

Defensa del Consumidor

Para consultas o denuncias llamá al

0800-444-3346

www.defensadelconsumidor.chaco.gob.ar

 sub.consumidor@chaco.gob.ar

 362 474-7346

 @consumidoreschaco



Educación para el Consumo



¿Cuándo y cómo reclamar?

Cuando una empresa no cumple con lo pactado en una transacción comercial, (por ejemplo cuando el producto adquirido no posee las condiciones normales para su uso y funcionamiento) **la persona afectada puede realizar una denuncia en la Dirección de Defensa de las y los Consumidores de la provincia del Chaco.**

La denuncia debe ser realizada desde tu gobierno digital (www.gobiernodigital.chaco.gob.ar) por el titular de la compra o contratación del servicio



Requisitos para hacer una denuncia

Desde Tu Gobierno Digital (TGD), ir a la opción “Mis Tramites” – “Iniciar tramite online” – “Reclamos/ Def. Consumidor” – Seleccionar el tipo de reclamo e iniciarlo. Por último, se completan los requisitos, adjuntando documentación respaldatoria para luego confirmar y enviar.

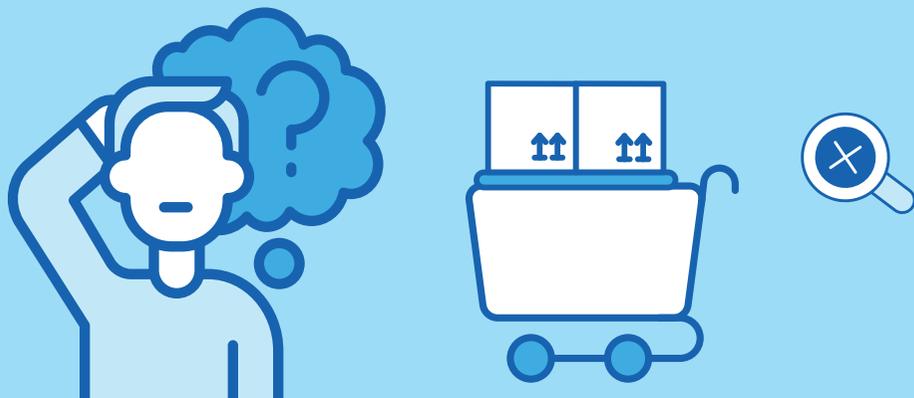
De manera personal: *Consumidores de Resistencia:* Dirección De Def. al Consumidor del Municipio: sito en Monteagudo 79. *Consumidores de toda la Provincia:* Oficina de Defensa del Consumidor/a, ubicada en Ameghino 150; En Casa de Gobierno, Piso 3: Dirección Provincial de Defensa al Consumidor. O bien, en sus respectivos municipios.

Fotocopia de DNI (o célula de identidad, LC., LE., Pasaporte) que acredite la identidad de quien desea denunciar un hecho.

Poseer fotocopias/ originales de la documentación (factura, ticket, contrato, garantía) que establezca la relación jurídica de consumo entre las partes (consumidor, usuario y empresa denunciada).

Ser consumidor final de los bienes/ servicios y/o utilizados; o bien, encuadrado en las previsiones de la Ley 26. 361 (para la cual se debería consultar al organismo de competencia).

Ser mayor de edad, o tener entre 13 a 17 años, donde la Resol. 236/21 de la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, establece el recibimiento y cause de reclamos de adolescentes.



Prestación de servicios

Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.

Salvo previsión expresa y por escrito en contrario, si dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que concluyó el servicio se evidenciaran deficiencias o defectos en el trabajo realizado, el prestador del servicio estará obligado a corregir todas las deficiencias o defectos o a reformar o a reemplazar los materiales y productos utilizados sin costo adicional de ningún tipo para el consumidor.

Contenido del documento de venta

En el documento que se extienda por la venta de cosas muebles o inmuebles, sin perjuicio de la información exigida por otras leyes o normas, deberá constar:

- La **descripción** y especificación **del bien**.
- Nombre y domicilio del **vendedor**.
- Nombre y domicilio del **fabricante , distribuidor o importador** cuando correspondiere.
- La mención de las características de la **garantía** conforme a lo establecido en esta ley.
- Plazos y condiciones de **entrega**.
- El precio y condiciones de **pago**.
- Los **costos adicionales**, especificando precio final a pagar por el adquirente.



La redacción debe ser hecha en idioma castellano, en forma completa, clara y fácilmente legible, sin reenvíos a textos o documento que no se entreguen previa o simultáneamente. Cuando se incluyan cláusulas adicionales a las aquí indicadas o exigibles en virtud de lo previsto en la ley, aquellas deberán ser escritas en letra destacada y suscriptas por ambas partes.

Deben redactarse tantos ejemplares como partes integren la relación contractual y suscribirse a un solo efecto.

Un ejemplar original debe ser entregado al consumidor.