

# DERECHOS DE LXS CONSUMIDORXS EN LA CABA

---

## INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial de la CABA tiene el mandato constitucional en todas las cuestiones judiciales de defensa de lxs consumidorxs a partir de la sanción del Código Procesal de la Justicia en las Relaciones de Consumo en la CABA por Ley 6407 CABA.

Como autoridad de aplicación de la Ley 24.240, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dictó la Ley 757 que regula el procedimiento administrativo para la defensa del consumidor y del usuario. Desde el mes de Febrero de el Poder Judicial de la Ciudad, comienza a impartir justicia en materia de consumo, a través de la nueva competencia en el fuero "Contencioso Administrativo, Tributario y de Relaciones de Consumo" (CATyRC).

La Ciudad de Buenos Aires tiene el deber constitucional de organizar y de garantizar el acceso universal a la justicia a sus habitantes, a fin de cumplir con esta obligación adopta diferentes medidas para cubrir las necesidades de la comunidad, tales como la creación de oficinas y juzgados que permiten:

- *fácil acceso a la justicia;*
- *la reducción costos de los litigios;*
- *abreviar y simplificar los procedimientos;*
- *beneficio de litigar sin gastos para el consumidor como principio;*
- *acceso a la conciliación previa*
- *mecanismos ágiles de solución de conflictos,*
- *regular las posibilidades de demandar en los casos de ONGs o defensores públicos de modo que los intereses colectivos puedan ser adecuadamente representados;*
- *organizar servicios de asesoría y patrocinio legal para quienes carecen de recursos económicos.*

En sociedades de consumo como la nuestra es posible preguntar: ¿Los consumidorxs conocen acabadamente los derechos que pueden hacer valer frente a los proveedores de bienes y servicios (empresas y comercios)? la respuesta negativa ofrece una desproporción en la relación jurídica, afectando más a los ciudadanos de a pie, que a los proveedores, por lo que a través del Programa de Acceso Comunitario a la Justicia, nos proponemos educar, informar y asesorar al consumidor para mitigar dicha situación.

Nuestro objetivo es educar en derechos para echar luz sobre el ejercicio de la práctica que condena a la parte débil de la relación de consumo, lxs consumidorxs. Es así que desde nuestros objetivos consideramos primordial que lxs consumidorxs tomen un rol activo en la sociedad siendo consciente de la necesidad de una mayor información, protección de los derechos que le asisten y las vías efectivas para tutelarlos.

La asistencia legal a quienes no pueden procurarla por carecer de recursos constituye un componente esencial del acceso a la justicia y el PACJu trabaja para ello.

---

## MARCO NORMATIVO

La normativa deberá interpretarse de tal modo que se procure la protección y eficacia de los derechos de los consumidores y la consecución de los fines que consagra la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, normas nacionales y locales de defensa del consumidor, de lealtad comercial y complementarias, el Código Civil y Comercial de la Nación y todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección del consumidor o usuario.

### CONSTITUCIÓN NACIONAL

En su artículo 42 establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades locales deberán proveer la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, especialmente en conciliaciones, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de los ciudadanos como también asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

### CONSTITUCIÓN CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

La Ciudad garantiza, en su art. 45 la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándole un trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnica que la ley determine como inadecuadas. A partir de este artículo, la Ciudad, debe ejercer poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en su territorio, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos.

Asimismo establece que el Ente Único Regulador de los servicios públicos promueva mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley.

### LEY NACIONAL 24240 – DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Esta Ley protege a quienes compran bienes o servicios, nuevos o usados, ya sea pagando o de manera gratuita. Los derechos como consumidor no son renunciables, es ilegal cualquier cláusula que limite los derechos como consumidor o que limite la responsabilidad del vendedor por los daños que te cause. El artículo 59 de la Ley 24.240, insta a la autoridad de aplicación a promover la organización de tribunales arbitrales: se prevé el arbitraje en materia de consumo como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Quedan excluidos de la Ley de Defensa del Consumidor los servicios que prestan los profesionales liberales que requieran de título universitario y matriculación para su actividad, como por ejemplo los médicos o los abogados.

