

FINANZAS DE BOLSILLO

¿Qué obligaciones tienen los que venden bienes y servicios?

La importancia de saberlo para los consumidores antes de comprar algo.

Domingo, 28 Octubre 2018 03:45

Compartir esta noticia



Los consumidores deben estar informados de sus derechos a la hora de contratar un servicio o adquirir determinados productos en el mercado.

Todo el tiempo estamos comprando artículos o contratando servicios, pero generalmente no nos detenemos a pensar qué obligaciones tienen quienes nos proveen de los mismos.

En este Finanzas de Bolsillo se busca que como consumidores tengamos claros los aspectos que deben cumplir aquellos que nos venden bienes o servicios, según la normativa vigente en Uruguay.

Información.

La primera obligación para los proveedores es la de brindar información clara, veraz, suficiente y fácilmente legible sobre los productos o servicios que se ofrecen al consumidor. Eso implica que previo a la venta, el proveedor debe informar “condiciones, precio de contado con impuestos incluidos, si ofrece garantía, posibilidad de cambio en un determinado plazo, etc.”, según el Manual de Defensa del Consumidor.

A su vez, cuando acepte el pago de los productos o servicios mediante tarjeta de crédito, cupones de pago o similares deberá informar al

electrónico).

Si se trata de productos o servicios que impliquen un riesgo o sean nocivos para la salud o seguridad de los consumidores o usuarios, “los proveedores deberán informar en forma clara y visible sobre su peligrosidad o nocividad. Dicha información deberá ser proporcionada por el fabricante cuando se trate de productos industriales y la misma acompañará siempre al producto, incluso en su comercialización final”, indica el manual.

Garantía.

En este punto, no existe obligación del proveedor de ofrecer una garantía por el producto o servicio que provee. Pero, si la ofrece, debe brindarse por escrito, estandarizada cuando sea para productos idénticos, en un certificado que debe ser completado por el proveedor y entregado junto con el producto o al finalizar la prestación del servicio.

El certificado de garantía, como mínimo, debe tener: identificación de quien la ofrece, identificación del fabricante o importador del producto (en el caso de un servicio, del proveedor del mismo), identificación precisa del producto o servicio con sus especificaciones técnicas básicas, condiciones de validez de la garantía (su plazo y cobertura, especificando las partes del producto o servicio cubiertas por la misma), domicilio y teléfono de quienes están obligados contractualmente a prestar garantía, condiciones de reparación del producto o servicio especificando el lugar donde se efectivizará la garantía, costos a cargo del consumidor si los hubiere y lugar y fecha de entrega del producto o de la finalización de la prestación del servicio al consumidor.

Un aspecto clave a tener en cuenta es que la factura o ticket de compra no es garantía de ningún producto o servicio.

Qué tener en cuenta cuando pide presupuesto

Cuando se solicita un presupuesto por un servicio, este debe tener como mínimo: identificación del proveedor, descripción del trabajo a realizar, materiales a emplear, precio de los materiales y de la mano de obra con los impuestos incluidos, tiempo en que se realizará el trabajo y plazo de validez del presupuesto. Si el proveedor no hubiera establecido plazo, se considera que el mismo rige por 10 días corridos.

¿Y si no hay garantía?

El proveedor, fabricante o importador no está obligado a extender una garantía por el producto o servicio. Pero, la normativa protege a los consumidores, que “podrán reclamar judicialmente los daños que hubieran padecido en razón de haber adquirido bienes o servicios con “vicios”, señala el manual.

Por “vicio” se entiende cualquier defecto o anomalía del bien adquirido, los que podrán ser de fácil o difícil constatación. Los de fácil constatación se denominan “vicios aparentes” y sobre ellos, la ley dispone que los consumidores tendrán un plazo de 30 o 90 días, según el producto o servicio se a n o duradero o duradero, respectivamente.

Esos plazos, comienzan a computarse a partir de la fecha de “la entrega efectiva del producto o de la finalización de la prestación del servicio”,

comprobado”, por lo que el consumidor deberá hacer firmar algún documento donde conste la fecha exacta de presentación del reclamo o enviar al proveedor un telegrama colacionado al respecto, sugiere el manual.

A los vicios de difícil constatación se los conoce como “vicios ocultos”. Según la normativa deberán hacerse evidentes en un plazo de seis meses, teniendo los consumidores derecho a reclamar hasta cumplidos los tres meses en que el vicio se “puso de manifiesto”.

Presupuesto, ¿sí?

El proveedor no tiene obligación de entregar un presupuesto por el servicio que ofrece brindar, salvo que el consumidor se lo solicite con anterioridad a la celebración del contrato de relación de consumo; “por ejemplo, para la reparación de un electrodoméstico, previo a contratar el servicio, solicito al proveedor realizar un presupuesto con la finalidad de tener en claro cuáles son las condiciones de dicho contrato y evaluar si se ajusta a mis intereses”, explica el manual.

Si se solicita un presupuesto, este debe tener ciertas especificaciones como mínimo (ver aparte).

¿A dónde se puede ir a reclamar y asesorar?

Para el consumidor es importante saber que si pretenden ser resarcidos en los daños padecidos a consecuencia de una relación de consumo, deberán reclamar ante el Poder Judicial. Más allá de eso, los usuarios pueden recurrir también al Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía ya que esta puede “citar a los proveedores y consumidores para celebrar audiencias administrativas para arribar a una conciliación” así como “informar y asesorar a los consumidores”. Su teléfono es 0800-7005 y la web <http://consumidor.mef.gub.uy>

Me gusta 16

REPORTAR ERROR



Temas relacionados

presupuesto



Finanzas de Bolsillo



ENTREVISTA A DELLA VENTURA



La senadora del Frente Amplio de las situaciones polémicas en el Parlamento

“¡BAMOS HASTA 16 MILLONES”

Círculo Católico se queda con el edificio de Casa de Galicia por US\$ 15.300.000



Lo "relativo" de la espalda financiera de Ancap y la advertencia del directorio

Noticias

Luis Fonsi en Uruguay: "Siento que las mejores canciones aún no las he escrito"

Musica

SESIÓN SECRETA

¿Qué dijeron las autoridades del Interior sobre la red de narcotraficantes en Montevideo?

Política

[Iniciar Sesión para comentar](#)

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Para comentar las noticias debes iniciar sesión con el usuario y contraseña elegidos al momento de registrarte.

Si no estas registrado todavía, puedes hacerlo ingresando a [Registro de Usuarios](#)

No recuerdas tu contraseña? puedes acceder a [Resetear Contraseña](#)

[Validar cuenta](#)





INGRESAR

SUSCRIBIRME

