



Contenido de la Pagina Oficial.

Subsecretaria de Comercio - Dirección Provincial de Comercio – Dirección de Defensa del Consumidor

Legislación:

- Constitución Nacional (Art. 42)
- Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240
- Ley Nacional de Defensa de la Competencia N° 21.156
- Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802
- Ley Nacional de Tarjetas de Crédito N° 25.065
- Ley Nacional de Metrología Legal N° 19.511
- Resolución 007/2002 Exhibición de Precios
- Ley Provincial de Defensa del Consumidor N° 2.465
- Ley Provincial de Prácticas Abusivas y Trato Digno N° 3.365
- Ley Provincial Empresas Prestatarias de Telefonía Celular N° 3.181
- Ley Provincial de Redondeo N° 2978.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1. Protección de la salud y seguridad.
2. Protección de los intereses económicos.
3. Información adecuada y veraz.
4. Libertad de elección.
5. Condiciones de trata digno y equitativo.
6. Educación para el consumo.
7. Calidad y eficacia de los servicios públicos.
8. Constitución de Asociaciones de consumidores y usuarios.
9. Procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

REGLAS DEL BUEN CONSUMIDOR

1. Pida varios presupuestos antes de contratar un servicio de reparaciones, compare y elija la mejor propuesta.
2. Antes de firmar un contrato lea detenidamente todas las cláusulas. No firme documentos con espacios en blanco.
3. Solicite siempre las facturas de las compras que realiza. Las necesitará en caso de reclamo.
4. Compre en los comercios que exhiben sus precios, así podrá comparar y hacer la mejor elección.
5. Usted tiene derecho a una información veraz y adecuada de los bienes y servicios que se ofrecen. Recuerde, la publicidad obliga al anunciante/oferente.
6. Si ante la compra de bienes o la contratación de servicios, se vulneran sus derechos, RECLAME!! Ejercer su derecho.
7. En las ventas domiciliarias, telefónicas o similares, el consumidor tiene derecho a revocar o “arrepentirse” de la contratación, sin abonar cargo o gasto alguno, durante el plazo de 5 días corridos contados a partir de la entrega de la cosa o celebrado en el contrato.
8. Si le ofrecen un plan de ahorro y le prometen la entrega inmediata de un bien o de dinero, sin sorteo ni licitación “DESCONFÍE”. Ningún plan debidamente autorizado puede asegurar la entrega en esas condiciones.



9. Recuerde que : “CONOCER SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR Y EJERCERLOS, LE PERMITIRÁ MEJORAR SUS DECISIONES DE COMPRA Y SU CALIDAD DE VIDA”

QUE TIPO DE CIRCUNSTANCIAS PUEDO DENUNCIAR ANTE LAS OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

- **TELEFONIA CELULAR:** sobrefacturación, cobro de servicios no contratados, incumplimiento de reparación de un aparato en garantía, falta de información (ej. No le entregan las condiciones del servicio por escrito).
- **BANCOS:** cobro de intereses en compras realizadas con tarjeta en 1 sola cuota, realizan cobros en los resúmenes de la tarjeta de crédito o débito de productos desconocidos, suscripción a un servicio que no solicitó, no cumplimiento de promociones y publicaciones realizadas.
- **ELECTRODOMESTICOS/COMERCIOS:** no le arreglan el producto en garantía, no cumplen con la fecha de entrega del producto, el producto no cumple con las funciones que dice la publicidad, le cobran un precio diferente al publicitado.
- **SERVICIO TÉCNICO:** no quieren entregar garantía sobre la reparación de un producto, colocaron repuestos usados en la reparación sin consultar, no cumplen con lo presupuestado, no cumplen con el tiempo estipulado para la reparación, reparación insatisfactoria.
- **COMERCIOS EN GENERAL:** el comercio emite promociones y no las cumple, el comercio realiza diferenciación de precio contado o con tarjeta de crédito o débito, el comercio no informa las condiciones de venta, el comercio no exhibe sus precios al público.

QUIENES PUEDEN DENUNCIAR:

- Toda persona física (individuos) o jurídica (asociaciones civiles, sociedades de fomento, clubes, consorcios, etc) que quieran o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.
- También aquellos consumidores o usuarios a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquieren o utilizan bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera esta expuesto a una relación de consumo.

COMO PUEDO DENUNCIAR:

1)- Personalmente: la denuncia se puede realizar de manera personal, a través de la presentación de una nota o completando el formulario de denuncia, en la Oficina de Defensa del Consumidor, sita en Avellaneda N° 801 de la ciudad de Río Gallegos..

En la nota presentada deberán consignar los siguientes datos:

- Aportar datos personales del denunciante (nombre, apellido, DNI, teléfono, correo electrónico, domicilio, etc), Adjuntando copia del DNI.
- Detallar claramente los hechos denunciados.
- Aportar datos sobre el denunciado (nombre o razón social, CUIT/L, domicilio, etc.)
- Indicar la pretensión puntual.
- Acompañar toda documentación que respalde los hechos vertidos en la denuncia, presentado tantas copias como denunciados existan.



- Requisito fundamental para el inicio de la denuncia: FACTURA O TICKET que demuestre la relación de consumo.

2)- Vía correo electrónico: defensadelconsumidor@santacruz.gov.ar, debiendo realizar los puntos indicados anteriormente. (toda la documentación deberá ser escaneada, en caso de citar a audiencia de conciliación se le pedirá la documentación original en el momento de realizarse)

SEDES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL INTERIOR DE LA PROVINCIA:

- PICO TRUNCADO: Sra. Chosco Laura – defensadelconsumidorpt@gmail.com
- PUERTO DESEADO: Sr. Cabrera Tomás – defensadelconsumidor@outlook.com
- CALETA OLIVIA: Sra. Verónica Valente – consultasconsumidor@hotmail.com
- PTO. SANTA CRUZ: Sra. Paula Lepu – comerciompse@gmail.com
- PERITO MORENO: Sra. Barbara Larroque – barbaralarroque@hotmail.com
- RIO TURBIO: Sra. Pamela Mercado – Tel 02902-422743