### LEY NACIONAL 22801 – LEALTAD COMERCIAL

En esta Ley se plantea las pautas obligatorias para la comercialización de los frutos y los productos que se comercialicen en el país envasados, los cuales deberán llevarán impresas en forma y lugar visible

sobre sus envases, etiquetas o envoltorios las siguientes indicaciones: a. Su denominación. b. Nombre del país donde fueron producidos o fabricados. c. Su calidad, pureza o mezcla. d. Las medidas netas de su contenido. Los productos manufacturados que se comercialicen en el país sin envasar deberán cumplimentar con las indicaciones establecidas en los incisos a), b) y c) del presente artículo. Cuando de la simple observación del producto surja su naturaleza o su calidad, las indicaciones previstas en los incisos a) o c) serán facultativas.

#### DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

El derecho de acceso a la Justicia aparece fortalecido por la reforma de la Constitución Nacional, especialmente por las características preventivas y colectivas del sistema de tutela. En su artículo 42 dispone que la legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y en el artículo 43 esta contemplada la *Acción de Amparo* contra lesiones o amenazas a los derechos de consumidorxs y usuarixs y, en general, de *Incidencia Colectiva*, legitimando al afectado, al Defensor del Pueblo y a las asociaciones.

#### RESOLUCIÓN 139/2020 - MINISTERIO DE JUSTICIA DE NACIÓN.

Los Consumidorxs hipervulnerables son personas humanas que tienen dificultades especiales para ejercer con plenitud sus derechos como consumidorxs porque están en situación de vulnerabilidad por su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales. También entran dentro de este tipo las personas jurídicas sin fines de lucro que tienen en su objeto social actividades orientadas a las personas humanas que son consumidores hipervulnerables.

#### LEY 5.672 - CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

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.
- 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.

#### LEY 2.247 (Y SUS MODIFICATORIAS) – CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

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). En la actualidad se introdujo la obligación de incorporar un “libro de quejas on line”.

#### LEY 6407– CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

El nuevo Código crea un “Fuero en las Relaciones de Consumo” y establece que la Justicia en las Relaciones de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires tendrá competencia para entender en las causas que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, regidas por las normas nacionales de defensa del consumidor y de lealtad comercial, los artículos 1092 y 1096 del Código Civil y Comercial de la Nación, y toda otra normativa general o especial, nacional o local, que se aplique a las relaciones de consumo.

En su artículo 1 el Código establece que el proceso se regirá por los principios que emergen de las normas constitucionales y legales de protección del consumidor y, en particular, por los de informalidad procesal, celeridad, inmediatez, concentración, economía procesal, oralidad y gratuidad, digitalización de las actuaciones e impulso de oficio.

## PROVEEDORES Y CONSUMIDORXS

Son CONSUMIDORXS quienes adquieren, en forma gratuita u onerosa, un bien o servicio para beneficio propio o del grupo familiar.

Son PROVEEDORXS LAS personas o empresas que comercializan bienes o prestan servicios (por ejemplo empresa de telefonía celular o concesionaria de vehículos). No se encuentran abarcadas las profesiones liberales que tienen su propia regulación profesional como un Código de Ética (Abogados, Contadores, Arquitectos, etc.)



**Sabías que** hay relación de consumo tanto cuando estamos frente a una publicidad, cuando adquirimos un producto o servicio e incluso después de celebrado el contrato.

### PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORXS:

#### 1- Derecho a la protección de la salud, seguridad:

- Debe proveerse toda la información sobre riesgos potenciales para la salud o seguridad.
- Los bienes y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidorxs o usuarixs.
- Las instalaciones de los locales de juego -que suelen ser utilizadas por menores de edad- deben contar con mecanismos de seguridad idóneos que garanticen la protección de la seguridad de lxs menores de edad.

#### 2- Derecho a la información

Quien provee bienes o servicios tiene el deber de informar acerca de las características esenciales del bien o servicio desde el momento en que es ofrecido al público hasta que finaliza la relación de consumo.

