

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/

www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/

LEALTAD

COMERCIAL

Dirección Provincial de Comercio

BA

LEY NACIONAL N° 22.802 DE LEALTAD COMERCIAL

La Ley de Lealtad Comercial forma parte del Sistema de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Argentina, junto con la Ley de Defensa del Consumidor (24.240) y la Ley de Defensa de la Competencia (25.156).

La Lealtad en las Relaciones Comerciales comprende los derechos del consumidor y la sana competencia entre comerciantes; el derecho a la debida información y la transparencia en las actividades comerciales.

Esta Ley protege nuestros derechos como consumidores a la información adecuada, completa y veraz en la adquisición de mercaderías o contratación de servicios, evitando que mediante publicidades poco claras o engañosas podamos ser inducidos a error o falsedad.

IDENTIFICACIÓN DE MERCADERÍAS

Los productos que se comercialicen en el país deben llevar impresos en forma y lugar visible sobre sus envases, etiquetas o envoltorios la siguiente información:

- Denominación del producto (Ej. tomate perita pelado);
- Origen (país donde fue fabricado);
- Calidad, pureza o mezcla (Ej. ingredientes que contienen los alimentos, material con que fue fabricada una cartera, etc.);
- Medidas netas de su contenido (Ej. 1 Kg, 1 litro, 20cm x 20cm).



EXHIBICIÓN DE PRECIOS

Es obligatorio exhibir los precios tanto de productos como de servicios, en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, en el momento previo a la compra o contratación del servicio.

Los bienes y productos que se comercialicen deben exhibir sus precios en forma clara, visible, horizontal y legible. Dicho precio será el que efectivamente deba abonar el consumidor final.

En el caso de los servicios, los precios deben exhibirse mediante listas colocadas con anterioridad a su utilización.

En las vidrieras todo producto expuesto debe contar con su respectivo precio.

Las formas para exhibir precios varían de acuerdo al rubro comercial específico (panadería, carnicería, autoservicios, restaurantes, estaciones de servicio, hoteles, etc.)

En cuando a los bienes financiados deberán exhibirse el precio al contado, cantidad y monto de las cuotas, anticipo (si lo hay), precio total financiado y tasa de interés aplicada.

La publicidad en medios masivos de difusión (diarios, revistas, folletos, etc.) deberá efectuarse de acuerdo a lo mencionado.

El sello de seguridad argentino debe ser exhibido en un lugar visible del producto o de su embalaje. Es el que garantiza al consumidor que el producto y/o su sistema de control de calidad, cumple con las normas de seguridad requeridas en el proceso de producción.

