

**LOS CONSUMIDORES
TAMBIÉN TENEMOS
DERECHOS**

ARTÍCULO 42 DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL ARGENTINA:

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 de competencia nacional, y 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.

Derechos garantizados en el art. 42 CN

- *Derechos:*
 - *a la protección de su salud,*
 - *seguridad*
 - *intereses económicos;*
 - *información adecuada y veraz;*
 - *la libertad de elección,*
 - *condiciones de trato equitativo y digno.*

- *Políticas públicas:*
 - *educación para el consumo,*
 - *defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados,*
 - *Controlar los monopolios naturales y legales*
 - *calidad y eficiencia de los servicios públicos*
 - *constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.*
 - *procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos,*
 - *marcos regulatorios de los servicios públicos ... previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios ...en los organismos de control.*

Publicidad engañosa:



Cualquier aviso comercial puede transformarse en una publicidad engañosa. Informan una cosa, pero luego resulta ser otra muy distinta: pasajes aéreos a precio promocional que no incluyen impuestos, televisores en oferta que no están en stock, un banco que usa letra muy pequeña para informar recargos y comisiones, pelotas de cuero que son de plástico, lomitos que son cuadril, internet rápida que no lo es tanto y plantillas que hacen adelgazar o curan enfermedades, sin un estudio científico que lo confirme. "No todo lo que brilla es oro", dice un refrán que pocas veces falla.

Propaganda vs publicidad

PROPAGANDA

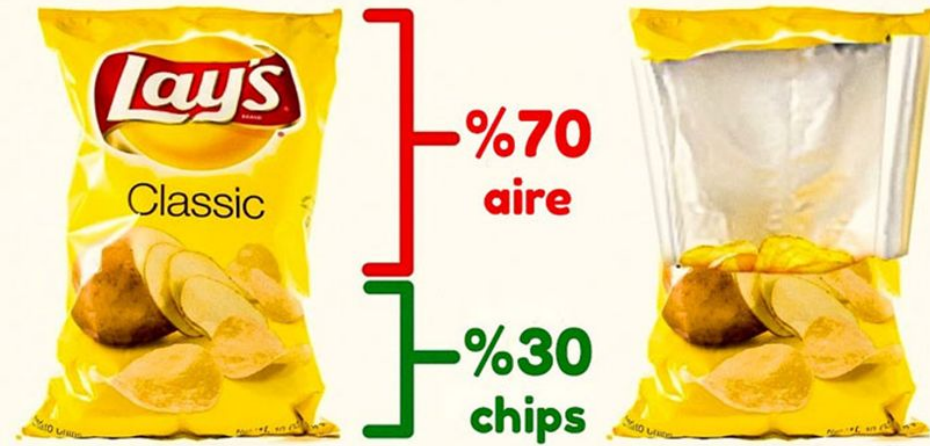
SU FIN ES IDEOLÓGICO.
TRATA DE CONVENCERNOS DE
PENSAR ALGO, DE PARTICIPAR
DE ALGO.
EJ: PROPAGANDA POLÍTICA,
GREENPEACE

PUBLICIDAD

SU FIN ES ECONÓMICO
TRATA DE CONVENCERNOS DE
COMPRAR UN BIEN O SERVICIO.
EJ: COCA-COLA, MC DONALD,
ETC.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA:

una publicidad es engañosa cuando contiene indicaciones falsas u ocultamientos que induzcan o puedan inducir a error, engaño o confusión al consumidor



BIG MAC



Expectativa



Realidade

Artículo 9 de la ley de Lealtad Comercial (22.802)

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.

Código Civil y Comercial de la Nación (artículo 1101)

Está prohibida toda publicidad que:

- a) contenga **indicaciones falsas** o de tal naturaleza que induzcan o puedan inducir a error al consumidor, cuando recaigan sobre elementos esenciales del producto o servicio.
- b) efectúe comparaciones de bienes o servicios cuando sean de naturaleza tal que **conduzcan a error al consumidor**.
- c) **sea abusiva, discriminatoria o induzca al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad.**

Ley N° 24.240: LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, ARTICULO 4º

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.



**149 CALORÍAS
PARA DISFRUTAR
22 MINUTOS EN BICICLETA**



HAZ DEPORTE. **HA LA** 1188 704 448. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR SIN COSTO. D.P. © The Coca-Cola Company 2013. "Coca-Cola" y la botella conibit son marcas registradas de The Coca-Cola Company. Calorías equivalentes a una porción de 355ml de Coca-Cola. El grado de calorías varía de acuerdo a la composición y composición de la bebida de cada individuo.

Red Bull



TE DA ALAS

Ideal para Toda la Familia

Splenda

Endulzante Sin Calorías

CLAVE: 1203
5272026
CADUCIDA



Grasa saturada
0 kcal
0%

Sugerencia de uso

Polvo en sobres de 1 g



Dr. Federico de Landaburu Antón
M.P. 12.574

**Entonces... ¿qué
hacer?**

...

Reflexionar:

¿Lo necesito?

¿El bien o servicio promocionado es el que realmente necesito o el que quiero?

¿Cubre la necesidad que busco satisfacer?

Si hay interés en la promoción, entonces comienza la tarea para "comprender" el aviso.

Reflexionar:

–**Priorizar lo importante:** Ante publicidades de radio, por ejemplo, hay que tratar de no guiarse por el slogan repetido y escuchar las excepciones que se emiten en forma rápida; si no se entienden es conveniente solicitar las aclaraciones al proveedor. En los avisos con imágenes, lo conveniente es priorizar las propuestas concretas y dejar en segundo lugar las cuestiones estéticas o el impacto visual de las fotografías.

Para tener en cuenta...

Atención con las publicidades sobre productos o servicios que se venden por internet: el apartado legal debe informar que en este tipo de compras el consumidor tiene 10 días para arrepentirse de la operación y devolver el producto –sin haberlo usado– y sin tener que pagar gastos de fletes u otros.

"En los avisos que se difunden por internet y en la vía pública, toda la información complementaria debe ocupar como mínimo el 2 % del total de la pieza publicitaria. En televisión, se exige que tenga una permanencia continua en pantalla de 3 segundos, para los avisos en radio, 20 segundos de duración; y si duran menos pueden indicar una página web o una línea 0800"