#### 3- Derecho a educarse como consumidor

El Estado debe garantizar el derecho a recibir educación e información como consumidor para poder tomar buenas decisiones y así tener conciencia de tus derechos y obligaciones. La información que recibas por parte del Estado y de lxs proveedorxs te permitirá tomar la mejor decisión posible en relación con tus elecciones como consumidor.

#### 4- Derecho al trato digno

Se tiene derecho a que lxs proveedorxs garanticen buenas condiciones de atención, trato digno, equitativo y no discriminatorio.

#### 5- Derecho a que se cumpla con la oferta y publicidad

Lxs consumidorxs tienen derecho a que se respeten las condiciones en que son publicitados y ofrecidos al público los bienes o servicios.

#### 6- Derecho al cumplimiento de la garantía y provisión de servicio técnico

Como consumidor de bienes (los inmuebles quedan fuera de esta categoría), tenés derecho a que se te garantice -durante el plazo legal y el pactado con el proveedor- la reparación o sustitución del bien que adquiriste en caso de que este no se reparable.

El plazo legal de garantía para productos nuevos es de seis (6) meses, muchos proveedores ofrecen garantías mas largas (1 o 2 años) así como también hay garantías extendidas ofrecidas por aseguradoras que te ofrecen los comercios. El plazo se cuenta a partir de la entrega del producto. El

El acceso a la asistencia y patrocinio jurídico gratuito -entendido como un derecho- es una cuestión importante en el ámbito de las relaciones de consumo.

consumidrx tenés derecho a que la garantía se extienda por el tiempo en que no tuviste el producto a disposición. El flete de traslado corre por cuenta y cargo del proveedrx.

## 7- Derecho a protección de los intereses económicos del consumidrx

Tenés derecho a que en caso de incumplimiento de la oferta o del contrato puedas pedir la restitución del dinero o exigir el cumplimiento de la obligación.

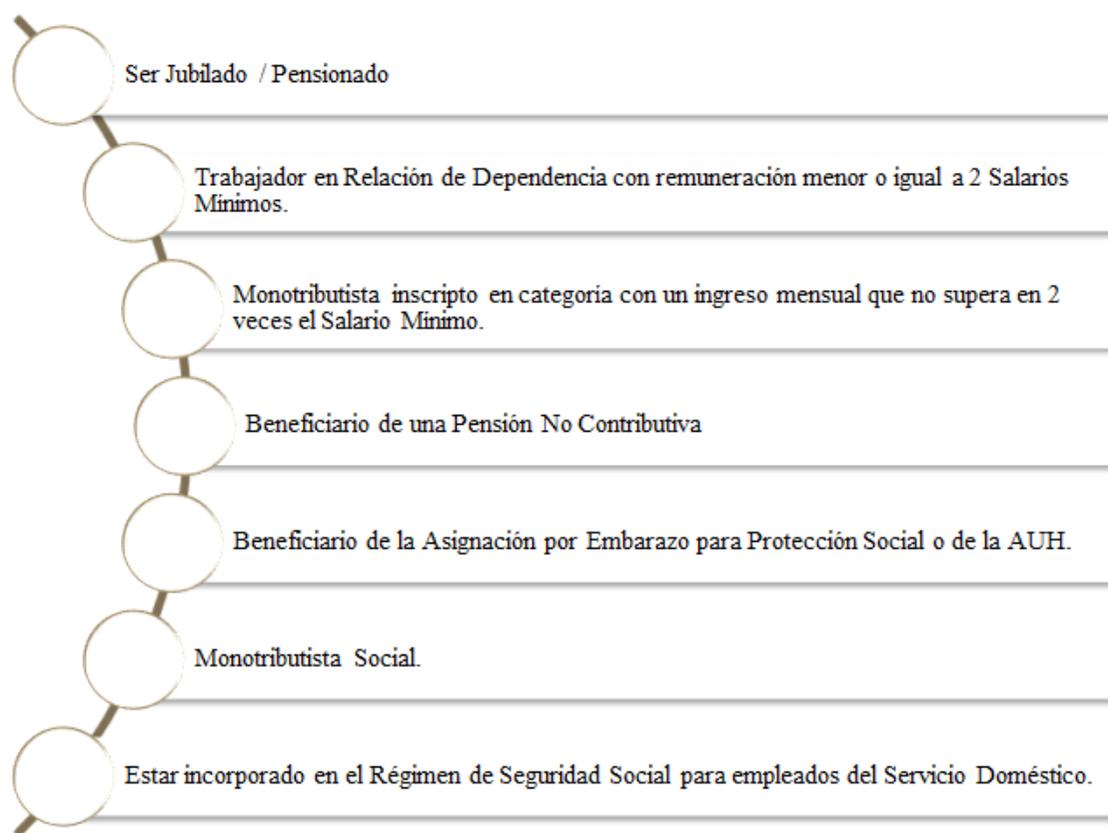
Las cláusulas impuestas por el proveedor y que generen un desequilibrio en la relación de consumo son consideradas abusivas y contrarias a la ley.

### CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES

Si bien no hay todavía una ley que así lo reconozca, muchas jurisdicciones, han emitido resoluciones que reconocen una categoría diferenciada de consumidorxs. La Justicia también las ha reconocido pese a que aún hoy existe un vacío en la Ley de Defensa del Consumidor. Son aquellas personas que tienen dificultades especiales para ejercer con plenitud sus derechos como consumidorxs porque están en situación de vulnerabilidad por su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales. También pueden ser consideradxs consumidorxs hipervulnerables las personas jurídicas sin fines de lucro que tienen en su objeto social actividades orientadas a las personas humanas que son consumidores hipervulnerables.

#### ¿Cuáles son las causas de hipervulnerabilidad?

Las siguientes condiciones pueden considerarse causas de hipervulnerabilidad:



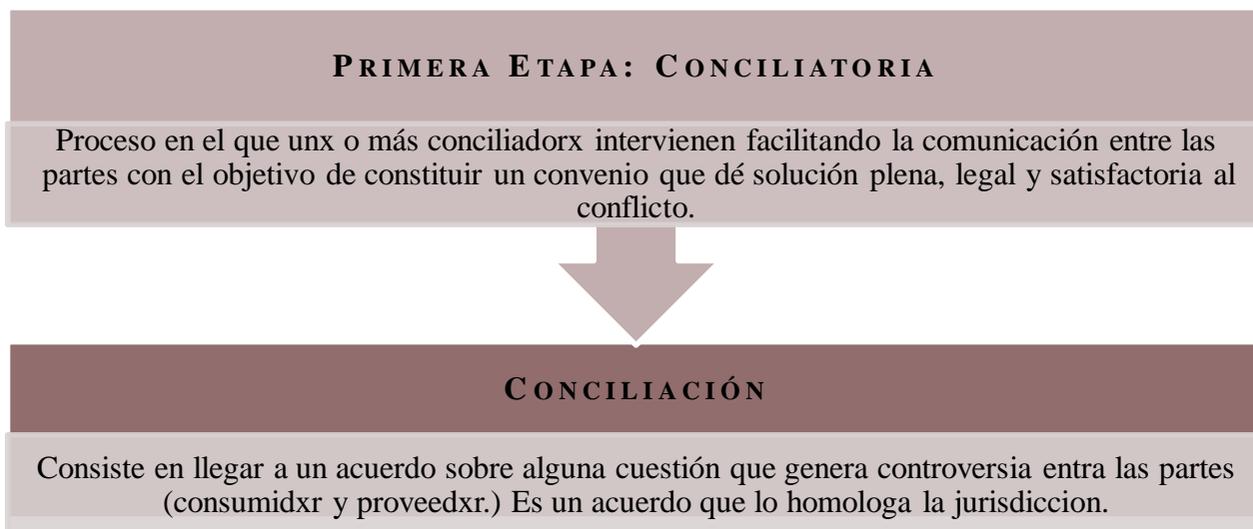
Estar en situación de vulnerabilidad socio-económica se prueba con alguno de los siguientes requisitos:

- La afectación de derechos o intereses de niñxs y adolescentes
- Pertenecer al colectivo LGBTIQ+
- Ser mayor de 70 años
- Tener alguna discapacidad
- Ser migrantes o turistas
- Pertenecer a una comunidad de pueblos originarios.

