

Multaron por más de \$20 millones a grandes empresas por incumplir en sus servicios

25/03/2021

La Secretaría de Comercio Interior de la Nación, a través de la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores (SSDAC), sancionó por incumplimientos en sus servicios a reconocidas empresas. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo estableció **multas por un total de \$20,5 millones.**

Las empresas de envíos a domicilio **PedidosYa** y **Glovo** fueron sancionadas por **\$2,5 millones cada una** por no cumplir con la obligación establecida en el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor, de informar de manera clara sobre los servicios que ofrecen, y por incluir cláusulas abusivas en los términos y condiciones a los que adhieren las y los consumidores.



Por su parte, **Telefónica de Argentina fue multada por un total de \$5 millones** por no respetar los plazos de entrega en la adquisición de teléfonos móviles ni brindar información cierta respecto de la entrega de los chips y los trámites relativos al ejercicio del derecho de la portabilidad numérica.

Además, la empresa fue sancionada por ofertar y comercializar bienes sin brindar previamente información verídica y detallada en cuanto a las modalidades, condiciones o limitaciones del servicio de garantía, por no permitir la baja de los servicios generando deudas, por no modificar la modalidad contractual solicitada y, finalmente, por incumplimientos en la prestación del servicio de telefonía fija e internet.

Asimismo, la firma **Despegar fue penalizada con \$4 millones** por no suministrar información cierta y detallada sobre los canales de atención donde las y los consumidores pueden realizar trámites y consultas relativas a la modificación o cancelación de los servicios contratados.

Se estableció que, a través de omisiones como no consignar la dirección electrónica del organismo nacional de aplicación de

la Ley de Defensa del Consumidor, o no informar el horario de atención, ni el número telefónico o sitio electrónico para que se puedan formular consultas y/o reclamos al área responsable, la empresa no garantizó buenas condiciones de atención, ni trato digno y equitativo para con sus clientes.



Sodimac y Frávega recibieron multas por \$2,5 millones cada una por presentar como ofertas incluidas en el “Hot Sale” precios que eran similares a los existentes anteriormente.

Finalmente la empresa Iguatemi (Key Biscane) fue multada por **\$1,5 millones** por una conducta similar durante el “Cyber Monday”.

¿Cómo hacer un reclamo a Defensa al Consumidor?

En caso de tener un problema con un producto comprado o un servicio contratado, y que la empresa no brinde una solución adecuada, los consumidores pueden ingresar su reclamo en este [link](#) de la Ley de Defensa al Consumidor.

Para obtener información adicional, se pueden comunicar **por teléfono gratuito 0800 666 1518**, al correo electrónico: **consultas@consumidor.gob.ar** y por Twitter **@DNDConsumidor**.