

15 de Marzo
Día mundial de los
DERECHOS DEL



CONSUMIDOR

Ministerio de
**INDUSTRIA,
COMERCIO Y MINERÍA**



GOBIERNO DE LA
PROVINCIA DE
CÓRDOBA

**ENTRE
TODOS**



Viviendas Prefabricadas



Automóviles 0 Km



Medicina Prepaga



Tarjetas



Telefonía



15 de Marzo
Día mundial de los
**DERECHOS DEL
CONSUMIDOR**

Ministerio de
**INDUSTRIA
COMERCIO Y MINERÍA**

GOBIERNO DE
CÓRDOBA
ENTRE
TOCOS

Viviendas Prefabricadas

Recomendaciones

Verificar si la empresa posee habilitación municipal, inscripción ante la Dirección General de Rentas de la Provincia de Córdoba y registro ante la Administración de Ingresos Públicos (AFIP).

Consultar:

Desde cuándo opera en el rubro de la construcción.

Cantidad de viviendas entregadas hasta el día de la fecha.

Conformidad de clientes en cuanto al cumplimiento de cada uno de los apartados que conforman el contrato suscripto.

Especificar en el contrato:

El material a utilizar y las terminaciones de la construcción, tipo de aberturas, accesorios, etc.

Tipo de propiedad a construir (estándar, premium, básica).

Fecha de comienzo de la construcción.

Costo total detallando rubro por rubro e incluyendo todo tipo de gastos.

Medio y forma de pago: exigir facturas y recibos oficiales de AFIP (en caso de realizar entregas parciales de dinero o anticipos). En caso de pago en cuotas (financiación), exigir que el contrato cumpla con los requisitos previstos en el Art. 36 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 (interés, tasa, cantidad de cuotas, precio total, etc.).

Antes de firmar el contrato:

Dejar asentado por escrito todo lo convenido de manera oral.

Leer detenidamente y solicitar una copia. Si es posible, hacerlo controlar por un abogado de su confianza.

Controlar que los datos de las partes que lo suscribirán estén completos y sean correctos, con las correspondientes firmas y sellos.

NO OLVIDAR

Previo a la adquisición de una vivienda de este tipo:

Consultar ante nuestra Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial si la empresa comercializadora presenta denuncias en su contra, cantidad de ellas, si ha incumplido con la Ley 24.240, sus modificatorias, y si ha sido multada y/o sancionada por esta Dirección por incumplimientos en perjuicio de usuarios y consumidores.



Adquisición 0 km

Recomendaciones

El primer paso es identificar las distintas contrataciones de los planes de ahorro administrados por las marcas más importantes que se comercializan en el país:

1) Modalidad Círculo Cerrado:

El contratante/usuario con cada cuota abonada va pagando la unidad hasta completar el plan.

No existen las cuotas fijas en pesos, las mismas aumentan a medida que aumenta el vehículo en el mercado.

Existe la posibilidad de entrega anticipada mediante sorteo o licitación.

2) Modalidad Círculo abierto:

El pago de la cuota le otorga al usuario el derecho de participar en un sorteo.

Al finalizar el plan puede obtener solo un porcentaje de las cuotas ya aportadas (rescate).

Esta modalidad suele denominarse planes de capitalización y ahorro.

3) Crédito por puntaje:

El usuario debe abonar cierto número de cuotas para obtener un determinado puntaje.

A partir del puntaje recibido se efectuará la entrega del vehículo a través de un crédito prendario.

4) Créditos varios:

Por lo general, son otorgados por financieras o bancos y ofrecidos por las concesionarias.

Más allá de la prenda, para adquirirlos suelen solicitar otro tipo de garantías, (informe de datos de morosos veraz, ciertos ingresos mínimos, etc.).

Se sugiere **NO** abonar sumas en concepto de señas sin estar debidamente informado de todas las condiciones del crédito.

5) Pago de contado:

Asegúrese los plazos de entrega. Debe quedar establecido en los contratos que se suscriben en la concesionaria.

IMPORTANTE: distinguir cada modalidad para poder estar seguro acerca de la conveniencia para el usuario en todos los casos.

Celulares

Recomendaciones

En el caso de recibir un llamado telefónico en el que le ofrezcan:

Cambiar de compañía telefónica:

Dirigirse personalmente a la empresa a los fines de constatar la disponibilidad de los planes ofrecidos telefónicamente. Esta información se puede consultar a través de su página web o ante el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

Recuerde que en el caso de proceder a la portabilidad numérica (cambio de compañía telefónica), deberá permanecer en la empresa elegida por el término de sesenta días corridos desde que se hizo efectivo el cambio.

Constar que en la compañía anterior no posea deuda por cambio de plan, compra de equipo, etc. Solicitar comprobante de libre de deuda, habiendo cumplimentado con el tiempo de permanencia en la empresa establecido en el contrato.

Cambiar de plan:

Dirigirse personalmente ante la empresa telefónica a los fines de constatar la veracidad del plan ofrecido. Antes de proceder solicitar, controlar y exigir copia del contrato. Verificar el tiempo en que se debe permanecer como cliente de la empresa.

Controlar si el plan elegido es conveniente de acuerdo al consumo de datos e Internet del sistema operativo de su equipo celular. Existen aplicaciones que se pueden descargar para realizar este control.

El costo del abono mensual es variable, consulte en la factura si aparecen cambios en los montos estipulados o el plan contratado. La empresa telefónica debe informarle de estos con sesenta días de antelación. Si no está de acuerdo con ello, puede cambiar a un plan menor sin cargo y sin que le sean aplicadas condiciones de permanencia.



