



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura



**49.ª Feria Internacional
del Libro de Buenos Aires**

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN CIUDADANA
CONSEJO DE LA MAGISTRATURA DE LA CIUDAD

**¿Cuánto sabés sobre los Derechos
que tenés como consumidor?**

¿QUÉ ES EL DERECHO DEL CONSUMIDOR?

Es el derecho que protege a quienes adquieren y/o usan bienes y servicios.

Este derecho está protegido por la Constitución Nacional, la Constitución de la CABA, el Código Civil y Comercial, la Ley de Defensa del Consumidor, y otras normas de la Ciudad de Buenos Aires.

LEY 24.240 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

COSUMIDOR O USUARIO

La persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes y/o servicios **como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.**

PROVEEDOR

La persona física o jurídica que desarrolla de manera profesional actividades de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, **destinados a consumidores o usuarios.**

La Ley, establece que los **CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES** son:

- Personas pertenecientes al colectivo LGBT+
- Personas mayores de 70 años.
- Jóvenes de 13 a 17 años
- Personas con discapacidad.
- Persona migrante o turista.
- Persona que pertenece a comunidades de pueblos originarios.
- Personas que tienen residencia en ámbitos rurales o en barrios populares.

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

| Derecho | Explicación |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derecho a la protección de la salud y la seguridad | Se debe informar sobre los riesgos potenciales que puede presentar el producto. Por ej., por una instalación deficiente de un lavarropas. |
| Derecho a la información | Se debe informar sobre las características del producto o del servicio que se provee. Por ej., precio, garantía, condiciones de venta |
| Trato digno y equitativo | Los proveedores deben garantizar buenas condiciones de atención y de prácticas no discriminatorias |
| Derecho a la educación y formación | Los consumidores tienen derecho a recibir información y educación para tomar decisiones informadas para ejercer sus derechos. |
| Derecho al cumplimiento de la garantía | Los productos deben tener una garantía que cubra defectos o fallas, y los servicios deben ser prestados de manera adecuada y eficiente. |

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

| Derecho | Explicación |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Derecho a la reparación por daños | Implica que el consumidor tiene derecho a ser compensado por los perjuicios sufridos debido a un producto defectuoso, servicio deficiente o cualquier otra causa atribuible al proveedor. Esta reparación puede ser en forma de reparación del producto, reemplazo, devolución del dinero, o incluso indemnización por daños y perjuicios adicionales. |
| Derecho a que se cumpla con la oferta y publicidad de un producto o servicio | Asegura que las condiciones en las que se anuncia y vende un producto o servicio sean respetadas. Esto incluye que el precio, los descuentos y cualquier otra condición prometida en la publicidad sean cumplidos por el proveedor. |
| Derecho al arrepentimiento | En las compras online o telefónica los consumidores tienen un plazo para arrepentirse de la compra, devolver el producto y que se le reintegre el dinero. El costo del transporte del producto devuelto corre por cuenta del proveedor |

ARREPENTIMIENTO DE UNA COMPRA

COMPRA PRESENCIAL

COMPRA TELEFÓNICA O POR INTERNET

¿Me puedo arrepentir de una compra?

Según la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor las compras realizadas en forma presencial no se pueden revocar. No hay derecho al arrepentimiento.

Sí. Se puede revocar la compra de un producto o servicio mediante el “**Botón de Arrepentimiento**”, que deben estar en las páginas webs de los proveedores.

¿Me reintegrarán el dinero?

Sólo se reintegra el dinero si el consumidor devolvió un producto por fallas y que no puede ser reparado. No por arrepentimiento.

Sí, siempre. La ley obliga al proveedor a reintegrar el dinero si el consumidor se arrepiente de una compra realizada por medios electrónicos o por teléfono.

¿Cuáles son los requisitos para el reintegro del dinero por un producto que no puede ser reparado?

Por devolución de productos fallados se debe presentar el ticket o factura de compra.

Presentación de ticket o factura de compra.

¿Cuánto tiempo tengo para arrepentirme o solicitar el cambio de un producto?

Para consumidores o proveedores que se domicilien en CABA sólo se puede cambiar el **producto** con un plazo de 30 días corridos, contados desde que entregó el producto o desde que se celebró el contrato.

Para consumidores o proveedores que se domicilien en CABA, se puede **solicitar el cambio o arrepentirse de una compra** con un plazo de 30 días corridos, contados desde que entregó el producto o desde que se celebró el contrato.

LEY 24.240

GARANTÍA DE COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES

GARANTÍA

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Notificación al fabricante o al importador de la entrada en vigencia de la garantía | A cargo del vendedor |
| ¿Qué incluye la garantía? | <ul style="list-style-type: none">• Reparación del producto por el servicio técnico• Gastos del flete, por el traslado del producto a la fábrica |
| Vigencia de la garantía legal en PRODUCTOS NUEVOS | 6 Meses , contados a partir del día de la entrega |
| Vigencia de la garantía legal en PRODUCTOS USADOS | 3 Meses , contados a partir del día de la entrega |
| ¿Vence el plazo de la garantía si el producto está en reparación? | No. Mientras el producto está en reparación se suspende el plazo de vencimiento de la garantía. |
| ¿Qué se debe hacer si la reparación del producto en garantía no me satisface? | <ul style="list-style-type: none">• Solicitar que cambien el producto por otro idéntico• Solicitar la devolución del dinero abonado, según el precio actual del producto• Solicitar que te hagan un descuento en el precio del producto |

¿DÓNDE PUEDO RECIBIR MAYOR INFORMACIÓN?

- Comunícate con el **Puesto de Orientación y Acceso a Justicia:**
 - Vía WhatsApp  **11-3897-8032.**
 - Enviando correo electrónico:  **orientacion@jusbares.gob.ar**
 - O desde el portal del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires:
<https://consejo.jusbares.gob.ar/acceso/puestos>
- **Atención: Lunes a Viernes de 9 a 16 horas**

MUCHAS GRACIAS

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN CIUDADANA



Poder Judicial de la Ciudad
Consejo de la Magistratura