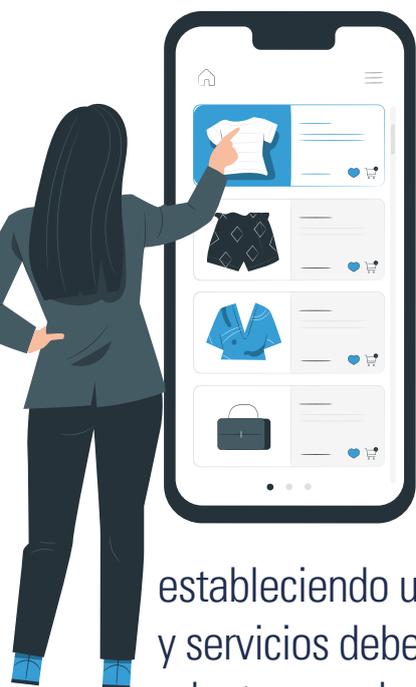


Guía de **derechos** de las y los **consumidores** y **usuarios**

COMERCIO ELECTRÓNICO



En las operaciones de comercio electrónico tenés derechos



Durante todo el proceso de la transacción, tenés derecho a información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada.

La Ley N° 24.240 dispone en su Artículo 4º 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,

estableciendo un marco de información necesaria que el proveedor de bienes y servicios debe otorgar al consumidor a los fines de que este último pueda adoptar una decisión libre y debidamente fundada.

Tenés derecho a que el proveedor cumpla con:

Poner a disposición de los consumidores, en su sitio web y demás medios electrónicos, en ubicación de fácil visualización y previo a la formalización del contrato:

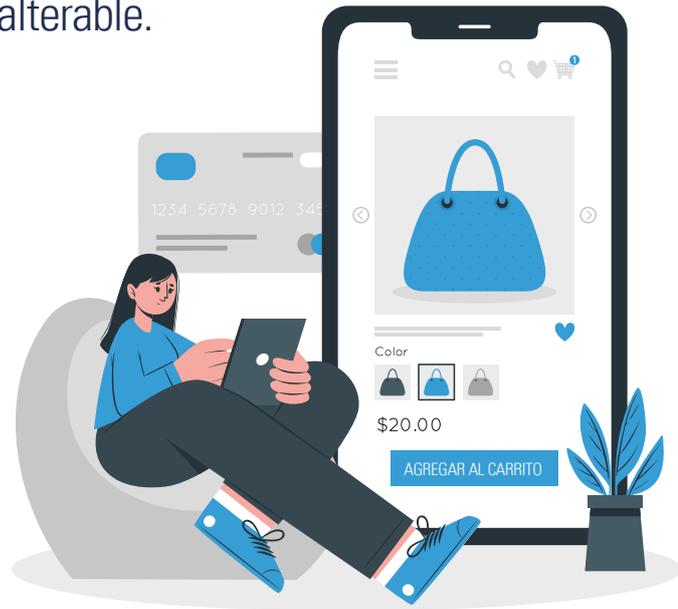
- el nombre comercial y social
- la dirección física y electrónica
- el correo electrónico de servicio de atención al consumidor
- las características esenciales del producto o servicio, incluidos los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores
- el precio, incluidos los impuestos y una discriminación de cualquier costo adicional o accesorio, tales como costos de entrega o seguro
- las modalidades de pago detallando la cantidad de cuotas, su periodicidad y el CFT en caso de venta a plazo.

Poner de manera visible los términos, condiciones o limitaciones de la oferta y disponibilidad del producto o servicio; y las condiciones de la garantía legal y contractual del producto o servicio; y cualquier otra condición o característica relevante que deba ser de conocimiento de los consumidores.

Asegurar un acceso fácil y de clara visibilidad a los términos de la contratación, asegurando que aquellos puedan ser leídos, guardados o almacenados por el consumidor de manera inalterable.

Poner a disposición un servicio eficaz y accesible de atención al consumidor, en el que se les brinde un trato respetuoso, cortés, amable, considerado, afable y atento, y que tenga por objeto facilitar información, atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier otra incidencia que se plantee.

Brindar un trato digno y respetuoso hacia las y los consumidores. Deben habilitar para la presentación de quejas, reclamos y consultas, la vía telefónica y los medios electrónicos o digitales, debiendo enviar por correo electrónico el número de gestión.



Al comprar por medios electrónicos, estos son tus derechos:

Si firmaste un contrato de adhesión¹, tenés el derecho a que las cláusulas generales predispuestas deban ser comprensibles y autosuficientes. La redacción debe ser clara, completa y fácilmente legible. El modelo de contrato a suscribir, debe estar publicado en la página de inicio de los sitios de internet institucionales y ocupar un lugar destacado en cuanto a visibilidad y tamaño.

¹ART. 984 CCyC. Definición: El contrato por adhesión es aquel mediante el cual los consumidores adhieren a cláusulas generales predispuestas unilateralmente por el proveedor, sin haber participado en su redacción.

Una vez realizada la compra. “El plazo de entrega” forma parte de la oferta y debe ser respetado. La empresa debe brindarte un número de seguimiento sobre el envío y darte correcta atención a tus consultas. El proveedor debe enviar la factura electrónica o el comprobante de pago.

Podés deshacer la compra o contratación del servicio. La ley le otorga la posibilidad de “deshacer la compra” y devolver el producto (sin indicar la causa) en 10 días corridos, desde recibido el mismo. En caso de la contratación de un servicio, 10 días corridos desde la contratación. En ambos casos si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente.

- Los costos del traslado de la mercadería corren por cuenta del vendedor.
- Deshacer la compra implica que te deben reintegrar el total del dinero abonado.
- Podés rescindir la contratación de un servicio por el mismo medio por el cual se contrató.



- El bien/cosa deberá ser puesto a disposición del vendedor sin haberla usado y manteniéndola en el mismo estado en que se recibió.

El botón de baja o “botón de arrepentimiento” - revocación de la aceptación-, debe ser un link de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio de internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado,

en cuanto a la visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado.

Al momento de hacer uso del “botón de baja”, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite. A partir de la solicitud de cancelación, el proveedor deberá informar al consumidor, por el mismo medio, el número de identificación del arrepentimiento/revocación en un plazo máximo de 24 horas.

Garantías: todos los productos nuevos tienen garantía legal mínima de 6 meses, los usados 3 meses, el vendedor puede ampliar ese plazo, nunca disminuirlo.