



## 1. Introducción

**Este manual tiene como objetivo orientar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades al realizar compras presenciales.**

## 2. Derechos del Consumidor

### 2.1 Derecho a la información

El consumidor tiene derecho a recibir información clara, veraz y completa sobre los productos o servicios antes de comprarlos.

Los precios, condiciones de venta, garantías y costos adicionales deben estar claramente indicados.

### 2.2 Publicidad

La publicidad debe ser veraz y no inducir a error sobre las características, beneficios o precios de un producto.

Si una empresa hace una oferta engañosa, el consumidor puede reclamar que se respete lo anunciado.

### 2.3 Derecho a la seguridad y calidad de los productos

Los productos y servicios deben cumplir con estándares de calidad y no representar riesgos para la salud o seguridad del consumidor.

Si un producto es defectuoso o causa daño, el consumidor tiene derecho a exigir reparación, cambio o reembolso.

### 2.4 Garantía

Los productos nuevos tienen una garantía legal mínima de 6 meses, mientras que los productos usados tienen una garantía de 3 meses. Es importante que conozcas estos plazos para poder hacer valer tus derechos en caso de que el producto presente fallas.

El consumidor puede exigir reparación gratuita, reemplazo o reembolso si el producto presenta defectos dentro del plazo de garantía.

Si el comercio te ofrece una “garantía extendida”, pedí una copia de lo que cubre y tené en cuenta que este tipo de garantías no son gratuitas.

### 2.6 Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio

El consumidor no puede ser discriminado por razones de género, raza, religión, discapacidad, orientación sexual u otras condiciones.

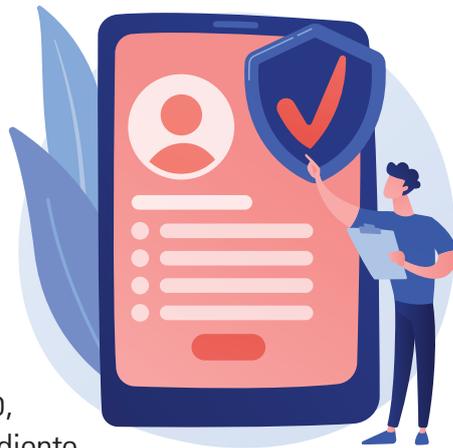
Las empresas deben respetar las normas de igualdad y accesibilidad en sus servicios.



## 2.7 Derecho a la protección de datos personales

La información personal del consumidor debe ser protegida y solo utilizada con su consentimiento.

El consumidor tiene derecho a conocer qué datos han sido recopilados y a solicitar su eliminación si así lo desea.



## 2.8 Prohibición de venta atada

La venta atada es una práctica comercial en la que la compra de un producto o servicio está condicionada a la adquisición de otro, sin que el consumidor tenga la opción de elegir de manera independiente.

Esta práctica puede limitar la libre elección del consumidor y, en muchos casos, es considerada una práctica abusiva o restrictiva de la competencia.

### Ejemplos de venta atada:

- Compra de un electrodoméstico con seguro obligatorio: Un comerciante vende un televisor, pero solo lo entrega si el consumidor compra un seguro adicional.
- Planes de telefonía móvil con servicios adicionales: Una compañía obliga al usuario a contratar un paquete de servicios de streaming para acceder a una tarifa de datos móviles.
- Paquetes bancarios: Un banco condiciona la concesión de un préstamo a la contratación de un seguro de vida con la misma entidad.

## 3. Sugerencias al Consumidor

### 3.1 Facturas y comprobantes de compra

Te sugerimos guardar el ticket de compra o comprobante digital (te podría ayudar en caso de reclamos).

Exigir factura o recibo para respaldar derechos de garantía o devolución, te agilizará para gestionar el trámite. Si la perdiste, recordá que la Ley de Defensa al Consumidor te protege para reclamar sin ella; pero es obligación del proveedor entregar los comprobantes. Por supuesto que cuanta más documentación tengas es mejor, no dejes de pedir copia de todo.

### 3.2 Usar los productos de forma correcta

Seguir las instrucciones del fabricante para evitar daños por mal uso.

No manipular el producto de forma que pueda invalidar la garantía. Los manuales de los productos deben estar en castellano para que puedas comprender su instalación y funcionamiento correctamente. Si el manual no está en castellano, podés solicitar uno al vendedor o buscarlo en la página web del fabricante.

## 4. Procedimientos en caso de reclamos

### 4.1 Cómo Presentar un Reclamo

**1.** Contactar al vendedor y/o fabricante: Intentar resolver el problema directamente con la tienda o proveedor. Recordá que es importante guardar los números de reclamos.

**2.** Acudir a una autoridad de protección al consumidor:  
Si la empresa no responde o no soluciona el problema, el consumidor puede presentar una queja ante una entidad de Defensa del Consumidor.

**3.** Mediación o demanda legal: Siempre podés reclamar en la justicia.



## 5. Recomendaciones para una compra segura

Si comprás un producto y tenés algún inconveniente, la Ley de Defensa del Consumidor hace solidariamente responsables a todos los que participan de la cadena de venta (plataforma de compra-venta, comercios, fabricantes, etc)

### 5.1 Compras en tiendas físicas

**1.** Revisar el estado del producto antes de pagar.

**2.** Precios visibles: El comercio debe exhibir claramente los precios de los productos, incluyendo impuestos y cualquier otro cargo adicional. De esta manera, podés comparar precios y tomar una decisión informada antes de comprar.

**3.** Es costumbre que los comercios permitan el cambio de prendas; si ello es así, deberán informarte el plazo en el cual se puede realizar y si existen condiciones adicionales (ej. solo permite el cambio por prendas de la temporada).

### 5.2 Métodos de pago seguros

**1.** Usar tarjetas de crédito o plataformas de pago con protección al comprador. Evitar transferencias bancarias directas a vendedores desconocidos.

**2.** Si pagás con tarjetas de crédito o débito, hasta 1 pago en cuotas, no pueden hacerte recargos, te tienen que cobrar lo mismo que si pagarás en efectivo.



## 6. Recursos Útiles

- **Ley 24.240 de Defensa del Consumidor:**

<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

- **Sitio web de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires:**

<https://www.defensorba.org.ar/>