

Formulario de Reclamo Incumplimiento en la oferta de los «Precios Cuidados» (convenio Resolución 2/2014)

Si fuiste a una de las cadena de Supermercados que han publicitado tener los «PRECIOS CUIDADOS» acordados con la Secretaria de Comercio de la Nación, y los mismos no se encontraban en la góndola o tenían un precio superior... o tenía una restricción en la cantidad en la venta.

Recuerden que no se les puede prohibir controlar los precios (con listado, teléfonos celulares, tablets, incluso solicitar la exhibición del listado que debe proveer el supermercado). Incluso si refieren que tienen derecho de admisión!-..

RECUERDE QUE PUEDE ACEPTAR ANTE LA FALTA DEL PRODUCTO DE PRECIOS CUIDADOS, OTRO DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS AL MISMO PRECIO.

PASO 1: REALIZAR RECLAMO ANTE EL SUPERMERCADO

Para esto vaya atención al cliente, **solicite LIBRO DE RECLAMOS** y escriba:

....» QUE DENUNCIO LA FALTA Y EL INCUMPLIMIENTO EN LA OFERTA DE LISTADO DE «PRECIOS CUIDADOS», DE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

Producto: xxxxxxx

Producto: xxxxxxx

SOLICITO QUE ME ENTREGUE EN FORMA INMEDIATA (YA) LOS PRODUCTOS ACORDADOS O UNOS DE SIMILARES CARACTERISTICAS AL MISMO PRECIO.

BAJO APERCIBIMIENTO DE DENUNCIA, INDEMNIZACIÓN Y SANCIONES CORRESPONDIENTES.

Firma

Nombre y Apellido:

Domicilio:

DNI N°:

PASO 2:
DENUNCIA A DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

MODELO DE DENUNCIA : x triplicado.

**Organismo Gubernamental
de Defensa del Consumidor**

S _____/_____ D:

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

Denunciada: Supermercado xxxx , con domicilio en XXX, localidad XXX; Provincia de XXX.

Hechos:

Que concurrí al local de la Denunciada, en búsqueda de los tan publicitados productos con «precios cuidados», a fin de lograr de economizar en mis compras.

Para lo mismo consulte el sitio de internet: www.precioscuidados.com, donde se promociona un listado de los productos PUBLICITADOS con PRECIOS CUIDADOS, de la empresa denunciada.

Al ingreso del establecimiento no he visto EXHIBIDO Y CONSIGNADOS mediante carteles indicadores o material preimpreso que me permita como consumidor conocer el listado completo de los productos del listado. Que pasé mucho tiempo, tratando de encontrar los productos que requería porque no existía una identificación clara y precisa de los productos que integran el listado.

Para mi sorpresa y desagrado, encontré que se ha faltado al compromiso de vender al consumidor final de forma constante e ininterrumpida la totalidad de los productos que se enumeran el listado. O tener un precio mayor al listado. O restringir la venta a una cantidad mínima de unidades.

Que solicité los mismos y le fue rechazado su pedido por el personal del establecimiento.

No se encontraba en la góndola (sin stock)

1. Descripción del producto: xxxxxxxxx: Marca: xxxx Contenido: xxxxx

2. Descripción del producto: xxxxxxxxx: Marca: xxxx Contenido: xxxxx

No se respeta el precio publicitado (inexactitud oferta)

1. Descripción del producto: xxxxxxxxx: Marca: xxxx Contenido: xxxxx

2. Descripción del producto: xxxxxxxxx: Marca: xxxx Contenido: xxxxx

Prueba:

Documental: listado de productos publicitados por la denunciada.

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 al artículo 5 y 9° de la Ley de Lealtad Comercial (22.802), la protección a mis intereses económicos, información adecuada y veraz y libertad de elección previsto en la Constitución Nacional (Art. 42), y Art. 4, 7, 8, y

concordantes de la Ley de Defensa al Consumidor 24.240, al no cumplir con la oferta realizada. En conjunción con la violación del convenio suscripto con el Estado Nacional de la Resolución 2/2014.

