

Formulario de Reclamo por Falta de Servicio Técnico adecuado, de Repuestos y Partes de productos comprados dentro y fuera de garantía

Es cada día más frecuente que los productos que compramos, desde un celular pasando por una computadora, hasta un automóvil, no tengan Repuestos o Partes para su recambio o un servicio técnico adecuado para la reparación.

Con lo que el producto queda desechable, o tenemos que recurrir a clones, parte truchas o sino tenemos que importarlas.

No obstante en el art.12 de la Ley 24.240 L.D.C. y concordantes del DECRETO 1798/94, dispone en forma tajante: el proveedor «deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos» por que deberá mantener un stock de partes y repuestos mientras dure la vida útil del producto o este se haya vuelto obsoleto.

EL RECLAMO SE PUEDE REALIZAR A TRAVEZ DE LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS

Si esto no ha pasado Ud. tiene derecho a reclamar. Para lo mismo lo puede hacer:

- POR TELÉFONO: PIDIENDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR INTERNET: TAMBIÉN ANOTANDO EL NUMERO DE RECLAMO
- POR CARTA DOCUMENTO
- POR NOTA FIRMADA, SOLICITANDO SU CONSTANCIA DE RECEPCIÓN

PASO 1:
RECLAMO ANTE AL EMPRESA

Al **Proveedor** (poner razón social)

S_____ / _____ D:

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

Hechos: Que ante la falta de Servicio Técnico adecuado, Repuestos y Partes del Producto comprado a Ud. ha cometido una infracción al **art.12 de la Ley 24.240 L.D.C.** y concordantes del DECRETO 1798/94.

Por lo que no siendo el producto comprado obsoleto y el mismo tiene vida útil, solicito cumpla con la Ley de Defensa del Consumidor.

Prueba:

Documental: agregar copia de factura, recibo o comprobante que se tenga de la operación .

Petición:

Solicito que cese la infracción, proveyendo la reparación adecuada, las partes solicitadas, o en su caso un producto semejante al comprado.

Daño Directo, dado el menoscabo sufrido, conforme lo he expresado solicito se indemnice por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

Firma: xxxx

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 Defensa al Consumidor.**

S_____ / _____ D:

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

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

Hechos:

Descripción expresa del motivo de la denuncia.

Prueba:

Documental: agregar original y copia de resumen, 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:

Solicito que cese la infracción, proveyendo las partes solicitadas, o en su caso un producto semejante al comprado.

Daño Directo, dado el Daño sufrido, los gastos que se han generado, la pérdida de tiempo en hacer efectivo este reclamo solicito se indemnice por el art. 40 Bis. Ley 24.240.

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:

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

Legislación Aplicable:

Ley de Defensa del Consumidor 24.240

ARTICULO 11. — Garantías. Cuando se comercialicen cosas muebles no consumibles conforme lo establece el artículo 2325 del Código Civil, el consumidor y los sucesivos adquirentes gozarán de garantía legal por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afecten la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento.

La garantía legal tendrá vigencia por TRES (3) meses cuando se trate de bienes muebles usados y por SEIS (6) meses en los demás casos a partir de la entrega, pudiendo las partes convenir un plazo mayor. En caso de que la cosa deba trasladarse a fábrica o taller habilitado el transporte será realizado por el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo.

(Artículo sustituido por art. 9° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 12. — **Servicio Técnico. Los fabricantes, importadores y vendedores de las cosas mencionadas en el artículo anterior, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos.**

ARTICULO 13. — Responsabilidad solidaria. Son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas comprendidas en el artículo 11.

(Artículo incorporado por el art. 2° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 14. — Certificado de Garantía. El certificado de garantía deberá constar por escrito en idioma nacional, con redacción de fácil comprensión en letra legible, y contendrá como mínimo:

- a) La identificación del vendedor, fabricante, importador o distribuidor;
- b) La identificación de la cosa con las especificaciones técnicas necesarias para su correcta individualización;
- c) Las condiciones de uso, instalación y mantenimiento necesarias para su funcionamiento;
- d) Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de extensión;
- e) Las condiciones de reparación de la cosa con especificación del lugar donde se hará efectiva.

En caso de ser necesaria la notificación al fabricante o importador de la entrada en vigencia de la garantía, dicho acto estará a cargo del vendedor. La falta de notificación no libera al fabricante o importador de la responsabilidad solidaria establecida en el artículo 13.

Cualquier cláusula cuya redacción o interpretación contraríen las normas del presente artículo es nula y se tendrá por no escrita.

(Artículo sustituido por el art. 3° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

ARTICULO 15. — Constancia de Reparación. Cuando la cosa hubiese sido reparada bajo los términos de una garantía legal, el garante estará obligado a entregar al consumidor una constancia de reparación en donde se indique:

- a) La naturaleza de la reparación;
- b) Las piezas reemplazadas o reparadas;
- c) La fecha en que el consumidor le hizo entrega de la cosa;
- d) La fecha de devolución de la cosa al consumidor.

ARTICULO 16. — Prolongación del Plazo de Garantía. El tiempo durante el cual el consumidor está privado del uso de la cosa en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, debe computarse como prolongación del plazo de garantía legal.

ARTICULO 17. — Reparación no Satisfactoria. En los supuestos en que la reparación efectuada no resulte satisfactoria por no reunir la cosa reparada, las condiciones óptimas para cumplir con el uso al que está destinada, el consumidor puede:

- a) Pedir la sustitución de la cosa adquirida por otra de idénticas características. En tal caso el plazo de la garantía legal se computa a partir de la fecha de la entrega de la nueva cosa;
- b) Devolver la cosa en el estado en que se encuentre a cambio de recibir el importe equivalente a las sumas pagadas, conforme el precio actual en plaza de la cosa, al momento de abonarse dicha suma o parte proporcional, si hubiere efectuado pagos parciales;
- c) Obtener una quita proporcional del precio.

En todos los casos, la opción por parte del consumidor no impide la reclamación de los eventuales daños y perjuicios que pudieren corresponder.

ARTICULO 18. — Vicios Redhibitorios. La aplicación de las disposiciones precedentes, no obsta a la subsistencia de la garantía legal por vicios redhibitorios. En caso de vicio redhibitorio:

- a) A instancia del consumidor se aplicará de pleno derecho el artículo 2176 del Código Civil;
- b) El artículo 2170 del Código Civil no podrá ser opuesto al consumidor.

ARTICULO 40 bis: Daño directo. El 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.

Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.

Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.