15 de Marzo
Día mundial de los
**DERECHOS DEL
CONSUMIDOR**

Ministerio de
**INDUSTRIA
COMERCIO Y MINERÍA**

GOBIERNO DE
CÓRDOBA ENTRE
TODOS

Medicina Prepaga

Recomendaciones

El contrato puede asumir distintas modalidades (premium, platinum, etc.), lo importante es saber que en cualquiera de sus formas y modalidades las empresas deben respetar y cumplir con las prestaciones establecidas en el P.M.O (Prestación Médico Obligatoria).

La empresa no puede alegar el periodo de carencia o espera para negar cualquier prestación que se encuentre incluida en el P.M.O.

Para el caso de convenio existente, el empleador al hacer aportes a la obra social debe controlar que efectivamente hayan sido derivados a la empresa de medicina prepaga.

Es importante lo normado en el Art. 9 de la Ley 26.682 al establecer que el usuario puede rescindir el contrato con una antelación de 30 días sin limitaciones ni penalidades. La empresa de medicina prepaga puede igualmente rescindir el contrato cuando el usuario haya falseado la declaración jurada o ante la falta de pago de tres cuotas consecutivas. En tal caso la empresa deberá previamente comunicar en forma fehaciente la constitución en mora e intimar a la regularización de la situación dentro del término de 10 días.



Tarjetas

Recomendaciones a los usuarios:

Fraudes con tarjeta de crédito y/o débito:

1) Fraude común: utilización de la tarjeta de crédito mediante el copiado directo, por ejemplo al sacar una simple foto con ello ya es suficiente para cometer el fraude (compras no realizadas por el titular), ya sea por internet o compras telefónicas. Se corre riesgo de ser víctima de este fraude cuando el usuario se desprende de su tarjeta y la entrega a un tercero para que haga la operatoria fuera del ámbito de su custodia (estaciones de servicio, restaurantes, etc.). Es en esa oportunidad donde se pueden obtener los datos de las tarjetas de crédito o copias de las mismas con los cuales ulteriormente se cometen los fraudes. Recuerde que en la tarjeta consta el nombre, apellido y numeración; en cuanto a los demás datos (DNI, domicilio, etc.), se puede conseguir a través del buscador de internet por lo que, el 80 % de los datos requeridos para efectuar una compra telefónica ya estarían en poder del delincuente.

Bajo esta modalidad es donde se detectaron la mayor cantidad de fraudes.

2) Skimming o copiado de los datos insertos en la banda magnética de la tarjeta: es el robo de información de tarjetas de crédito en el momento de la transacción y a través del copiado de la banda magnética, con la finalidad de reproducir o clonar la tarjeta de crédito o débito para su posterior uso fraudulento. En la mayoría de los casos se comete cuando el titular de la tarjeta pierde de vista el plástico al momento de abonar la transacción que fuere (se suelen utilizar posnet falsos que copian los datos de la tarjeta en vez de realizar la operación), o en cajeros electrónicos donde el autor del fraude coloca un dispositivo que graba el código PIN (código de seguridad) del usuario. Cabe consignar que si bien existe esta modalidad, no es tan usual ya que se tratan de acciones vinculadas a organizaciones más articuladas.

Esta información fue suministrada por la Unidad Judicial de Delitos Económicos del Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.

Tarjetas

Recomendaciones:

1-Cajeros automáticos:

En lo posible tratar de realizar extracciones de dinero en cajeros ubicados en el interior de los bancos, si ello no fuere posible controlar previo a introducir la tarjeta si el aparato se encuentra visiblemente sin signos de adulteración en el lector de tarjeta, teclado y pantalla. Si se nota algo sospechoso es mejor abstenerse de usarlo. Siempre buscar cajeros en lugares con tránsito de gente.

2-Operaciones con tarjeta de débito y crédito:

No perder de vista su tarjeta de crédito o débito bajo ningún punto de vista, (por ejemplo: si está en un restaurante, solicitar posnet inalámbrico, sino concurrir hasta la caja a abonar lo consumido; en una estación de servicios bajarse del auto y seguir la custodia del plástico en todo momento). No divulgar claves de seguridad por teléfono en llamadas entrantes (a diferencia de una compra e-commerce donde la llamada es saliente del cliente); no ingresar en páginas de internet con ofertas o promociones poco claras o que generen sospechas, etc. Requerir el comprobante que emite el posnet cuando el comerciante le menciona que fue anulada o figura con error la transacción, para verificarlo fehacientemente.

3- Extracción de dinero - tarjetas de débito: se deben aplicar iguales recomendaciones de custodia, a lo que cabe agregar: si el cajero automático retiene su tarjeta, no acepte la ayuda de extraños que rápidamente acuden para su auxilio ya que en ese momento se activan mecanismos de ingeniería social para sacar los datos. Además, nunca adose a la tarjeta las claves de seguridad. Es importante que el usuario controle que sus tarjetas estén en su poder y en el lugar en que las guarda ya que si las pierde, puede en forma temprana, avisar a su banco para que se la bloqueen. Incluso, el cliente puede adherir gratuitamente a los servicios de alertas de consumo que brindan las empresas, que consisten en el envío de un correo electrónico o un mensaje de texto cada vez que el cliente hace una compra, especificando el monto.

Recuerde que los establecimientos comerciales deben exigir que las operaciones sean con el control del documento de identidad, ya que esto contribuye a evitar que un delincuente haga operaciones con tarjetas extraviadas o robadas no denunciadas por el cliente.

Información – Fuente: Datos de distintos expedientes radicados en la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor - Colaboración por información suministrada por la Unidad Judicial de Delitos Económicos (Poder Judicial de la Provincia de Córdoba).parte 3