## INSTANCIAS ADMINISTRATIVAS Y PREJUDICIALES EN LA DEFENSA DEL CONSUMIDXR

La **conciliación** es un mecanismo alternativo de resolución de **conflictos** que busca solucionarlos de manera pacífica y sin necesidad de iniciar un juicio. Estas instancias están dirigidas por conciliadorxs neutrales que tienen la responsabilidad legal de que no se viole el orden público del derecho del consumo, en cada uno de los acuerdos en los que intervienen. Estos acuerdos se homologan en el servicio jurisdiccional que corresponda.

### PASOS EN LA DEFENSA AL CONSUMIDXR EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.



#### ¿CUÁNDO ACCEDER A LA ETAPA CONCILIATORIA?

- Si compraste o contrataste un bien o un servicio y la empresa proveedora no cumplió con el compromiso asumido.
- Si tuviste un problema con algún producto o servicio.
- Si tus derechos como consumidxr se vieron vulnerados.

#### ¿DÓNDE RECLAMAR PARA INICIAR LA CONCILIACIÓN?

Dirección General de Defensa de los Derechos del Consumidor del GCBA

- [www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar](http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar)

Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor, COPREC

- [www.argentina.gob.ar/reclamar-a-un-proveedor-en-coprec](http://www.argentina.gob.ar/reclamar-a-un-proveedor-en-coprec)

### Servicio de Conciliación del Consejo de la Magistratura de la CABA

En el ámbito del Poder Judicial se creó el Servicio de Conciliación (Res. Pres. n°581/2021), que apunta a trabajar en el mismo con el mismo objetivo de la DG Defensa y Protección al Consumidxr del GCBA y del Sistema Conciliación previa en las relaciones del Consumo (COPREC).

Durante el tiempo que dure la pandemia COVID19 los reclamos se realizan on line. Ingresando a los portales se carga el reclamo con la información pertinente y luego se concierta una reunión virtual con el o la conciliador.

## DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDXR

Es el organismo oficial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires encargado de prevenir, proteger y promover los derechos de lxs consumidorxs. Tiene a su cargo los servicios al ciudadanx como defensa al consumidxr y administración de edificios y Comunas: obras, atención ciudadana, espacios verdes, etc.. Trabaja sobre los siguientes **ejes** fundamentales:

 <p>Recepción de denuncias, en forma digital o presencial en las Sedes Comunales.</p>	 <p>Audiencias de conciliación como respuesta ágil y eficiente a los conflictos entre las empresas y consumidores.</p>
 <p>Actividad de oficio, vinculada a las tareas de fiscalización que realizan los inspectores en los locales comerciales, controlando el cumplimiento de las leyes.</p>	 <p>Multar a los proveedores que infrinjan la Ley, ofreciendo las garantías del legítimo derecho a la defensa a quienes son acusados como infractores.</p>
 <p>Programa de Educación en el Consumo dictando talleres en escuelas públicas y privadas, con el objetivo de acercar información y reflexionar sobre las distintas problemáticas del consumo.</p>	 <p>Registro de Administradores de Consorcios a través del cual se controla el cumplimiento de las regulaciones previstas por la Ley 941 para el sector.</p>

## CONCILIACIÓN PREVIA EN LAS RELACIONES DE CONSUMO – COPREC

Es otra alternativa para resolver tu conflicto en alguna relación de consumo. Solo se pueden presentar reclamos que tengan como limite económico máximo 55 s.m.v.m. Desde el sitio web se puede iniciar el reclamo, sacar un turno y presentarse en el lugar y fecha indicados junto a la documentación respaldatoria y el número de reclamo.

