

## Defendemos a los Consumidores



> La defensa de derechos es una tarea de todos. Con esa consigna se fundó hace 15 años la Asociación civil Sepa Defenderse, una Institución consagrada a la defensa de derechos.

En contraste a las empresas y el capital privado se alza un nuevo actor social denominado “el consumidor”, un “ser” que exige, protesta y reclama por sus derechos. Este aprendizaje se ha visto potenciado por el nacimiento de las Asociaciones de Consumidores, instituciones creadas por la propia Constitución Nacional. En ese marco, nació en el año 1999 la Asociación SEPA DEFENDERSE, conformada por un grupo de personas, abogados y distintos profesionales académicos que tenían en miras poner frenos a los abusos de las empresas, negocios y comercios. En la actualidad se reciben, en sus dos sedes de Capital Federal y Quilmes, más de 900 consultas personales por mes, además de la innumerable cantidad de consultantes vía Internet y mail.

Siendo los temas denunciados los problemas con Telefónica, Veraz, celulares, Metrogas, Cablevisión, consorcios, deudas con bancos, tarjetas de crédito, despidos, accidentes, discriminación, problemas de familia, divorcios, alimentos, sucesiones, automotores, viviendas, créditos hipotecarios, medicina prepaga, entre otros. Se realizan investigaciones, cámaras ocultas e informes periodísticos con aquellos temas de trascendencia social. Asimismo, la Institución desarrolla campañas de difusión en vía pública, folletería, stands, medios gráficos, televisión por cable, seminarios, cursos, etc.

Desde la Asociación se brinda todo el asesoramiento legal, tanto a los socios como a aquellos que no lo son, acompañando al consumidor o usuario en el reclamo ante la empresa e instancias administrativas y judiciales.

Todos somos consumidores y merecemos el respeto a nuestros derechos.-

### SI USTED TIENE PROBLEMAS CON:

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| * VERAZ S.A.  | * SU VECINO       |
| * TELEFÓNICA  | * EL SEGURO       |
| * TELECOM     | * SU AUTO         |
| * EDESUR      | * EL TEL. CELULAR |
| * EDENOR      | * EL CONSORCIO    |
| * METROGAS    | * MUNICIPALIDAD   |
| * A.Y.S.A.    | * SU DEUDOR       |
| * EL ALQUILER | * SU ACREEDOR     |
| * SU CASA     | * SU BANCO        |

**Llámenos, podemos ayudarlo.**

☎ **4224-0714** - Hipólito Yrigoyen 410 - Quilmes  
☎ **4322-1920** - Paraná 123, 4º piso, Of.88 - Capital

## Los mejores TIPS

Para saber defenderse

### > CÓMO PEDIR LA BAJA DE UN SERVICIO

Se recomienda hacerlo siempre por escrito o carta documento. Para evitar que la empresa alegue que no recibió el pedido.

### > DERECHOS DEL USUARIO DE TELEFÓNICA

La empresa debe repararle el servicio, en caso de corte, en un plazo de 3 días. E instalarle un nuevo teléfono en 90 días.

### > NO MUESTRE LA CARTERA EN EL SUPERMERCADO

La cartera y los bolsos son propiedad privada protegida por la Constitución Nacional. No la muestre a la cajera del super.

### > LOS CUESTIONADOS CEMENTERIOS PRIVADOS

Recuerde que usted tiene el derecho a exhumar el cadáver de su deudo aunque mantenga deuda de expensas.

### > NO TOME REMISES SIN HABILITACIÓN

Si el vehículo no estaba habilitado como Remis y sufre un accidente la Compañía de Seguros no querrá pagar indemnización.

### > RECLAMOS POR SERVICIO DE CELULARES

Primero haga el reclamo ante la empresa, anote número del mismo y luego hágalo en la CNC y su Asociación de consumidores

### > DÓNDE HACER UNA DENUNCIA PENAL

Las denuncias por delitos se hacen en la Comisaría de su zona o directamente en la Fiscalía más cercana.

### > PLANES DE AHORRO AUTOMOTOR

Ante cualquier problema con el concesionario, reclame a la administradora del plan y a Defensa del Consumidor.

