

Defensa del Consumidor: ¿cómo reclamar la diferencia de precio góndola-caja?



Cuando se detecta la diferencia mayor de precio, entre el valor del producto en la línea de caja respecto del monto observado en la góndola, debe actuarse en el momento y lugar para reclamar por ese incumplimiento.

Frente a tal circunstancia, la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) de Mendoza recomienda:

1. Exigir el cobro correspondiente (valor en góndola).
2. Solicitar el Libro de quejas y registrar el hecho, con detalle del producto.
3. Denunciar al comercio por medio del contacto con la DDC.

Esta acción (diferencias de precio en perjuicio del consumidor) se considera una práctica desleal por parte del comercio, ya que induce al consumidor a adquirir un producto cuyo costo es menor en góndola respecto del que pagará en línea, más caro. El cliente, más de una vez, desatiende esta situación por mera distracción o por el escaso tiempo de control que se tiene frente al volumen de mercadería que se lleva.

Información cierta

En este sentido, es importante considerar que el artículo 4 de la ley nacional 24240

consagra que: “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”.

Por esto, la existencia de diferencias de precios configura una clara violación del derecho a la información de los consumidores.

Sanción sin contemplaciones

Cuando estos hechos son observados y verificados, la DDC aplica una sanción de multa, considerando que las infracciones en materia de consumo son de carácter formal, es decir, que prescinden para su configuración de cualquier elemento subjetivo como la culpa o el dolo.

Por esto, la infracción queda consumada por la simple conducta contraria a la ley, más allá de las intenciones que tenga o haya tenido su autor.

Para la gradualidad de la sanción, la DDC pondera la posición del comercio o empresa multada y los consumidores potenciales afectados. Además, la aplicación de la sanción de multa debe tener una finalidad coactiva, disuasiva y convincente, a fin de que el infractor desista y enmiende su conducta de vulneración de los derechos de los consumidores.

Vías de contacto para denuncias

Para denunciar a un comercio por diferencia de precio góndola-caja, el consumidor puede comunicarse con la DDC por una de estas vías:

- 148 opción 3 (telefónicamente, lunes a viernes en horario de 8 a 15)
- 148@mendoza.gov.ar
- [App 148 Mendoza](#)
- www.mendoza.gov.ar/consultas/

La imagen de la nota es ilustrativa.