



El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires aconseja a los consumidores y usuarios sobre lo que hay que tener en cuenta a la hora de realizar una compra o contratar un servicio y los pasos a seguir cuando una empresa no cumple con lo pactado.

Consejos útiles

Ticket o factura

Son documentos de suma importancia porque prueban tu relación de consumo con un comercio o proveedor de servicio. Conservala porque te permite exigir el cumplimiento de tus derechos.

El contrato

Regula la relación entre consumidor y empresa, determinando el alcance de los derechos y obligaciones de cada uno. Léelo tenidamente antes de firmarlo. Si consideras que una cláusula es abusiva podrás recurrir a Defensa del Consumidor para obtener un dictamen. Si lo extraviás, podés exigirle a la empresa prestadora una copia.

Compras por internet o correo

Cuando un consumidor realiza una compra fuera de un establecimiento comercial es decir, desde su domicilio -por ejemplo a través de internet o vía telefónica- cuenta con 10 días corridos para deshacer dicha operación comercial.

Contratación a través de sms

Las empresas que ofrecen envío de información a través de SMS (horóscopo, chistes, etc.) tienen la obligación de proporcionar la información del costo a pagar y sus datos. La falta de información en este caso, habilita al consumidor a presentar su denuncia por violación al artículo 4 de la Ley 24.240.

Medicina prepaga

Las empresas de medicina prepaga deben prestar como cobertura básica los servicios previstos por el Programa Médico Obligatorio (P.M.O.). La falta de cumplimiento te habilita a realizar una denuncia ante Defensa al Consumidor.

Las empresas del sector no pueden negarte la afiliación por padecer enfermedades preexistentes. Del mismo modo, deben cubrir los tratamientos oncológicos, de HIV y el plan materno-infantil. Para conocer los alcances de la cobertura que establece el P.M.O. comunicate

con el 0800-222-72583 , o ingresa a www.sssalud.gov.ar

Telefonía celular

Ninguna empresa de telefonía celular puede obligarte a cambiar de plan. Asimismo, si cambiás de empresa podés conservar tu número (portabilidad numérica). Antes de cerrar la operación de compra de un teléfono celular, asegúrese de que la entrega sea inmediata o que se encuentre estipulado por escrito el tiempo de entrega.

Medicamentos

Los descuentos mínimos obligatorios para medicamentos están estipulados en el PMO. Para conocer los alcances de la cobertura que establece el P.M.O. comunícate con el 0800-222-72583 o ingresa a www.sssalud.gov.ar.

Baja de un servicio

Si querés dar de baja un servicio hacelo por escrito, redactá una nota por duplicado y presentala en la compañía proveedora, conservá una copia sellada o firmada por la empresa como prueba de tu baja.

Los servicios pueden darse de baja de la misma forma en que se los contrató, por fax, mail y/o telefónicamente. Asimismo, las empresas están obligadas a suministrar un comprobante de recepción de la solicitud en el término de las 72 horas.

El consumidor puede dar de baja cualquier servicio aún cuando exista alguna deuda no obstante, la baja no lo exime de sus responsabilidades contractuales ni de la deuda que mantenga con la empresa.

Qué se puede denunciar

Cuando un comercio o empresa no cumple con la Ley 24.240, habilita al consumidor a realizar una denuncia. Aquí se detallan algunas de las cosas que se pueden denunciar:

- Telefonía celular * Sobrefacturación, cobro de servicios no contratados. * Incumplimiento de reparación de un aparato en garantía. * Falta de información, no te entregan las condiciones del servicio por escrito. * Desbloqueo del teléfono, una vez cumplido el primer contrato.
- Administradores de Consorcios * Falta de matrícula del Administrador * Falta información en el resumen de expensas * No te envían los comprobantes de pago * No se convoca la asamblea ordinaria anual obligatoria * No se pagan las cargas sociales del encargado * No se realiza el mantenimiento de las partes comunes * Más información [Clic aquí](#)
- Bancos y financieras * Me cobran intereses por el pago con tarjeta en una cuota. * Por resumen de tarjeta me cobran cargos, productos o servicios desconocidos. * Me suscribieron a

un servicio que no solicite. * No cumplen con las condiciones la promoción de descuentos.

- Electrodomésticos * No me arreglan un producto en garantía. * No cumplen con la fecha de entrega del producto. * El producto no cumple con las funciones que dice la publicidad. * Me cobran un precio diferente al promocionado.

- Servicio Técnico * El comercio no garantiza la reparación de un producto por 30 días. * Pusieron repuestos usados sin avisarme. * No me entregan el producto reparado. * Me quieren cobrar más que lo presupuestado

- Comercios de vestimenta * No cumplen con el cambio de producto dentro de los 30 días de realizada la compra. Me pidieron que vuelva en un horario especial para cambios. * Me vendieron una prenda sin la etiqueta que indica procedencia, los materiales, etc. * El comercio promociona productos sin stock. * No identifica sus productos de acuerdo a las temporadas, artículos de segunda selección, muestras, excedentes de producción, remanentes de stocks.

Dónde denunciar

Sedes Comunes habilitadas para realizar denuncias:

- Comuna 1 - Uruguay 740 - Lu a vie de 9 a 18 hs.
- Comuna 2 - J. E. Uriburu 1022, 3° piso - Lu a vie de 9 a 18 hs.
- Comuna 3 - Junín 521 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 4 - Avda. Centenera 2906 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 5 - Carlos Calvo 3325 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 6 - Patricias Argentinas 277- Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 7 - Av. Rivadavia 7202 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 9 - Directorio 4342 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 11 - Beiró 4684 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 12 - Miller 2751- Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 13 - Av. Cabildo 3067 - Lu a vie de 9 a 15 hs.
- Comuna 14 - Beruti 3325 - Lu a vie de 9 a 18 hs.
- Comuna 15 - Av. Córdoba 5690 - Lu a vie de 9 a 15 hs.