



MUNICIPALIDAD DE LAMBARE

Departamento de defensa al consumidor y el usuario



El departamento de defensa al consumidor y del usuario adherido al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC), actúa como Autoridad de Aplicación en el ámbito local, de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario (Ley N° 1334/1998), así como de las demás normativas que rigen en materia de derechos del consumidor.

MARCO LEGAL

La reglamentación que define y protege a los consumidores y usuarios es la **LEY N° 1.334/98 de "DEFENSA AL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO"**, la misma fue sancionada el 18 de junio de 1.998.

DECRETO N° 20.572/03

Por el cual se crea el **"Sistema Nacional Integrado de Defensa al Consumidor"**.

DECRETO N° 21.004/03

Por el cual se establece el **"Procedimiento Administrativo Unico para la Sustanciacion de los Procesos Sumariales en Materia de Defensa al Consumidor dentro del Sistema Nacional Integrado de Defensa al Consumidor"**

LEY N° 1.334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario, en su Art. 1º establece normas de protección y defensa de los consumidores y usuarios en cuatro aspectos:

- ✓ **DIGNIDAD**
- ✓ **SALUD**
- ✓ **SEGURIDAD**
- ✓ **INTERESES ECONOMICOS**

Los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en esta Ley no pueden ser objeto de renuncia, de transacción y de ningún otro tipo de limitación. Estos derechos prevalecerán sobre cualquier norma legal, uso, costumbre, práctica o estipulación en contrario. En caso de duda, se dará a la interpretación más favorable al consumidor.

SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- ✓ **Información**
- ✓ **Orientación**
- ✓ **Conciliación**
- ✓ **Investigación**
- ✓ **Fiscalización**
- ✓ **Solución de controversias en materia de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley 1334/98**



REQUISITOS PARA REALIZAR UN RECLAMO

- Presentar factura
- Fotocopia de cedula de identidad
- Completar el formulario correspondiente

Tenga cuidado con las denuncias infundadas, puede ser declarado denunciante malicioso. Art 52º

CONCEPTOS BÁSICOS PARA TENER EN CUENTA

CONSUMIDOR Y USUARIO: Es toda persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes o servicios de cualquier naturaleza. (Ley Nº 1.334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario” Art. 4º, inc. A).

PROVEEDOR: Persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a consumidores o usuarios, respectivamente, por los que cobre un precio o tarifa. (Ley Nº 1.334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario” Art. 4º, inc. B).

DERECHOS BASICOS DEL CONSUMIDOR

La Ley Nº 1.334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario” GARANTIZA LOS SIGUIENTES Derechos:

Derecho a elegir: La libre elección del bien que se va a adquirir o del servicio que se va a contratar.

Derecho a la seguridad: La protección de la vida, la salud y la seguridad contra los riesgos provocados por la provisión de productos y la presentación de servicios considerados nocivos o peligrosos.

Derecho a la información: La información clara, sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten.

Derecho a ser resarcido: La efectiva prevención de los daños patrimoniales y morales, ocasionados a los consumidores, ya sean individuales o colectivos.

Derecho a asociarse: La Constitución de Asociaciones de Consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos.

Derecho a recibir servicios públicos e cientes: La adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, sean estos públicos o privados.

Derecho al cumplimiento de lo ofertado: Recibir el producto o servicio publicado en el tiempo, cantidad, calidad y precios prometidos.

¿Qué significa las siglas SNIPC?

Significa **S**istema **N**acional **I**ntegrado de **P**rotección al **C**onsumidor, creado por Decreto Nº 20.572 el 10 de Marzo de 2003.

¿Qué es el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor?

Es una red integrada por Municipios que poseen Oficinas de Defensa del Consumidor para brindar a nivel nacional los servicios ya mencionados.

¿Quiénes integran el SNIPC?

- El Ministerio de Industria y Comercio (**Dirección General de Defensa del Consumidor**), en su calidad de **AUTORIDAD NACIONAL** de aplicación de la Ley.
- Las Municipalidades que involuntariamente deseen integrarlo, en su calidad de **AUTORIDAD LOCAL** de aplicación de la Ley.
- Adicionalmente podrán formar parte del SNIPC, las **Asociaciones de Consumidores**, ONG, Gremios Empresariales.

¿QUE HACE UNA OFICINA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR?

- Brinda orientación e información permanente sobre sus derechos y garantía.
- Recepciona, canaliza los reclamos y denuncias de la ciudadanía sobre los distintos temas en las relaciones de consumo.
- Concilia y media entre consumidores/usuarios y proveedores de bienes y servicios, siempre que no haya delito, lesión o muerte.
- Remite antecedentes a la Justicia, cuando exista delito, lesión o muerte.

DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

La Ley Nº 1.334/98 de “Defensa del Consumidor y del Usuario” dice que como consumidores contamos con los siguientes derechos:

1. **Derecho a ELEGIR**
2. **Derecho a SEGURIDAD**
3. **Derecho a INDEMNIZADO o RESARCIDO**
4. **Derecho a la INFORMACIÓN**
5. **Derecho a ASOCIARSE**
6. **Derecho a RECIBIR SERVICIOS PÚBLICOS EFICIENTES**
7. **Derecho al CUMPLIMIENTO DE LO OFERTADO**