

Defensa del consumidor: sugerencias para tener en cuenta en las compras por el Día de la Madre

13/10/2020

Ante la proximidad del Día de la Madre, la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) de Mendoza recuerda a la comunidad que existen derechos y obligaciones que considerar antes y después de la compra del regalo, y estos aplican tanto para quien compra, como así también para quien recibe el obsequio.

Es decir, los derechos del consumidor rigen para quienes compran en comercios habilitados, como así también para quienes luego utilicen los productos adquiridos por terceros (familiares u otros).

Y, en este sentido, es importante aclarar que al mencionar el término “derechos” nos referimos a la posibilidad de reclamar por defectos de fábrica. Y con la expresión ‘obligaciones’ se apunta a la responsabilidad social y necesidad de exigir una solución al problema, cuando esto sea posible. Registrar un reclamo o denunciar ante el comercio y las autoridades es un derecho y una obligación ciudadana para que se haga cumplir la legislación de protección al consumidor.

Garantías de productos

Siempre es oportuno recordar que los productos tienen una cobertura legal por fallas en su fabricación. Esta garantía tiene plazos definidos: 6 meses para bienes nuevos y de 3 meses para los usados, contados desde el momento de entrega en manos del comprador original del producto.

Esa cobertura está respaldada por la ley nacional 24240 de Defensa del Consumidor, y puede ser ampliada por el fabricante a través de un certificado de garantía que extienda la protección por un tiempo mayor a los 6 meses.

Tanto si se trata de un comercio tradicional con domicilio físico o uno virtual (por internet en sitios o redes sociales), la garantía es la misma y debe respetarse. Por esto, el comprador que no pueda ejercer su derecho en ese comercio, debe asentar en Libro de quejas su reclamo o completar formulario digital, y si no tuviera respuesta denunciar entonces el hecho ante la DDC.

Sin respaldo legal

Cuando un consumidor compra en la vía pública pierde la opción de reclamar el cumplimiento de la garantía de un producto, ya que no se contará con evidencia de la operación o “relación de consumo” (factura/ticket). Una situación similar se presenta cuando se compra por vía de las redes sociales a vendedores particulares que no poseen domicilio fijo ni proveen constancia de la venta.

Por esto, los consumidores deben realizar sus compras en comercios habilitados y exigir la evidencia palpable o rastreable de la venta (factura en papel o electrónica). En las compras que se abonan mediante sistema QR deberá quedar bien consignado e individualizado quién vende y el monto abonado, para el caso de tener luego problemas y la necesidad de formular una denuncia.

Por otras consultas o denuncias, comunicarse con la DDC por estas vías:

148@mendoza.gov.ar

148 Mendoza (app)

www.mendoza.gov.ar/consultas/