

CONSEJO DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Este consejo fue creado por ordenanza N°12187 y está integrado por representantes del Departamento Ejecutivo Municipal, Concejales, miembros de organizaciones no gubernamentales que tienen por objeto la defensa y protección de consumidores y usuarios. A su vez también integran este Consejo representantes de la Universidad Nacional del Litoral y Universidad Católica de Santa Fe y Colegio de Abogados de Santa Fe.



15 DE MARZO **Día Mundial de los Derechos del Consumidor**

EL TRATO DIGNO ES TU Derecho

EL TRATO DIGNO ES TU DERECHO NORMATIVA QUE LO AMPARA

NUEVO CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN

El nuevo código establece que “los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.”

¿QUÉ ES EL TRATO DIGNO?

Se entiende por TRATO DIGNO a consumidores y usuarios, toda aquella modalidad de acompañamiento, atención al público o práctica comercial ejercida en forma personalizada, respetuosa, igualitaria, eficiente e informada.

Asimismo, los proveedores de bienes o servicios deberán abstenerse de desplegar conductas vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. (Art. 1 Ord.12196)

DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR

Es la persona humana o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

PROVEEDOR

Es la persona humana o jurídica que actúe profesional u ocasionalmente o con una empresa productora de bienes o prestadora de servicios, pública o privada, que tenga por objeto la adquisición, uso o goce de los bienes o servicios por parte de los consumidores o usuarios, para su uso privado, familiar o social.

ORDENANZA MUNICIPAL Nº12196

A nivel local también contamos con esta normativa que garantiza el trato digno y equitativo en las relaciones de consumo. Se trata de una moderna ordenanza que regula qué se entiende por Trato Digno, a quienes se considera Consumidor y Proveedor y qué prácticas se consideran contrarias al trato digno.

PRÁCTICAS CONTRARIAS

- Permanecer en filas con esperas superiores a los cuarenta y cinco (45) minutos;
- Permanecer en filas en condiciones de hacinamiento o a la intemperie;
- Permanecer en instituciones y/o locales comerciales sin provisión de asientos suficientes y/o sin acceso a instalaciones sanitarias y/o dispensadores de agua;
- Toda práctica que obstaculice o deniegue asistencia, asesoramiento y/o acompañamiento personalizado, en caso de ofrecerse servicios electrónicos y/o telefónicos de atención a consumidores y usuarios;
- No respetar el derecho a ser atendido y tratado con prioridad;
- Toda práctica comercial que no favorezca el consentimiento informado e igualitario de consumidores y usuarios;
- Toda práctica de venta o marketing agresivo llevada a cabo por empresas proveedoras sin solicitud previa del producto o servicio por parte del consumidor y/o usuario aún en aquellos supuestos en que exista vinculación contractual previa;
- Toda práctica publicitaria que contenga indicaciones falsas y/o discriminatorias, y/o efectúe comparaciones sobre bienes y servicios y/o sea abusiva, con el objeto de inducir a error o comportamientos perjudiciales y/o peligrosos para la salud o seguridad de consumidores y usuarios.

Si Ud. considera que su derechos a un TRATO DIGNO se encuentra vulnerado, puede hacer la denuncia en:

DIRECCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS

Salta 2840. Tel. 457 4119

Horario de atención: lunes a viernes de 7.30 a 13 y de 15 a 18 hs.

derechosciudadanos@santafeciudad.gov.ar

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Eva Perón 2726.

Horario de atención:

lunes a viernes de 8 a 18 hs.

areaconsumidores@defensorsantafe.gov.ar