

# Cómo reclamar cuando te cobran de más en la caja

30/05/2021

Al constatarse la diferencia de precio entre lo informado **en góndola y lo cobrado en línea de cajas**, la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) procede a labrar un acta de infracción contra el comercio donde se verificó el incumplimiento. Este acto administrativo conlleva luego una sanción para el infractor con la intención de que la conducta cese, es decir, que no se reitere el perjuicio para las y los consumidores.

El encuadre de la infracción se sustenta en lo establecido en el artículo 4 de la Ley nacional 24240 de Defensa del consumidor, que consagra: **“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”**.

Esta diferencia de precio en perjuicio del cliente se configura entonces como una clara violación del derecho a la información de los consumidores y es, además, una práctica desleal del comercio, ya que induce al comprador a adquirir un producto más caro que el valor previamente visualizado.

## Reclamo en el comercio y denuncia posterior

Por esto, se debe exigir al proveedor (comerciante / empleado en línea de caja) el reconocimiento del precio exhibido en góndola y se sugiere también asentar el reclamo en el Libro de

quejas, para dejar registro del hecho y que sirva como antecedente negativo, verificable después en una inspección.

En forma paralela, se recomienda a las y los consumidores que denuncien el hecho ante la DDC para que se realice una inspección en el comercio. Para esto, pueden usar una de estas vías:

148 opción 3 (en horario de 8 a 14)

148@mendoza.gov.ar

Aplicación móvil: 148 Mendoza

Para denunciar este tipo de hechos en la oficina municipal de Defensa del consumidor, puede consultar dónde se encuentra y cuáles son sus vías de contacto haciendo clic aquí.

Fuente: Prensa Mendoza – El Sol