

# La evolución de los Derechos de los Consumidores



> Se alza en la Argentina un nuevo paradigma en la defensa de los consumidores y usuarios, que garantiza la tutela del sector más grande de la economía del país.

En la República Argentina tanto la Constitución Nacional como el amplio conjunto de leyes y resoluciones, le permiten defender sus derechos como consumidor. Estas normativas crearon: 1- Las Direcciones de Defensa del Consumidor a nivel nacional, provincial y en cada municipalidad, y 2 - Las asociaciones civiles de consumidores, organizaciones no gubernamentales dedicadas a la defensa y protección de los derechos del con-

sumidor y usuario. Estas leyes son: Ley 24.240 (Defensa del Consumidor), Ley 26.361 (Reforma), Ley 13.133 (LDC de Provincia Bs.As.), Ley 26.993 (Justicia Nacional del Consumidor - COPREC), Ley 25.065 (Tarjetas de Crédito), Ley 22.802 (Lealtad Comercial), Ley 25.156 (Defensa de la Competencia), Ley 25.326 (Protección de Datos Personales), entre otras.

Estos organismos públicos y asociaciones del consumidor, como la **Asociación Sepa Defendense** velan por sus derechos e intereses a la hora de enfrentarse con una relación de consumo. Haga su reclamo, defiéndase.-

## SI USTED TIENE PROBLEMAS CON:

- \* VERAZ S.A.
- \* TELEFÓNICA
- \* SU CELULAR
- \* EDESUR
- \* EDENOR
- \* METROGAS
- \* A.Y.S.A.
- \* EL ALQUILER
- \* SU CASA
- \* SU TRABAJO
- \* LA OBRA SOCIAL
- \* LA PREPAGA
- \* EL SEGURO
- \* SU AUTO
- \* EL CONSORCIO
- \* SU ACREEDOR
- \* SU INQUILINO
- \* SU BANCO

**Podemos ayudarlo**

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

## Los mejores TIPS

Para saber defenderse

### > TIENE DERECHO A CONSERVAR SU NÚMERO

Si elige cambiar de empresa del celular tiene derecho a llevarse su número a la otra. Exija la portabilidad numérica.

### > GARANTÍA QUE NO LE DEVUELVE EL APARATO

Si el servicio técnico no le devuelve reparado el electrodoméstico en 30 días tiene derecho al cambio por uno nuevo.

### > INFORMACIÓN CIERTA, CLARA Y DETALLADA

Si el proveedor o empresa le ocultó información al momento de contratar, tiene derecho a reclamar hasta la resolución del contrato.

### > ATENCIÓN GRATUITA LAS 24 HS. PARA CELULARES

En el servicio de telefonía móvil tiene derecho a recibir atención gratuita las 24 hs. de forma personal, virtual o telefónica.

### > PAGO EFECTIVO ES IGUAL AL PAGO CON DÉBITO

No pueden cobrarle cargo alguno por pago con tarjeta de débito, ya que es considerado -para la ley- como pago en efectivo.

### > RECETAS DE REMEDIOS POR NOMBRE GENÉRICO

Deben recetarle todo medicamento por el nombre genérico de la droga. No está obligado a comprar de un determinado laboratorio.

### > REGISTRO NACIONAL "NO LLAME"

Para no recibir publicidad por mensajes o llamadas telefónicas inscribese en el registro: [www.nollame.gov.ar](http://www.nollame.gov.ar)

### > 60 DÍAS PREVIOS PARA PODER AUMENTAR

Le tienen que informar con 60 días de anticipación, y de manera fehaciente, el aumento de cualquier servicio contratado.

Para conocer más derechos ingrese a [www.sepadefendense.com.ar](http://www.sepadefendense.com.ar)

Lunes a Viernes de 10 a 17:30 hs.  (011) - 4224-0714  
(011) - 4224-2749  
(011) - 4322-1920

[www.sepadefendense.com.ar](http://www.sepadefendense.com.ar)

 Hipólito Yrigoyen 410 - Quilmes  
Paraná 123, piso 4º, Of.88 CABA

 asociacion de consumidores sepa defendense

 @SepaDefendense

 asociacion sepa defendense / videoconferencia

 **SEPADEFENDERSE**  
GUÍA INFORMATIVA DE DERECHOS

Publicación de la Asociación de Consumidores "Sepa Defendense" - 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.

# Justicia del Consumidor



 Haga una llamada y conozca sus Derechos

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

Sedes en C.A.B.A. + Quilmes

**DENUNCIAS - RECLAMOS - CONSULTAS**

# El Ciudadano

El conocimiento de la ley otorga poder

## Sepa cómo reclamar sus derechos

La ley Ley 26.993, sancionada el 17/09/2014, crea tres instancias de reclamo para resolver los problemas de los consumidores y usuarios: Una primera instancia de carácter previo y obligatorio, por ante un conciliador de consumo (COPREC), una instancia administrativa ante el auditor de consumo y una vía de reclamo judicial ante un fuero especial para consumidores.