### > CRÉDITOS PARA COMPRAR AUTOS USADOS

Si usted pagó una señal para comprar un auto usado, y no le dan el préstamo, deben devolverle todo el dinero abonado.

### > PRÉSTAMOS CON INTERESES USUREROS

Si usted sacó un préstamo y le quieren cobrar altísimos intereses haga la denuncia en su Asociación de Consumidores.



“Atendemos, asesoramos, y defendemos con tesón, esmero y dedicación, los intereses de todos los consumidores y usuarios. Detrás de cada caso existe una persona que merece ser tratada con respeto, seriedad y profesionalismo”.

Dr. Pablo M. Rodríguez - Presidente - Asociación Sepa Defenderse

## SD SEPADEFENDERSE

### BOLETÍN INFORMATIVO DE DERECHOS

Órgano de Difusión de la Asociación de Consumidores “Sepa Defenderse” - CUIT: 30-70939838-1 / Registro Prov. Nro. 12 - Registro Nacional Nro. 38 - Domicilio Social: Hipólito Yrigoyen 410 Quilmes - Sede: Paraná 123, piso 4, of. 88 - C.A.B.A. / Derechos Reservados. Prohibida su publicación total o parcial sin consentimiento de los autores.



- \* Defendemos a los consumidores
- \* Salga del Veraz
- \* Reclame por la garantía
- \* Qué hacer ante un despido
- \* El Ciudadano / Mejores Tips



Haga una llamada y conozca sus Derechos

(011) **4224-0714**  
(011) **4322-1920**

**DENUNCIAS - RECLAMOS - CONSULTAS**



# El Ciudadano

El conocimiento de la ley otorga poder



## Derechos de los trabajadores

- \* A gozar de licencias pagas por enfermedad, estudio, etc.
- \* A estar registrado, tener una ART, jubilación y obra social.
- \* A cobrar la indemnización por despido sin causa.
- \* A ser tratado dignamente y no ser víctima de acoso laboral.



## Derechos de los pacientes

- \* Las obras sociales y prepagas tienen que cubrir el P.M.O.
- \* No pueden aumentar la cuota por la edad del afiliado.
- \* Tienen que afiliarse al paciente aunque tenga pre-existencias.
- \* Están prohibidos los períodos de espera o carencias.



## Bancos y Tarjetas de Crédito

- \* Haga por escrito los reclamos, con copia sellada por ellos.
- \* Tiene 30 días para impugnar un resumen de tarjeta.
- \* Puede cerrar una cuenta o caja de ahorro aunque tenga deuda.



## En caso de siniestro con el vehículo

- \* Primero atienda a las víctimas, llame ambulancia y policía.
- \* Tome los datos de los vehículos y personas involucradas.
- \* No firme nada y haga la denuncia ante su Cía. de seguros.



## Relaciones de familia

- \* El concubinato no da los mismos derechos que el matrimonio.
- \* Si su cónyuge abandona el hogar, haga la denuncia.
- \* Denuncie actos de violencia familiar, abusos y maltratos.



## Problemas de vecindad

- \* Respete y haga respetar horarios de descanso.
- \* Humo, olores y ruidos molestos están prohibidos por ley.
- \* Árboles a más de 5 mts., y arbustos a 2 mts de medianera.



## Antes de poner la firma

- \* Lea lo que va a firmar. Cuidado con pagarés encubiertos.
- \* Controle la letra chica de los contratos.
- \* Si no comprende bien, consulte antes con un abogado.

## > Dónde Reclamar

- > ASOCIACIÓN SEPA DEFENDERSE (☎4224-0714 - 4322-1920)
- > Municipalidad de su zona - Oficina de Defensa del Consumidor
- > Ministerio de Trabajo - Delegación zonal
- > Su abogado de confianza - Colegio de Abogados departamental

## PARA SABER QUÉ HACER



## Salga del Veraz

La ley nacional Nro. 25.326 de “Protección de datos personales”, establece que toda persona que haya pagado su deuda con un banco, financiera o fideicomiso debe dejar de figurar en el Banco Central de la República Argentina (BCRA) una vez efectuado el pago, sin embargo este trámite puede demorar hasta 90 días.