2. **Ordene** cumplir en forma inmediata con el listado publicitado como «precios cuidados». Al ingreso del establecimiento disponga de carteles indicadores o material preimpreso que permita a los consumidores conocer el listado completo. Asegure garantía de Stock de los productos ofertados como «precios cuidados». Todo a fin de evitar el abuso y engaño de los consumidores que llegan hasta el local, bajo apercibimiento legal.

3. **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 (aprox \$.11,000)

4. **Sanciones:** por la conducta asumida por la denunciada, solicito que a la misma le sea aplicada la multa prevista en el art. 47 inc. B), Ley 24.240 y/o cualquier otra sanción que correspondiere, en su máxima graduación, por el carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado (conf. art. 49 de la ley 24.240)

Firma: xxxxxxxx

INDEMNIZACION: El art. 40 bis de la LDC dispone que todos los daños y perjuicios que tenga el consumidor, serán indemnizados **hasta un monto de casi \$ 11.000 (pesos once mil trecientos). En la vía administrativa, sin necesidad de ir a juicio.** En el caso de ir a juicio, dicha suma se tomará a cuenta de lo que disponga como indemnización el Juez.

PASO 3:
VÍA 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 lo mismo la **Constitución Nacional** le asegura en el artículo 43° el derecho a **interponer acción expedita y rápida de amparo**, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías constitucionales, contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen a la competencia, al usuario y al consumidor.

Para iniciar una Acción Judicial, requerirá un abogado que la asesore y patrocine. Averigüe la existencia de servicios gratuitos que cuentan los colegios de abogados y los tribunales.

También puede solicitar que lo representen: Asociaciones de Defensa del Consumidor, de Protección del Medio Ambiente, Defensores del Pueblo de la Nación o de las Provincias

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.

Multa. En caso de verse obligado a litigar judicialmente para poder reclamar el cumplimiento de las obligaciones legales **Ud. podrá también reclamar una multa (sanción punitiva) que deberán pagar a su favor. Esta multa puede ser establecida entre los \$ 100 y \$ 5.000.000 (Art. 47 inc. b) y 52 bis ley 24.240**, dependiendo del carácter de reincidente, la cuantía de los beneficios indebidamente obtenidos, su proyección económica, el peligro de su generalización para todos los usuarios, y la repercusión de estas infracciones atento la posición en el mercado.

LEGISLACION APLICABLE:

Ley 24.240

ARTICULO 4° – Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.

ARTICULO 7° – Oferta. La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la fecha precisa de comienzo y de finalización, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

La revocación de la oferta hecha pública es eficaz una vez que haya sido difundida por medios similares a los empleados para hacerla conocer. La no efectivización de la oferta será considerada negativa o restricción injustificada de venta, pasible de las sanciones previstas en el artículo 47 de esta ley. (Ultimo párrafo incorporado por art. 5° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 8° – Efectos de la Publicidad. Las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios prospectos, circulares u otros medios de difusión obligan al oferente y se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor.

En los casos en que las ofertas de bienes y servicios se realicen mediante el sistema de compras telefónicas, por catálogos o por correos, publicados por cualquier medio de comunicación, deberá figurar el nombre, domicilio y número de CUIT del oferente. (Párrafo incorporado por el art. 1° de la Ley N° 24.787 B.O. 2/4/1997)

ARTICULO 40 bis: Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. **La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3,** que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor. Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

Ley de Lealtad Comercial 22.802

ARTICULO 5°.- Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción.

ARTICULO 9°.- Queda prohibida la realización de cualquier clase de presentación, de publicidad o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios.

Resolución 2/2014 – Secretaría de Comercio . Administración de Precios. Aprobación de Modelos de Convenios con supermercados.

