

Formulario de Reclamo: Objetos Extraños en Alimentos

Si ha consumido o se ha expuesto a alimentos que se encuentran contaminados o infectado por objetos extraños que puedan representar un riesgo a la salud, siga los siguientes pasos para reclamar:

Un alimento en mal estado, contaminado o mal elaborado, lo puede exponer a enfermedades transmitidas por alimentos (ETA), como el síndrome urémico hemolítico -una insuficiencia renal aguda que puede causar la muerte-, el botulismo, triquinosis, náuseas, vómitos, diarreas y otras infecciones e intoxicaciones provocadas por bacterias, virus o sustancias tóxicas. También puede haber atragantamientos o, cuando se detecta vidrio o materiales metálicos, son posibles lesiones serias en la boca (heridas o piezas dentales rotas) o en el aparato digestivo.

Denunciar estos hechos es ayudar a la Salud Pública. Cuando un objeto extraño llega al consumidor, revela que toda la cadena de controles en su venta, a fallado y a dejado a miles de productos contaminados en las góndolas o en los hogares. Por lo que la alerta, genera la intervención de los Organismo Sanitarios, para decomisar las partidas corruptas y ordenar el aviso a los posibles consumidores afectados.

A los efectos de reclamar los sufrimientos padecidos y en algunos casos severos los daños a la salud permanente, debe tener presente:

- Si mantiene el producto, «**CONSERVELO**», solo entregue el producto, en presencia de una autoridad sanitaria gubernamental, cumpliendo el protocolo del ANMAT. **No se deje que la empresa retire el producto, sin haber constancia gubernamental.**
- Registre mediante fotografías u otra forma, detalles del producto: Nombre Comercial, N° de lote, Fecha de elaboración, Fecha de vencimiento, tipo y tamaño del envase,
- No tirar nunca los alimentos ingeridos en las últimas 48 hs./ 72 hs. que causo la enfermedad- reservarlo en frío (preferentemente en la heladera o el freezer) y llevarlo al municipio o bromatología de su provincia, para su análisis.
- **Conservar el ticket o factura de compra de los alimentos comprados.**
- Conservar los estudios, análisis y recetas que le fueron prescritas por el médico tratante.
- Conservar todos los gastos emergentes: gastos médicos, transporte, y otros.

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 RECEPCION

*****PRESENTAR SOLO FOTOCOPIAS – CONSERVE EL PRODUCTO CONTAMINADO *****

PASO 1:
RECLAMO ANTE AL EMPRESA

Al **Proveedor** xxxxx

(poner razón social comercio – empresa)

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:

Por la presente, vengo a denunciar estar expuesto a alimentos por Ud. elaborado que se encuentran contaminados, alterados o infectados por unos objetos extraños que puedan representar un riesgo a la salud, que ha continuación expongo:

xxxxx (Describa el alimento comprado, fecha y lugar de la compra; Nombre Comercial, N° de lote, Fecha de elaboración, Fecha de vencimiento, tipo y tamaño del envase)

xxxxx (Describa el objeto extraño)

Pruebas:

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. Retiro: A los efectos de evitar el grave riesgo a la salud, retire el producto denunciado, con intervención de la autoridad sanitaria gubernamental, cumplimiento con el protocolo dispuesto por el Código Alimentario Argentino: Ley 18.284, Decreto 2126/71, Anexo I, Anexo II, Resoluciones Grupo Mercosur, Decreto 815/99, y Disposiciones ANMAT.

2. Medidas Precautorias: Siendo un consumidor de este producto, solicito se adopte las medidas necesarias para proteger la salud pública, retirando todos los productos que pueden haber sido alterados, infectados o contaminados, por el objeto encontrado y se comunique o alerte a todos los posibles consumidores conforme el protocolo legal.

3. Daño: En atención a la existencia del **daño resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio**, por lo que lo hace responsable en virtud del art. 1, 2, 5, 6, 7 40 y ccs. de la Ley 24.240 que tienen su base en el art. 42 de la C.N., en consecuencia proceda en forma urgente a reparar e indemnizarme, por los daños causados que ascienden al monto de \$ XXXX (Pesos XXXX), todo ello sin perjuicio de las acciones de daños y perjuicios que correspondan.

4. 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.

5. 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 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) en el Organismo Gubernamental de Defensa al Consumidor.

Firma: xxxxx

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 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: 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**, por lo que lo hace responsable en virtud del art. 1, 2, 5, 6, 7 40 y ccs. de la Ley 24.240 que tienen su base en el art. 42 de la C.N.,

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 comprobantes que se tenga. 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 al art. 5, 40, y ccs. de la Ley 24.240 que tienen su base en el art. 42 de la C.N, proveyendo a 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 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 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)

4. Comunicación: Se notifique la Autoridad Sanitaria Gubernamental Local y el ANMAT, a fin de cumplimiento con el protocolo de retiro de alimentos por el Código Alimentario Argentino: Ley 18.284, Decreto 2126/71, Anexo I, Anexo II, Resoluciones Grupo Mercosur, Decreto 815/99, y Disposiciones ANMAT.

Firma: xxxxx,

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 y regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del tribunal ordinario competente.

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.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley de Defensa del Consumidor n° 24.240

ARTICULO 1° – Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley 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. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se 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.

(Artículo sustituido por art. 1° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 2° – PROVEEDOR.

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.

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

ARTICULO 3° – Relación de consumo. Integración normativa. Preeminencia.

Relación de consumo es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario.

Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica.

(Artículo sustituido por art. 3° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

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.

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

ARTICULO 5° – Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsible o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.

ARTICULO 6° – Cosas y Servicios Riesgosos. Las cosas y servicios, incluidos los servicios públicos domiciliarios, cuya utilización pueda suponer un riesgo para la salud o la integridad física de los consumidores o usuarios, deben comercializarse observando los mecanismos, instrucciones y normas establecidas o razonables para garantizar la seguridad de los mismos.

En tales casos debe entregarse un manual en idioma nacional sobre el uso, la instalación y mantenimiento de la cosa o servicio de que se trate y brindarle adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos en que se trate de artículos importados, siendo los sujetos anunciados en el artículo 4 responsables del contenido de la traducción.

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. (Último 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)

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

ARTICULO 40. – Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio.

La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

(Artículo incorporado por el art. 4° de la Ley N° 24.999 B.O. 30/7/1998)

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

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.

(Artículo sustituido por punto 3.3 del Anexo II de la Ley N° 26.994 B.O. 08/10/2014 Suplemento. Vigencia: 1° de agosto de 2015, texto según art. 1° de la Ley N° 27.077 B.O. 19/12/2014)

incoadas en sede judicial. (Artículo incorporado por art. 16 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)