### 3 INSTANCIAS

CONCILIADOR

AUDITOR

JUEZ



## ¿Qué es el COPREC?

El servicio de conciliación Previa (COPREC) interviene en los reclamos de derechos individuales de consumidores que se basen en conflictos surgidos y cuyo monto no exceda de un valor equivalente al de 55 salarios mínimos, vitales y móviles (\$259.380 al día 12/02/2015).

Se trata de un servicio de conciliación previa y obligatoria para las partes: el consumidor y el proveedor / vendedor del bien o servicio. El COPREC es la primera de las 3 instancias del reclamo.

Los principios del COPREC son la celeridad y economía procesal, es decir que se intentará dar una respuesta al trámite en el menor tiempo posible. Se debe formalizar el reclamo por escrito, precisando el objeto del pedido que realiza el consumidor. El pla-

zo total de duración del procedimiento no podrá exceder los 30 días.

En cuanto al conciliador, éste puede ser designado por elección del consumidor o por sorteo -*que se efectuará ante el COPREC entre los inscriptos en el registro*-. El día de la audiencia el consumidor podrá concurrir solo, ya que no es obligatorio el patrocinio jurídico, o podrá hacerlo con su abogado de confianza o con los abogados de cualquier asociación de defensa del consumidor del país.

Si hay acuerdo con el proveedor o empresa en la audiencia se homologará el mismo. Si no hay acuerdo o no asiste la parte requerida, se labrará un acta de cierre y el consumidor queda habilitado para acudir a las instancias superiores.-



El juez establece el monto que la empresa deberá pagarle por la reparación del daño que te generó hasta \$ 242.000

## La Auditoría

La misma tendrá asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las dependencias, delegaciones fijas o móviles que se establezcan en el resto del país. Su autoridad será ejercida por los auditores en las relaciones de consumo.

El trámite se inicia mediante el reclamo del consumidor, quien debe acompañar toda la prueba y el acta de cierre del COPREC, ya que se trata de una instancia posterior a ésta. No se debe olvidar el detalle

pormenorizado de los hechos y una estimación de pretensión económica por los daños.

La auditoría fijará una audiencia, donde el proveedor o empresa requerida debe formular su defensa y ofrecer prueba. La audiencia es pública, oral y con la presencia del auditor, bajo pena de nulidad. Se dictará resolución definitiva en el mismo acto de la audiencia. En caso de no ser ello posible, deberá hacerlo dentro del plazo de cinco días.-

## Justicia Nacional del Consumo

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se ejerce por los Jueces Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo y por los Jueces de la Cámara Nacional de Apelaciones.

En el proceso judicial se requiere patrocinio jurídico obligatorio. Con la demanda se ofrecerá toda la prueba y documentación del reclamo. Se admitirán como máximo tres testigos por cada parte. La audiencia deberá ser señalada dentro de los 15 días de contestada la

demanda o de vencido el plazo para hacerlo. La audiencia será pública y el procedimiento oral. La prueba será producida en la misma audiencia.

Se dictará la sentencia una vez finalizada la audiencia. Todo pago que deba realizarse a favor del consumidor o usuario, en conceptos comprendidos por esta ley, se deberá efectivizar mediante depósito judicial.

La duración máxima de todo el proceso judicial será de 60 días y rige el principio de gratuidad a favor del consumidor.-

EN LA PRÁCTICA

## Cómo iniciar el reclamo

Es conveniente antes de iniciar un reclamo de defensa del consumidor, haber realizado la queja ante la empresa, ya sea en forma telefónica (anotando número de reclamo) o por escrito (con copia para usted firmada y sellada por algún empleado de la misma que la reciba).

Luego, y para el caso que la empresa o proveedor no dé respuesta al reclamo, el consumidor puede dirigirse a su asociación de defensa del consumidor, a las oficinas municipales de defensa del consumidor, o a la Subsecretaría de Comercio Interior ([www.consumidor.gov.ar](http://www.consumidor.gov.ar))

Si bien la citada ley en su artículo 77 invita a las provincias a adherirse a su normativa, todavía Buenos Aires no lo ha hecho. No obstante, si se trata de un consumidor bonaerense, podrá realizar el reclamo ante el COPREC si la empresa tiene su domicilio real en el ámbito

de la Capital Federal (Art.5). Las oficinas municipales de defensa del consumidor, hasta tanto no adhiera la provincia, mantendrán su procedimiento anterior.

Si bien la ley no prevé el patrocinio jurídico para el consumidor en el reclamo, tenga presente que siempre las empresas se defienden y patrocinan con sus abogados, generando una desigualdad con el consumidor que concurre a la audiencia en solitario. Para evitar esta situación, siempre es aconsejable que el consumidor concorra acompañado por un abogado que lo defienda. Las asociaciones de consumidores cuentan con un equipo permanente de abogados (consultorio jurídico especializado), quienes lo guiarán y defenderán en el reclamo ante el COPREC, la auditoría o en la instancia judicial si fuera necesaria.-

## La tranquilidad de sentirse siempre defendido



Conozca los beneficios de ser socio en: [www.sepadefenderse.com.ar](http://www.sepadefenderse.com.ar)