ANEXO

I

CONVENIO DE COMPROMISO DE PRECIO FINAL DE VENTA AL CONSUMIDOR POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE SUPERMERCADOS

El Estado Nacional, representado en este acto por el Señor Secretario de Comercio, Lic. Augusto Costa y la Empresa de Supermercados. (en adelante “la Empresa de Supermercados”), representada por el Sr., en su carácter de .según lo acredita con la copia de poder acompañado que declara bajo juramento estar vigente y con plenas facultades para suscribir el presente “Convenio de Compromiso de Precio Final de Venta al Consumidor” (en adelante el “Convenio”), acuerdan por un período de 12 meses a contar desde el.de enero de 2014 los siguientes términos y condiciones:

CONSIDERANDO:

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional establece que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno; agregando que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Que la Ley 24240 tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social; como así también considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo (cfr. Ley 26.361).

Que proveedor, en los términos de la citada norma, es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación,

concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley (cfr. Ley 26.361).

Que según el artículo 3 de la Ley 24240, la relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario, y se integra normativamente con las Leyes Nros. 25156 de Defensa de la Competencia, y 22802 de Lealtad Comercial. Que el Secretario de Comercio, de conformidad con los objetivos y competencias asignados en el Decreto 2136/2013, ha expresado el interés en arribar a un acuerdo integral con obligaciones recíprocas, en conjunto con Empresas Proveedoras y Empresas de Supermercados, para la venta al público de productos de consumo masivo, en condiciones previsibles, ciertas y transparentes de precio y calidad.

Que la Empresa de Supermercados ha aceptado asumir las obligaciones emergentes de este Convenio para apoyar y facilitar la concreción de las políticas y objetivos antes enunciados.

Que ambas partes convienen en que los compromisos de mantenimiento de precios de venta al consumidor requieren de una revisión periódica que tome en cuenta la evolución de las condiciones de producción, distribución y comercialización de los productos incluidos en el Convenio, a fin de establecer un equilibrio que, por un lado, asegure una rentabilidad razonable a las empresas y, al mismo tiempo, permita sostener el poder adquisitivo de la población y el acceso de todos los sectores a dichos productos.

Por ello, las partes acuerdan:

CLAUSULA PRIMERA. OBJETO.

La Empresa de Supermercados se compromete a vender al consumidor final los productos que se enumeran en el Anexo I de este Convenio, considerando los productos que a la fecha se encuentran dados de alta para la comercialización en cada local de venta, de acuerdo a las unidades de peso y de medida y códigos de barras allí establecidos, a un precio final, único y constante acordado con el Estado Nacional, para el área del Gran Buenos Aires (1).

El Estado Nacional y la Empresa de Supermercados acordarán en lo sucesivo la ampliación del presente Convenio para el resto del territorio del País mediante una Addenda a suscribirse por ambas partes.

El Estado Nacional y la Empresa de Supermercados podrán incorporar nuevos productos no incluidos en el Anexo I, los cuales quedarán sujetos al régimen de publicidad, difusión y compromiso de precios dispuestos por el presente Convenio, durante el plazo de su vigencia.

CLAUSULA SEGUNDA. ALCANCE DEL CONVENIO. La Empresa de Supermercados se compromete a vender al consumidor final de forma constante e ininterrumpida la totalidad de los productos que se enumeran en el Anexo I de este Convenio, conforme

lo estipulado en la CLAUSULA PRIMERA y de acuerdo a las unidades de peso y de medida y códigos de barras allí establecidos, en todos sus locales de venta operados en el área del Gran Buenos Aires.

Las partes dejan constancia que el compromiso de venta referido se orienta al consumo familiar de los productos incluidos en el Anexo I.

Cualquier restricción al número de productos de venta por consumidor requerido por la Empresa de Supermercados deberá ser previamente autorizado por la Secretaría de Comercio.

Las partes acuerdan que la obligación de venta al consumidor de los productos enumerados en el Anexo I no podrá estar sujeta a la compra-venta de otros productos o a cualquier condición no prevista en el presente Convenio.

CLAUSULA TERCERA. PRECIOS DE VENTA.

La Empresa de Supermercados y el Estado Nacional acuerdan la venta al consumidor final de los productos que se enumeran en el Anexo I de este Convenio, a un precio final, único y constante a partir del de enero de 2014, de acuerdo al listado que como Anexo II se acompaña a la presente, sujeto a la revisión enunciada en la cláusula siguiente.