*El reclamo se ingresa en [www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar)*



### ¿Cómo funciona?

Creación de usuario



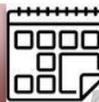
Carga de Reclamo



Esperar Admisión por e-mail



Seleccionar turno para audiencia



La ley establece que la **conciliación** prejudicial es una institución que permite a las partes de un potencial proceso judicial acudir a un Centro especializado para que las ayude a solucionar sus conflictos de forma consensual



## Se deben cumplir ciertos requisitos:



Ser mayor de 18 años



Ser titular del reclamo



Los reclamos tienen un monto máximo



No tener el mismo reclamo vigente en COPREC



Ser consumidor final



Que el reclamo sea contra un proveedor



## ¿Cuánto demora el reclamo?

La audiencia debe fijarse en los primeros 15 días desde que cargaste tu cuestionamiento en el sistema a través de la web y la conciliación tiene un tope de 90 días salvo que el conciliador/a determine justificadamente la extensión.

El sistema de **Consumo Protegido** permite al consumidor denunciar que una empresa "no cumplió con lo pactado o entregó un bien que no está en perfecto estado y no se atiende el reclamo. va a poder hacer la queja formal a través del sitio de internet de **Consumo**.

**No se puede reclamar: por servicios profesionales y aquellos que atañen a las competencias del Ente público estatal correspondiente.**

### GRATUITO

- para todo consumidor/a que elija que el/la conciliador/a sea designado/a por sorteo.

### No hace falta abogadx.

- Los/as conciliadores son especialistas en derecho del consumidor

### OBLIGATORIO para el provedxr

- Si falta a la conciliación sin justificación, deberá pagar una multa

### EL PROCESO JUDICIAL EN LOS TRIBUNALES DEL CONTENCIOSO, ADMINISTRATIVO, TRIBUTARIO Y DE RELACIONES DEL CONSUMO DE LA CABA.

La competencia se determinará por la naturaleza de las pretensiones que se manifiestan en la demanda y no por las defensas opuestas por el demandado, es decir que es improrrogable para el proveedor.

El Consejo de la Magistratura de CABA designó a los juzgados de primera instancia que podrían tratar los reclamos sobre derecho del consumo durante 2021. Los jueces del fuero serán asistidos por una oficina de gestión judicial responsable de administrar el despacho de las causas y de garantizar el buen funcionamiento del tribunal en general, bajo el principio de separación de funciones administrativas y jurisdiccionales.

Para el periodo del 1 de enero de 2021 al 30 de junio 2021 serán competentes los juzgados:



Para el periodo del 1 de julio de 2021 al 30 de diciembre de 2021 serán competentes los juzgados:



El proceso ante la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se rige por principios que emergen de las normas constitucionales y legales de protección del consumidor, y en particular, por los que a continuación se detallan:

1. Informalidad procesal a favor del consumidor, celeridad, inmediatez, concentración, economía procesal, oralidad y gratuidad.



2. Digitalización de las actuaciones



3. Todos los actos partes de un juicio, pruebas, notificaciones, audiencias y actos procesales serán virtuales.



5. Conciliación de las partes, cuando ello fuera posible, en toda instancia procesal previa al dictado de sentencia.



6. Principio de protección al consumidor: en caso de duda, se aplica la norma más favorable al consumidor.



8. Orden público y operatividad de las normas.



9. Criterios de tutela judicial efectiva con especial rigurosidad en el caso de consumidores hipervulnerables y reparación integral.



Se llega a estos Juzgados cuando se acredite el cumplimiento de una instancia previa de conciliación, es decir que antes de presentarse en los juzgados mencionados se deberá participar de las instancias de

El juzgado puede impulsar, de oficio, la defensa por los derechos vulnerados del consumidor sin un reclamo concreto.

conciliación mencionados anteriormente: Dirección General de Defensa del Consumidor del GCBA o el sistema de conciliación nacional COPREC o ante al Servicio de Conciliación en las Relaciones de Consumo del Poder Judicial de la CABA.

