

# Formulario de Reclamo a Supermercados y Centros Comerciales

Si has tenido problemas en tus compras en shoppings, centro comerciales y supermercados, te asesoramos como reclamar:

Cada día es más frecuente realizar nuestras compras de vestimentas, productos del hogar, alimentos, y numerosas más, en grandes extensiones comerciales, que nos invitan mediante publicidades, con ofertas, descuentos, ofreciendo generosas playas de estacionamientos, escaleras mecánicas, climatización, y todas las comodidades. No obstante, existen numerosos problemas. Les brindamos una guía para poder reclamar cuando:

- **Publicidad Engañosa:** No se respeta precio, falta o no hay la cantidad o calidad regular del producto ofertado.
- 
- **Sorteos:** no cumplimiento de las condiciones, premios, participación gratuita.
- 
- **Trato indigno:** Pocas cajas, discriminación de tipo de compradores, largas colas, mala educación por parte del personal.
- 
- **Precio:** Falta de exhibición de precio en las vidrieras o por unidad en las estanterías. No coincide precio góndola con el facturado en la caja.
- 
- **Calidad y/o Cantidad:** no coincide la calidad o cantidad ofertada con lo comprado.
- 
- **Pago:** Problema en la facturación y los medios de pago
- 
- **Productos Defectuosos:** Mercadería vencida, con partes faltantes, en mal estado, defectuosa.
- 
- **Garantía:** no permiten probar la mercadería, y después no aceptan devoluciones. Tienen problemas con la cobertura de garantía.
- 
- **Robo:** Tuvo problemas con la seguridad y le fueron sustraídas sus pertenencias personales o de su vehículo en la playa de estacionamiento.
- 
- **Daño a la Salud:** Sufrió lesiones psicofísicas a causa de un accidente, mientras o después de hacer las compras.
- 

Ud. dispone de derecho a reclamar. Para lo mismo lo puede hacer:

## EL RECLAMO SE PUEDE REALIZAR A TRAVEZ DE LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS

- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, SOLICITANDO SU CONSTANCIA DE RECEPCIÓN
- POR LIBRO DE QUEJA

## PASO 1: RECLAMO ANTE AL EMPRESA

### A LA EMPRESA

(poner razón social comercio – empresa)

S\_\_\_\_\_/\_\_\_\_D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° ....., con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia de xxxx, se presenta ante Uds., a fin de reclamar lo siguiente:

**Hechos:**

Que concurrí a su establecimiento en virtud de los ofrecimientos publicitarios por Ud. realizados, en fecha xx/xx/xxxx y hora xx:xx. Que como consecuencia he tenido los siguientes daños:

xxxxxxx (poner en forma concisa y precisa el motivo de reclamo).

La existencia del **daño resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio o en lo ofertado**, por lo que lo hace responsable en virtud del art. 1, 2, 5, 6, 7, 8 bis 40 y [HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/"](http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/) ccs [HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/"](http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/), de la Ley 24.240, [HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/formularios-reclamos/formulario-para-reclamar-a-supermercados-y-centros-comerciales-shoppings/legislacion/ley-de-lealtad-comercial/40/"](http://www.protectora.org.ar/formularios-reclamos/formulario-para-reclamar-a-supermercados-y-centros-comerciales-shoppings/legislacion/ley-de-lealtad-comercial/40/) en conjunción con los artículos 5 y 9º de la Ley de Lealtad Comercial (22.802), que tienen su base en el art. 42 de la C.N., en consecuencia proceda en forma urgente a reparar e indemnizarme.

**Prueba:**

**Documental:**

Agregar copia de factura, recibo o comprobante que se tenga de la relación de consumo.

Agregar toda la documentación que sirva como prueba de la determinación de los daños y su cuantía (por ejemplo presupuestos, facturas de gastos, certificados médicos, recetas, tickets, fotos, etc.)