CLAUSULA CUARTA. REVISION TRIMESTRAL. El Estado Nacional y la Empresa de Supermercados acuerdan que el listado de precios del Anexo II estará sujeto a una revisión periódica trimestral convenida en base a la evolución de las condiciones de producción, comercialización y distribución de los productos que lo componen. La Secretaría de Comercio notificará con una antelación de 10 días

previos a la finalización de cada trimestre a la Empresa de Supermercados la convocatoria con esta finalidad. Para el caso de tratarse de la venta a consumidor final de cortes de carne, frutas, verduras y panificaciones realizadas por la Empresa de Supermercados las partes acuerdan una revisión por un período menor, no inferior a un mes de año calendario, a solicitud de la Empresa de Supermercados.

Las partes acuerdan que las revisiones aludidas tendrán en cuenta el impacto en la estructura de costos de la variación de: los precios de venta de los proveedores, costos salariales de distribución y comercialización de los productos, valores de energía y combustible, cargas tributarias y tasas.

CLAUSULA QUINTA. FALTA DE PROVISION.

En el caso de presentarse la falta de provisión suficiente de alguno de los productos enumerados en el Anexo I que tornen de imposible cumplimiento la obligación de venta al consumidor por parte de la Empresa de Supermercados, esta última notificará de forma inmediata y fehaciente a la Secretaría de Comercio por los medios que la misma disponga. La Secretaría de Comercio analizará las circunstancias informadas, encontrándose facultada para disponer medidas de prueba, y de existir causa justificada podrá eximir a la Empresa de Supermercados de las obligaciones emergentes de este Convenio respecto al producto comunicado, para una determinada zona de venta durante un período cierto de tiempo.

CLAUSULA SEXTA. MODIFICACION. En caso de persistir en el tiempo las razones de fuerza mayor o de hechos de terceros que tornen de imposible cumplimiento la producción y provisión a la Empresa de Supermercados de alguno de los productos enumerados en el Anexo I, el Estado Nacional y la Empresa acordarán su reemplazo, bajo las disposiciones del presente Convenio, por otro producto de similares características y uso para consumo. La Secretaría de Comercio notificará a la Empresa de Supermercados una convocatoria con esta finalidad, previo acuerdo con la Empresa Provedora respectiva.

CLAUSULA SEPTIMA. DIFUSION. El Estado Nacional se compromete a difundir por los Medios de Comunicación Públicos el listado de productos detallados en el Anexo I de este Convenio, así como también los precios de venta al consumidor acordados y los puntos de venta de la Empresa de Supermercados.

CLAUSULA OCTAVA. PUBLICIDAD COMERCIAL. *La Empresa de Supermercados se compromete a exhibir y consignar de forma cierta, clara y detallada en sus puntos de venta los productos enumerados en el Anexo I* y los precios establecidos en el Anexo II, así como las posteriores revisiones de acuerdo a lo previsto en la CLAUSULA CUARTA, debiendo informarse que se trata de mercadería alcanzada por el presente Convenio. Asimismo, la Empresa se compromete a colaborar con el Estado Nacional en todas aquellas modalidades de difusión del presente Convenio en sus puntos de venta.

CLAUSULA NOVENA. DEBER DE INFORMACION.

La Empresa de Supermercados se compromete a informar de modo oportuno y fehaciente a la Secretaría de Comercio de todo nuevo lanzamiento al mercado de productos propios y promociones de nuevos productos, con similares características a los consignados en el Anexo I de este Convenio.

CLAUSULA DECIMA. DEBERES DE LAS PARTES. Las partes se comprometen a dar completo e irrestricto cumplimiento a las obligaciones emergentes de este Convenio bajo los principios de buena fe, máxima colaboración y transparencia, en el marco de la normativa vigente y sujeto a la vigencia y cumplimiento de los Convenios suscriptos por el Estado Nacional con las Empresas Provedoras de los productos enumerados en el Anexo I. En prueba de conformidad, a los días del mes de enero de 2014, se firma el presente Convenio, en dos copias, de un mismo tenor y efecto.

Constitución de la Nación Argentina

Art. 42°.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Art. 43°.- Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.