Entonces:

- Se deberá acreditar el cumplimiento de alguna de las instancias conciliatorias, culminada sin acuerdo o por incomparecencia del requerido.
- **No será necesaria la instancia previa para los procesos ejecutivos, los de ejecución de sentencia, la acción contra la publicidad ilícita, las medidas autosatisfactivas, las acciones de amparo y los procesos colectivos.**

Las partes:

- Toda persona, por derecho propio o bajo representación, podrá ser considerada como parte en el proceso de conformidad a las pretensiones deducidas en juicio o contenidas en la demanda.
- **Se garantizará a nnya su derecho de ser oído en cualquier etapa del proceso**, independientemente de las peticiones que efectúen sus representantes legales o de la representación promiscua que ejerza el Ministerio Público Tutelar

Costos del proceso:

- ❖ **Gratuidad a favor del consumidor o usuario:**

**Las actuaciones judiciales se registrarán por el principio de gratuidad establecido en la Ley N° 24.240, lo que importa que se encuentran exentas del pago de tasa de justicia, timbrados, sellados, contribuciones, costas y de todo gasto que pueda irrogar el juicio.**

La Justicia en las Relaciones de Consumo de la CABA será competente para conocer en las causas regidas por las normas nacionales de defensa del consumidor y de lealtad comercial y **toda otra normativa que se aplique a las relaciones de consumo**, toda vez que el consumidor sea actor/a y cuando la Ciudad de Buenos Aires sea:

- 1) el lugar de celebración del contrato;
- 2) el lugar del cumplimiento de la prestación del servicio,
- 3) el lugar de la entrega de bienes,
- 4) el lugar del cumplimiento de la obligación de garantía,
- 5) el domicilio del consumidor,
- 6) el domicilio del demandado
- 7) el lugar donde el consumidor realice actos necesarios para la celebración o ejecución del contrato.

Las causas que refieran a:

- procesos colectivos que involucren relaciones de consumo,
- causas donde el proveedor sea el demandado,
- referidas a servicios públicos que se presten en la CABA
- acuerdos conciliatorios homologados bajo ley 757,
- ejecución de acuerdos conciliatorios homologados por el COPREC,
- ejecución de los acuerdos conciliatorios que se celebren en la órbita de la mediación voluntaria de la Dirección General de Consumidores del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de sistema de conciliación del CMCABA cuando sea creado.

---

## EJEMPLOS DE LA VIDA COTIDIANA

### Derecho a que se cumpla con la oferta y publicidad

Tenés derecho a que respeten el precio incluido en la publicidad de un electrodoméstico, en el caso de que quisieran cobrarte un adicional que no estaba informado en forma clara en la publicidad. Tenés derecho a que se cumplan los descuentos prometidos por los proveedores en una publicidad del bien o servicio que comercializan.

### Devolución o cambios de productos

Según la ley N° 3281, de la Ciudad de Buenos Aires, toda devolución o cambio de productos que se realice en el marco de las relaciones de consumo conforme normativa de defensa del consumidor en

establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberá efectuarse en los mismos días y horarios en los que el comercio atiende al público para ventas.

### **Portabilidad numérica**

Las empresas prestadoras de servicios para telefonía móvil deben asegurar el derecho del cliente o usuario a la portabilidad numérica de telefonía móvil, es decir, la conservación de los números de telefonía móvil por los clientes cuando cambien de Prestador y/o de servicio.

### **Cargas vituales de telefonía o SUBE**

Queda prohibido a todos los comercios o locales ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que provean el servicio de carga de crédito virtual en teléfonos celulares, de televisión satelital, de tarjetas SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico), terminales de autoservicio de carga de crédito o que vendan tarjetas de recarga de crédito para teléfonos, aplicar o imponer el cobro de un cargo extra o suma adicional o exigir la compra de un producto como condición previa a prestar dichos servicios.

### **Servicio técnico de garantía**

Los plazos máximos para efectuar la reparación de los artefactos defectuosos, será de treinta (30) días. De ser necesario un plazo mayor, este deberá ser informado fehacientemente por el proveedor en el presupuesto de reparación. Si no se consigna un plazo mayor, se entenderá que rige el de los treinta (30) días.

### **Contratos de garantía extendida**

En los casos en que las empresas y establecimientos que comercialicen cosas muebles no consumibles y ofrezcan una garantía que supere el plazo de “garantía extendida”, deberán informar al consumidor de los términos de la misma, el tipo de contrato que está suscribiendo, la compañía que interviene y la fecha de inicio efectivo de la garantía, mediante la exhibición de una cartelera en espacio visible al público.

