, o no entregue factura de compra.

SEDES Y DELEGACIONES

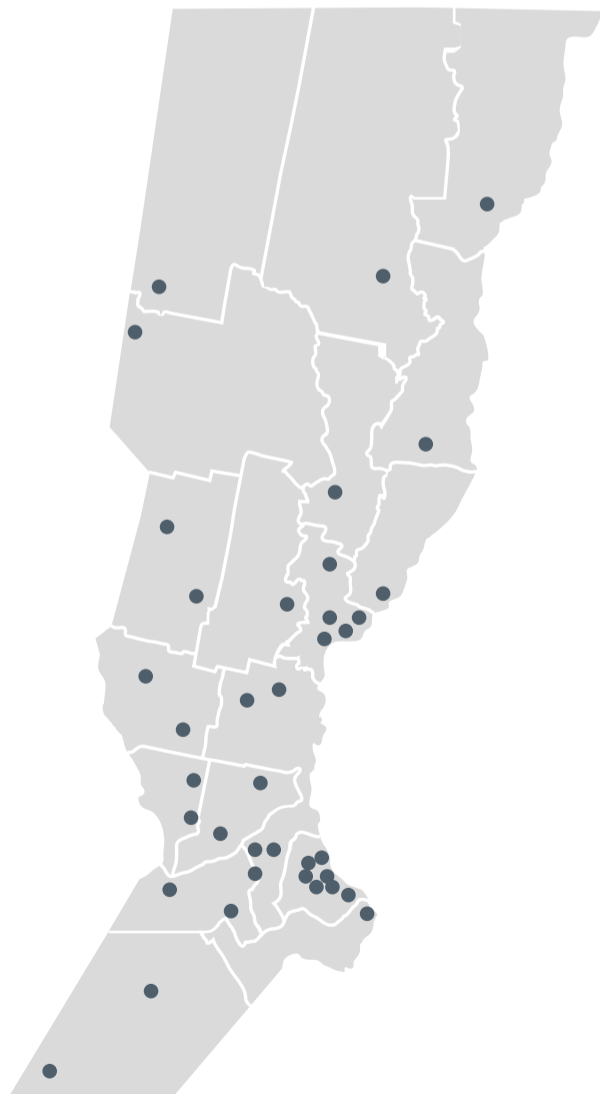
Provincia de Santa Fe

SEDE SANTA FE

Eva Perón 2726
infosfe@defensoriasantafe.gob.ar
(0342) 457-3904

SEDE ROSARIO

Pasaje Álvarez 1516
inforos@defensoriasantafe.gob.ar
(0341) 4721112/13



Arroyo Leyes

Ruta pcial. N°1, km 12,5 (Ed. Comunal)

Cañada de Gómez

Lavalle 702

Carcarañá

Sarmiento 929

Casilda

Casado 2090

Ceres

San Lorenzo 239

Chabás

Manuel Quintana 1997

Coronda

Juan de Garay 1828

El Trébol

Bv. América 1081

Esperanza

A. Castellanos 1543
(Edificio Municipal, PB)

Funes

Centro Cívico - Paseo de la Estación

Gálvez

Roque F. Coulin 662

Granadero Baigorria

Rivadavia 278

Helvecia

Senador Antille 750

Laguna Paiva

Av. San Martín 1173

Las Parejas

Calle 19 N° 762 (sede Ministerio Público de la Acusación)

Las Rosas

Chacabuco 1115 (Casa del Senado)

Rafaela

Alte. Brown 73

Reconquista

Patricio Diez 985

Roldán

San Martín 754 (Ant. Est. de Ferrocarril)

Rufino

Italia 127 (Centro Cultural)

San Javier

J.J. Cámara Esqu. Gral. López (C.I.C.)

San Jerónimo Sud

Estrasburgo 450 (Ant. Est. Ferrocarril)

San Jorge

Av. Alberdi 1181 (Edifi. Municipal, PA)

San José de la Esquina

Rivadavia 301 (Centro Económico)

San José del Rincón

Santa Rosa 2557

San Justo

Nicolás Figueredo 2637

San Lorenzo

Av. San Martín 1685

Santo Tomé

25 de Mayo 1948

Sunchales

Hipólito Irigoyen y Pasteur

Totoras

Mariano Moreno 1002

Tostado

12 de Octubre 1146

Venado Tuerto

Av. Estrugamou 1371

Vera

José Houriet 1726
Centro de Asistencia a la Víctima (CAV)

Villa Constitución

Entre Ríos 428

Villa Gobernador Gálvez

Bomberos Voluntarios 2011

Zona Sur Rosario

Avda. Arijón 651