Si por el contrario, usted no abonó la deuda que mantenía, la misma ley le confiere el llamado “Derecho al olvido”, por el cual, mediante un trámite jurídico, habiendo transcurrido más de 5 años, deben ser eliminados todos sus datos tanto del BCRA como de las bases de datos del VERAZ, NOSIS y demás.

Si usted está en el VERAZ por error bancario, además de eliminar sus registros negativos, la entidad debe indemnizarlo por daños y perjuicios. Si lo desea, puede consultar en nuestra Asociación su situación frente al VERAZ y conocer sus derechos para dejar de figurar.



## Reclame por la garantía de su producto

La ley nacional 26.361 de “Defensa de Consumidores y Usuarios” dispone que todos los productos nuevos tienen una garantía de por lo menos 6 meses, mientras que los usados de 3 meses, pudiéndose extender a garantías contractuales de 1, 2 o 3 años por el fabricante. La misma ley obliga al importador, vendedor y fabricante a cambiar el producto defectuoso por uno nuevo al consumidor mientras esté en garantía en los siguientes casos: que el producto comprado no tenga arreglo, que el producto esté en el servicio técnico por mucho tiempo sin solución, que la reparación no sea a satisfacción del consumidor o que no se importen las piezas para su arreglo.

Haga valer sus derechos. Reclame la garantía y exija uno nuevo.-



## Qué hacer si fue despedido

Tenga presente que la ley laboral le acuerda los mismos derechos a un trabajador registrado como a uno que esté “en negro”, por lo tanto al momento del despido no interesa si se encuentra o no inscripto el contrato de trabajo. Ante la noticia de que usted está despedido, que puede ser hecha por su patrón por telegrama, carta documento o verbalmente, lo primero que deberá hacer es consultar con su abogado de confianza quien lo guiará en el reclamo respectivo.

No redacte usted mismo el telegrama, ni copie el texto de otro compañero suyo que haya mandado uno con anterioridad. No acepte consejos de amigos ni de familiares, ya que -por mejores que sean- lo llevarán a perder derechos y dinero. En el derecho laboral el intercambio telegráfico es muy importante y configura el éxito o fracaso del reclamo posterior, por lo que debe ser hecho únicamente por un abogado.-

## CONSEJOS



## Cómo comprar un auto usado

> Sepa qué trámites hacer y qué elementos y papeles pedir al vendedor para comprar seguro y evitar problemas futuros.

Lo primero que tenemos que hacer es pedirle al dueño que exhiba el título automotor y la cédula verde. Anote usted el número de patente y luego, diríjase al Registro Seccional donde está inscripto el automotor (ver: [www.dnrpa.gov.ar/portal\\_dnrpa/radicacion.php](http://www.dnrpa.gov.ar/portal_dnrpa/radicacion.php)) y solicite un “Informe de Dominio”. Con este informe conocerá los datos del titular y en caso de estar casado, también los datos de su cónyuge, quien deberá firmar el 08 al momento de la venta. Además averiguará si tiene algún embargo, prenda o secuestro, y si el titular se encuentra inhibido para vender.

La documentación que debe exigir antes de pagar, es: Verifica-

ción policial vigente, V.T.V., formulario CETA (lo pide en [www.afip.gob.ar](http://www.afip.gob.ar)), fotocopia del DNI del vendedor y de su cónyuge, firmar el boleto de compraventa, patentes pagas, certificado de infracciones de tránsito (CeNAT), oblea y certificado del equipo de gas -si lo tuviera-. Recuerde también solicitar: copia de la llave de arranque, elementos de seguridad (matafuegos, balizas, criquet, bulón de seguridad de ruedas, etc.), código de desbloqueo de alarma y estéreo, manual del vehículo, certificado de garantía si estuviera en plazo, y fecha del último cambio de aceite, filtros, pastillas de freno, correa de distribución, entre otros.

Por último recuerde que la transferencia brinda seguridad tanto para el vendedor como para el comprador, y le otorga la calidad jurídica de titular del dominio.-



# Asóciase

Y olvídense de sus problemas



Más de 15 años defendiendo sus Derechos