### **Derecho al cumplimiento de la garantía y provisión de servicio técnico**



Si compraste un automóvil y presenta fallas de funcionamiento, tenés derecho a que te realicen la reparación gratuita del mismo durante el plazo de la garantía legal. Vencido el plazo de la garantía, tenés derecho a que te provean un servicio técnico adecuado para la reparación del bien que adquiriste, debiendo asegurarse el suministro de repuestos para la reparación del bien.

### **Derecho a protección de los intereses económicos del consumidor**



Las cláusulas que establezcan que un estacionamiento no se hace responsable de los daños producidos en el vehículo durante la estadía son consideradas inválidas.



En caso de haber contratado un producto para entrega que no fuera cumplida, tenés derecho a exigir el dinero o la efectiva entrega.

### **Prohibición de precios diferentes entre pago con TC o efectivo**

La prohibición de efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta, establecida en el inciso c) del artículo 37 de la Ley N° 25065, refiere a operaciones que se realizan en un único pago. Aquellos que comercialicen productos y/o servicios no podrán efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado o efectivo, o en un solo pago con tarjeta de débito, de compra, de crédito u otros medios electrónicos de pago.

Cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiere, la cantidad y monto de cada una de las cuotas, la tasa de interés efectiva anual aplicada y el costo financiero total.



No podrán discriminarte o establecer un precio diferencial entre consumidores nacionales y extranjeros.



El cobro de adicionales para habilitar la carga virtual de un teléfono celular o la tarjeta SUBE se considera práctica abusiva y podés reportarla llamando al 147 o via web

## TARJETAS DE CRÉDITO



Si te debitaron consumos automáticamente o aparece en el resumen de tu tarjeta un consumo que no realizaste, podés hacer el desconocimiento dentro de los 30 días de recibido el resumen.



Para dar de baja la tarjeta de crédito, sólo necesitas informar al banco o emisor por el mismo medio en que fue dada de alta. No pueden impedirte la baja aunque tengas una deuda.



El resumen de la tarjeta de crédito debe ser claro y preciso en relación a las fechas de cierre y vencimiento y los montos y conceptos adeudados.



Las empresas deben ofrecerte la opción del pago mínimo, para que evites contraer intereses punitivos.



No te pueden perseguir, hostigar e intimidar por falta de pago. Tampoco pueden reiterar llamados a terceros para constatar los datos personales de los usuarios.



El salario mínimo vital y móvil, las asignaciones familiares y más del 33% del total del sueldo, son inembargables

### ¿Qué es el costo financiero total (CFT)?

Es el indicador clave cuando se evalúa un financiamiento en cuotas y se diferencia de la tasa que suele mostrar la tarjeta de crédito

El Costo Financiero Total (CFT) incluye, además de la tasa de interés, todos los gastos en los que se incurre cuando se toma una deuda, que van desde impuestos hasta seguros, pasando también por los costos administrativos y otros recargos.

Entre sus componentes más destacados se encuentran:



Lo que el consumidor terminará pagando por el financiamiento de una deuda de la tarjeta de crédito será lo que indique el CFT (que se expresa en términos anuales, al igual que la tasa de interés básica).

---

## RECURSERO

---

### Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor

Avda. Julio A. Roca 651	Línea Gratuita de Orientación al Consumidor: 0800-666-1518	<a href="http://www.consumidor.gov.ar">www.consumidor.gov.ar</a> <a href="mailto:consultas@consumidor.gov.ar">consultas@consumidor.gov.ar</a>
-------------------------	---	--

### Dirección de Defensa del Consumidor - CABA

Pres. Tte. Gral. Juan Domingo Perón 3175, CABA	147 0800-999-2727	<a href="https://tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/">https://tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/</a>
---	----------------------	---

### Cámara en lo Contencioso Administrativo y Tributario y de Relaciones de Consumo de la CABA

Hipólito Yrigoyen 932	5444-0800	<a href="https://guiajudicial.jusbaires.gob.ar/">https://guiajudicial.jusbaires.gob.ar/</a>
-----------------------	-----------	---