\*\*\* Sino tiene en ese momento documentación, no importa, lo más importante es que Ud. tenga constancia de haber presentado el reclamo. \*\*\*

**Petición:**

1. **Solicito** que en forma inmediata y urgente se repare los daños causados que ascienden al monto de \$ XXXX (Pesos XXXX), todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.
2. **Daño Directo.** dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo se indemnice con el máximo valor dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240 en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.
3. **Sanciones:** dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicitaré en caso de rechazo le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

**Firma:** xxxxxx

**PASO 2:**  
**DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Para el caso que no le se ha satisfecho su reclamo o no sea plenamente satisfactorio, porque no se la abono intereses por la demora en la devolución de su dinero, o los daños y perjuicios ocasionado por la demora o por los trastornos ocasionados Ud. deberá concurrir a formular la denuncia al Organismo Gubernamental de Defensa del Consumidor.

**MODELO DE DENUNCIA** : x triplicado.

Organismo Gubernamental

de HYPERLINK "http://www.consumidor.gov.ar/donde-estamos/" Defensa al Consumidor

S\_\_\_\_\_/\_\_\_\_D:

**JUAN PEREZ**, DNI N° ....., con domicilio en xxxx, localidad: xxx, Provincia de xxx, Teléfono N° xxx, Email xxx@xxxx, se presenta ante Uds., a fin de denunciar lo siguiente:

**Denunciada:** Empresa (RAZON SOCIAL), CUIT N° XXX, con domicilio en XXX, localidad XXX; Provincia de XXX, Teléfono N° xxx.

**Hechos:**

Conforme surge del reclamo a la denunciada que he acompañado y me remito a los mismos, surge a existencia del **daño a mi patrimonio resultante del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio.**

No obstante mi oportuno reclamo y pedido de indemnización, la misma no ha cumplido con sus obligaciones legales, que me obliga a presentar esta denuncia para que la misma cumpla con la Ley procediendo a la reparación.

**Prueba:**

**Documental:** agregar original y copia de factura, recibo o comprobante que se tenga de la operación. Por DUPLICADO

**Constancia:** de haber hecho el reclamo previo (si fue necesario) o el número si fue telefónico o por Internet.

**Los proveedores deberán acompañar toda la documentación que obre en su poder y que resulte necesaria y suficiente para resolver la cuestión planteada (art. 53 LDC).**

**Petición:**

1. **Solicito** que se declare la infracción a los art HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/" 1, 2, 5, 6, 7, 8 bis, 40 y HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/" ccs HYPERLINK "http://www.protectora.org.ar/legislacion/ley-n%C2%BA-24240-defensa-del-consumidor/36/" de la Ley 24.240, en conjunción con los artículos 5 y 9º de la Ley de Lealtad Comercial (22.802), que tienen su base en el art. 42 de la C.N., en consecuencia proceda en forma inmediata y urgente se repare los daños causados que ascienden al monto de \$ XXXX (Pesos XXXX), todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

2. **Daño Directo.** dado el Daño sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo en hacer efectivo este reclamo para evitar que los daños "bagatela" queden sin reparación y "en abstracto", y hacer operativos mis derechos de consumidor, conforme lo he expresado solicito se indemnice con el máximo valor dispuesto por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

**3 .Sanciones:** por la conducta asumida por la denunciada, solicito que la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere.

**Firma:** xxxxxx

### **PASO 3: VIA JUDICIAL**

En el caso que la audiencia de conciliación fuera dispuesta a una fecha remota, que prolongue el trámite innecesariamente en el tiempo, se puede reclamar judicialmente, sin necesidad de agotar la vía administrativa, o recurrir en forma previa.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine. Todas las provincias tienen abogados gratis para asesorar a los que no pueden pagar uno. También los Colegios de Abogados prestan servicio gratuito.

Todas las acciones por defensa al consumidor gozan de gratuidad art. 53 LDC, por lo que no se abonará ninguna tasa o gasto para su inicio.

***“Las denuncias en las oficinas al consumidor, ayudan a poner en conocimiento a las autoridades de la multiplicidad de reclamos iguales, genera los antecedentes masivos de daños al consumidor por prácticas ilegales y ayuda a que se sancione con multas para combatir las prácticas desleales”.***