

## Preguntas frecuentes & Respuestas



er Dirección General de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL. Secretaría de Producción Gobierno de Entre Ríos

er entreríos GOBIERNO

### ? ¿Quiénes pueden reclamar?

Todo consumidor que adquiere un bien o un servicio para su uso personal (no cuando lo contrata como comerciante o empresa). También pueden reclamar las personas jurídicas (cooperadoras escolares, asociaciones o fundaciones) cuando tienen problemas como consumidoras.

### ? ¿Qué podés reclamar como consumidor?

Algunos ejemplos: cuando te vendieron un producto defectuoso, o no te reconocen la garantía posventa; cuando no te cumplen en tiempo y forma con el servicio contratado; cuando sos víctima de maltrato, etc.

### ? ¿Cuándo no podés reclamar?

Cuando no sos consumidor final o usuario del producto o servicio.

Cuando querés reclamar por la contratación de un servicio de algún profesional universitario con matrícula habilitante (abogados, médicos, arquitectos, ingenieros), a excepción de la publicidad que hagan de sus servicios.

En caso de reclamos contra compañías aéreas que se refieran a demora o cancelación de vuelos, daño a las personas o a las cosas, o pérdida o sustracción de equipaje.

### ? ¿Tenés que ser titular del bien o del servicio para poder denunciar?

No. Simplemente con ser usuario del mismo podés hacer un reclamo aunque vos no lo hayas contratado (por ejemplo: si como inquilino usás una línea telefónica que esté a nombre del propietario y tenés algún problema).

### ? ¿Cómo se carga un reclamo?

Ingresá a [www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor](http://www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor). Hacé click en "Ingresá tu reclamo" y llená el formulario. Aguardá el llamado o correo electrónico de la oficina a la que fue derivado el reclamo.

### ? ¿Cómo sigue el trámite una vez que cargaste el reclamo?

El administrador del sistema derivará el reclamo al organismo de defensa del consumidor que corresponda intervenir por razones de jurisdicción. Dicho organismo le indica al consumidor si el reclamo es procedente y cómo debe continuar adelante. De ser procedente, el consumidor podrá ser citado a una audiencia de conciliación con la empresa o proveedor.

### ? ¿Qué necesitás para realizar un reclamo?

Es conveniente que cuentes con toda la documentación disponible relacionada con el bien o servicio que compraste o contrataste: factura o ticket de compra, certificado de garantía, contrato, presupuesto, orden de servicio, etc. en caso de realizar la denuncia on-line podrás incorporar la prueba a través de archivos de imágenes. La documentación deberás acompañarla con la denuncia en caso de ser personal y en la audiencia de conciliación en caso de ser vía web.

### ? ¿Tenés que ser titular del bien o del servicio para poder denunciar?

No. Simplemente con ser usuario del mismo podés hacer un reclamo aunque vos no lo hayas contratado (por ejemplo: si como inquilino usás una línea telefónica que esté a nombre del propietario y tenés algún problema).



er



[www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor](http://www.entrerios.gov.ar/defensadelconsumidor)