

PROGRAMA DE ASESORIA PARLAMENTARIA

Fundación Nuevas Generaciones

en cooperación internacional con

Fundación Hanns Seidel¹

Cambio de productos en comercios: eliminación de las restricciones en beneficio de los consumidores²

Resumen ejecutivo

Las prerrogativas de los consumidores no siempre pueden ser ejercidos en la magnitud deseada. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se les limita el ejercicio del derecho a cambiar productos. En el presente trabajo se propone que los comercios no puedan imponer restricciones de horario y lugar para el cambio de los productos no deseados.

I) Introducción

El presente trabajo tiene como objeto principal la regulación de los cambios de productos no perecederos adquiridos en relaciones comerciales. Con esta regulación, el Estado podrá garantizar la protección de los derechos de los consumidores, evitando que éstos dependan de la suerte e intención de los comerciantes.

Uno de los derechos que los consumidores detentan es el de poder solicitar el cambio de un producto no perecedero, ya sea por haberlo comprado por error de talla, arrepentimiento respecto del modelo adquirido o como resultado de un obsequio que no se ajusta al tamaño o gusto de quien lo hubiere recibido. Pese a la existencia de tal derecho suele ocurrir que los consumidores lo vean cercenado cuando se encuentran ante determinados obstáculos impuestos unilateralmente por los comercios. Dichos obstáculos suelen implicar la limitación del derecho al cambio de productos a determinados días y horarios como así también de las sucursales de la marca de que se trate.

¹ La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

² Trabajo publicado en el mes de junio de 2017.

Las limitaciones que los comercios imponen para el cambio de productos suelen afectar principalmente a las personas que trabajan que durante la semana o a los que se encuentran en zonas alejadas, es decir, a la mayor parte de los consumidores de nuestro país. Ello es así puesto que las limitaciones más difundidas son la que impiden la realización de canjes durante los fines de semana o feriados. Como consecuencia de estas y otras situaciones similares, los consumidores suelen verse obligados a quedarse con un bien que no satisface sus preferencias. Hay que considerar también la obligación que los comercios imponen para que el consumidor cambie su producto por otro de igual o superior valor, no permitiendo cambiarlo por otro de menor precio y dejando un saldo a favor del cliente. Esto genera que se ponga al consumidor en la obligación de adquirir otro producto que no quiere ejecutando en el momento el crédito a su favor. Nuestra propuesta es que se le entregue el saldo en efectivo o mediante una nota de crédito a elección de comercio.

II) Necesidad de ampliar los derechos del consumidor

Ante la situación precedentemente descrita surge la necesidad de contar con herramientas legales que permitan la correcta defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, establecidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional. Dichas prerrogativas son: el derecho a la protección de sus intereses económicos, a la información adecuada y veraz, y a la libertad de elección. En tal sentido nuestra carta magna establece 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.”* No quedan dudas al respecto. Para dar cumplimiento al mandato constitucional es necesario que el Estado complete los vacíos normativos existentes en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor equiparando efectivamente la desigualdad que en la actualidad existe entre consumidores y proveedores.

En nuestro país existen antecedentes legislativos sobre este tema. Ejemplos de ellos son la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ley 3.281), la Provincia de Buenos Aires (ley 14.374) y la Ciudad de Córdoba (ordenanza 12.163). En los tres casos se ha comprobado una mejora en el

equilibrio entre los derechos de los consumidores y las obligaciones de los comerciantes mediante la regulación de los cambios de los productos..

III) Texto normativo propuesto

Artículo 1º.- Todo cambio de uno o más productos no perecederos adquiridos en el marco de la relación de consumo establecida por la ley 24.240 podrá ser realizado en los mismos días y horarios dispuestos por el comercio para la atención al cliente. Asimismo, todo cambio podrá ser realizado en cualquier sucursal de la misma cadena, marca y/o franquicia dentro del territorio de la República Argentina. La ausencia del personal jerárquico en el local comercial de que se trate, no obstará a la realización de los cambios.

Artículo 2º.- El cambio se realizará respetando el valor del producto al momento de la compra y con la presentación de la factura entregada por el comercio al momento de la venta.

Artículo 3º.- Los cambios deberán efectuarse dentro del plazo de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. El o los productos que se deseen cambiar deberán presentar las mismas condiciones físicas y de higiene que al momento de su compra. Asimismo deberán contar con sus respectivas etiquetas de identificación adheridas de la misma forma que al momento de su compra.

En caso de existir un saldo a favor del consumidor, el comercio deberá entregar un comprobante crédito que refleje tal monto o su equivalente en efectivo, a elección de la empresa. Dicho comprobante de crédito tendrá una vigencia de sesenta (60) días corridos posteriores.

Artículo 4º.- Los comercios deberán informar a los consumidores el contenido de la presente ley mediante la colocación de carteles en sus establecimientos, de manera visible, con la siguiente leyenda:

“Los cambios o devoluciones pueden realizarse en cualquier día y horario de atención al público dentro de los treinta (30) días corridos posteriores a la operación en cualquier sucursal de la cadena, marca y/o franquicia”, Debe hacerse referencia al número de la presente ley.

Artículo 5°.- El Poder Ejecutivo designará a la autoridad nacional de aplicación de la presente ley.

Artículo 6°.- En caso de infracción a lo dispuesto por la presente ley serán aplicadas las sanciones previstas en el artículo 47 de la ley 24.240.

Artículo 7°.- Invítase a las provincias a adherir a la presente ley.

Artículo 8°.- Comuníquese al Poder Ejecutivo