

### Recomendaciones:

Debemos exigir recibo por la seña o la factura de compra de todo producto o servicio. La factura es el documento que acredita la relación de consumo con la empresa o comercio. Es fundamental en caso de tener que realizar un reclamo.

Antes de firmar un contrato, debemos leerlo detenidamente y consultar todo aquello que no comprendamos o nos genere dudas. Debemos exigir la entrega de una copia.

Ante una eventual reparación de un producto en garantía, debemos exigir una constancia (al dejar el producto y al retirarlo) y conservar el original de la factura.

El plazo de garantía del producto se extiende por el tiempo que nos vimos privados del mismo y, en caso de que deba cambiarse el producto por uno nuevo, el proveedor debe dejarnos constancia de ello y empieza a correr una nueva garantía.

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE COMERCIO**  
Calle 12 esq. 53 Torre II piso 12° - La Plata

Tel/fax: (0221) 429-5563/64

[www.mp.gba.gov.ar/sicm/comercio/](http://www.mp.gba.gov.ar/sicm/comercio/)

[www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/](http://www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/)

# DEFENSA del CONSUMIDOR

Dirección Provincial de Comercio

BA

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Todos somos consumidores y tenemos derechos, debemos conocerlos y hacerlos valer.

La Ley Nacional 24.240 de Defensa del Consumidor establece los derechos del consumidor y el usuario.

- Todo proveedor debe suministrarnos la información relacionada con los bienes y servicios que ofrece en forma cierta, clara y detallada.

- La información debe ser gratuita y de fácil comprensión advirtiendo, por ejemplo, los riesgos y cuidados que implica el uso del producto o servicio. Las ofertas o promociones deben ser respetadas durante todo el plazo de vigencia. Es obligación consignar la fecha de comienzo y finalización de la oferta, las modalidades, condiciones o limitaciones.

- Tenemos derecho a recibir trato digno y equitativo.

- Los productos nuevos cuentan con una garantía legal mínima de seis meses y de tres meses en caso de tratarse de productos usados.

- En caso de que un producto deba trasladarse a la fábrica o taller para su reparación, los gastos están a cargo del responsable de la garantía.

- Tenemos derecho a dar de baja cualquier servicio por el mismo medio en que lo contrataste.

- En los casos de venta domiciliaria, telefónica o por internet, el consumidor tiene derecho a arrepentirse y/o revocar su aceptación durante el plazo de 10 días corridos desde la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra.

- Los comercios no pueden hacer diferencias en el precio de los productos adquiridos al contado o abonados con tarjeta.

- Los cambios de productos no están sujetos a restricciones de días y horarios.

- Los productos o servicios prestados deben suministrarse de manera tal que al ser utilizados en condiciones normales no presenten peligro alguno para la salud o integridad física del consumidor o usuario.

- Para proteger la seguridad de los consumidores existe la obligación para los proveedores de obtener la certificación de seguridad para productos peligrosos y las certificaciones de calidad para productos.