

## **GUIA N° 10:**

### **DERECHO CIVIL Y COMERCIAL**

#### **CENS N° 210**

Docente: Oscar David Yúdica; Gabriel Fernández.

**Curso: 3° Año, 1° y 3ª División. Técnicas Bancarias E Impositivas**

Turno: Noche

**Área Curricular: Derecho Civil y Comercial**

**1. Título de propuesta:** Derechos del consumidor. **Concepto de consumidor y proveedor. Principales derechos del consumidor. Sanciones a los proveedores. Defensa del consumidor.**

**Capacidades: Comunicación.** Desarrollar un texto con coherencia y cohesión

**Objetivos:** \* **Reconocer las características que distinguen al consumidor del proveedor.**

\* **Analizar e identificar cada uno de los derechos del consumidor.**

\* **Reconocer la importancia, de los derechos del consumidor en relación al consumo.**

### **DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

#### **Ley 24-420. Defensa al consumidor**

Esta ley tiene por objeto, la defensa de los **CONSUMIDORES o usuarios**, entendiéndose por tales, las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o familiar o social:

- a) La adquisición o locación de cosas muebles;
- b) La prestación de servicios;
- c) La adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda.

**Excepto:** Quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros

**También nuestra Constitución Nacional en su art. 42 dice:**

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, 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 proveerán a 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, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

**A manera de síntesis, estos son algunos de los derechos del consumidor:**

- Elegir libremente la compra de un producto, a la contratación de un servicio y a recibir información completa, veraz y oportuna, antes de tomar cualquier decisión.
- Recibir un trato digno por parte de las empresas o entidades.
- Protección de parte de las empresas o entidades.
- Protección de la vida, de la salud y seguridad física en el consumo o uso de bienes y servicios.
- Educación para el consumo y el uso de bienes y servicios.
- Recibir productos de calidad.
- Reparación oportuna de los daños y perjuicios sufridos por el consumidor, siempre y cuando los riesgos y daños no hayan sido previamente informados por el proveedor.
- A que las empresas cumplan sus promesas publicitarias y lo establecido en los contratos.
- Acceder a las instituciones correspondientes para la protección de sus derechos y sus legítimos intereses, en forma gratuita.

**PROVEEDOR:**

Personas física o jurídica, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios.

**Obligaciones Del Proveedor. (Deber de información)**

Quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos, ya sea en su carácter de

productor, importador o distribuidor, como así también las cosas que se ofrezcan no deben presentar peligro alguno para la salud e integridad física del consumidor o usuario.

En los documentos de venta debe constar:

- La descripción y especificación de la cosa.
- El nombre y domicilio del vendedor.
- El nombre y domicilio del fabricante, distribuidor e importador (cuando correspondiera).
- La mención de las características de la garantía.
- Plazos y condiciones de entrega.
- El precio y las condiciones de pago.
- La redacción debe ser hecha en idioma nacional, completa, clara y legible, quedando siempre un ejemplar en poder del adquirente.

### **Acciones del consumidor**

Se faculta al consumidor iniciar acciones judiciales, cuando sus intereses se vean afectados o amenazados, no solo al infractor (proveedor), sino también a las asociaciones de consumidores, a la autoridad de aplicación y al ministerio público.

Realizada la denuncia por el consumidor, se citara al presunto infractor para que presente su descargo y ofrezca pruebas en contrario, concluidas

### **Sanciones Al Proveedor**

Dicha ley dispone de diversas sanciones en los casos que se hubiera verificado la existencia de infracción alguna a dichas prohibiciones, entre las sanciones se encuentran:

- Apercibimientos.
- Multa.
- Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
- Clausura del establecimiento.
- Suspensión del servicio.
- Suspensión de los registros de proveedores del estado.
- La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios espaciales de los que gozare el proveedor.

**Lunes, 16 Marzo 2020. Escrito Por Prensa Ministerio De Producción Y Desarrollo Económico**

**En la provincia de San Juan**, el gobierno dispuso la “**Línea del Consumidor**”, un número telefónico gratuito, para la defensa de los derechos de los consumidores, que les permita a los sanjuaninos hacer denuncias, reclamos y recibir asesoramiento. Se trata del 0800-333-3366 que está disponible, de lunes a viernes en horario de 7 a 21.

A través de esta servicio, se puede denunciar sobrefacturación y cobro de servicios no contratados de telefonía celular o tarjetas de crédito, suscripción de seguros no contratos con bancos o financieras, cambio de productos, planes de ahorro en concesionarias de vehículos, negociaciones de prestación de servicios, entre otros.

**Registrar el reclamo es el primer paso** para comenzar la denuncia de los usuarios. Una vez analizada su viabilidad, el operador le otorgará a la persona un número de trámite. En ese caso, el denunciante deberá presentar, vía Whatsapp o a través de un correo electrónico, la documentación respaldatoria del reclamo (facturas, tickets, remito, presupuestos, contrato, etc.) y del titular (nombre y apellido, DNI, domicilio y teléfono)

**Luego, el operador se comunicará con el consumidor** informándole que su denuncia ha sido ingresada al sistema y le informará fecha de audiencia conciliatoria. También, se le asignará un número de expediente. **Por último, el operador le informará** que el titular deberá presentarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a ratificar su denuncia. Caso contrario, se procederá a la desestimación de la denuncia y quedará sujeta a “revisión”.

El gobierno también dispuso, debido a la situación coyuntural mundial que también se vive en nuestro país en relación al coronavirus, en que **esta línea servirá para denunciar el desabastecimiento de productos esenciales** en supermercados como así también el aumento desmedido de precios. Siendo el Gobierno provincial quien tendrá a cargo los **controles para garantizar el stock de productos de primera necesidad como alimentos, productos de limpieza e higiene.**

### ACTIVIDADES

1. Realice un cuadro comparativo con el concepto de consumidor y proveedor.
2. De los 9 derechos a los consumidores enunciados, elija solo 5, de los cuales considere como más importantes y nómbralos.
3. ¿Qué obligación le impone la ley a los proveedores? Explique.
4. ¿Qué dice el art. 42, de la Constitución Nacional, acerca de estos derechos? Explique.
5. De las sanciones que dispone la ley, explique que significan para el proveedor-comerciante:
  - a) Apercibimientos.
  - b) Multa.
  - c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción.
6. Nombre las denuncias y/o reclamos que se pueden hacer en “**Línea del Consumidor**”.
7. Explique sintéticamente cuales son los pasos o procedimientos a seguir para hacer la denuncia o reclamos en esta línea.
8. Busque información de “Defensa al Consumidor”, acerca de:
  - a) domicilio,
  - b) Números de teléfono,
  - c) Horarios de atención,
  - d) Requisitos para hacer denuncias o reclamos.