

¿Cómo haces para reclamar?

Antes que nada, reclama en el propio comercio o al prestador del servicio. Es probable que en esta instancia solucionen tu inquietud, pero de no ser así pide asesoramiento en el Área Defensa del Consumidor. Puedes contactarte vía Internet en la dirección:

www.consumidor.com.uy

o llamando sin costo al **0800 7005**

o por mail a **adeco@defcon.gub.uy**

o personalmente en **25 de Mayo 737, Montevideo**



TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

Cada vez que realizas una compra estás actuando como consumidor. Esto es algo que lo comienzas a hacer desde tu infancia, y lo seguirás haciendo durante toda tu vida. **Por eso nos parece importante que sepas que tienes derechos, y te invitamos a conocerlos, porque el principal beneficiario vas a ser tú.**



¿Qué quiere decir “consumidor”?

Para entender qué es ser consumidor, vamos a empezar con algunos ejemplos concretos.

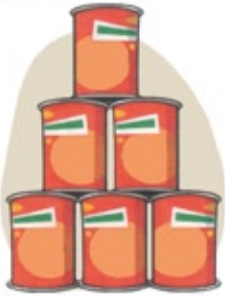
Haz de cuenta que estás comprando una manzana. Tú serías el consumidor, mientras quien te la vende, es el proveedor. Entre ambos lo que se produce es una relación de consumo, ya que estás adquiriendo un bien. Si justo el vendedor te conoce y te la regala, no eres consumidor, ya que para serlo es necesario un pago acordado entre ambos. En caso que compres la manzana, no para comértela, sino para hacer un postre que luego vas a vender (supongamos que trabajas en

un restaurante), en ese caso no eres consumidor ya que no hay relación de consumo. Se entiende por consumidor a la persona que es usuario final de la compra.

Por último, en determinadas situaciones tú contratas la actividad de alguien o de una empresa para que realice una tarea; en estos casos estás contratando un servicio. Ejemplos concretos de esto pueden ser cuando vas al dentista o a un restaurante, y tienes los mismos derechos que cuando adquieres un bien.



Manual práctico a la hora de la compra



La información es la herramienta más importante que tienes para hacer respetar tus derechos, y el momento de la compra es quizás, cuando más atención tienes que prestar a la información disponible. Por eso, entre muchas otras cosas que tienes que saber, préstale atención a estas preguntas cuando vayas a realizar alguna compra:

- ¿Hay otros productos o servicios similares al que piensas comprar?
- ¿Cuáles son sus componentes?
- ¿Cómo es la calidad de los productos?
- ¿Tienen fecha de vencimiento o de validez?
- En el caso de un bien: ¿Qué ingredientes tiene?
- ¿Tiene garantía? ¿Cuál?

Préstale especial atención a estos aspectos:

Siempre que compres algo exige la boleta correspondiente. Es tu comprobante y es lo que te permitirá hacer valer tus derechos posteriormente. Si te ofrecen garantía, no alcanza con la boleta de compra, debes recibir un documento que explique todo acerca de ella.



Conoce cuáles son tus derechos como consumidor

Desde el año 2000, en Uruguay se promulgó la “Ley de Relaciones de Consumo” en donde se explican de forma detallada los derechos de los consumidores. Nosotros, te mostramos los aspectos más importantes de la ley, y que entendemos que no puedes dejar de conocer:

Cuando un producto sea peligroso para la salud o la vida debe indicarlo claramente, Los precios deben estar claramente exhibidos y con impuestos incluidos.

El precio exhibido en el local o en la publicidad debe ser el que efectivamente se cobre. Si al momento de pagar te dijeran que el precio es mayor al de la vidriera o al de la publicidad debes saber que eso es ilegal y que tienes derecho a hacer que se cumpla el precio con el que se ofreció lo que estás adquiriendo.

Todo lo que se ofrezca en la publicidad por parte del proveedor debe ser cumplido, y no puede ser modificado en tu perjuicio al momento de la compra. Como consumidor tienes derecho a exigir TODO lo que se prometa con respecto a un determinado bien o servicio.

La fecha de vencimiento e ingredientes deben mostrarse en forma clara. No aceptes productos vencidos o que no exhiban esta información. Esto puede ser riesgoso para tu salud.

En el caso de productos comestibles debe indicarse en el envase nombre del fabricante, país de origen, fecha de elaboración, ingredientes, peso neto, fecha de vencimiento y características nutricionales.

Si se ofrece garantía, la misma debe estar por escrito, aclarando sus condiciones, duración y quien la provee. Debe ser un documento separado de la factura o boleta.

Es obligatorio disponer en el envase de información en español. Puede estar, además, en otros idiomas.

Tienes derecho a reclamar la devolución de productos defectuosos, en mal estado o vencidos.

Tienes derecho a ser escuchado y a hacer valer tus derechos en el Área Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas. Allí puedes recibir asesoramiento gratuito sobre tus derechos.

¿Está bien reclamar?

Sí, es la manera que tienes de hacer respetar tus derechos. Además, cuando haces tu reclamo, estás ayudando a que los derechos se cumplan para todos, y beneficiando a las empresas honestas.

También, debes tener criterio cuando hagas un reclamo, ya que mentir o exagerar hace que a la larga los proveedores se rehúsen a aceptar los reclamos de sus clientes.

