



Al cambiar un producto los comercios deben respetar el precio abonado. La Ley 3.281 de la Ciudad ofrece 30 días para efectuar cambios, en caso de existir saldo a favor del cliente, el local tiene que emitir un comprobante de crédito con validez de 90 días.

En la Ciudad de Buenos Aires, los locales deben fijar un cartel en forma obligatoria, tanto en la vidriera como en el sector de cajas, informando las condiciones de los cambios y devoluciones.

“Los vecinos pueden realizar cambios y devoluciones durante todo el horario comercial, no pueden fijarse días u horarios especiales”, afirmó Facundo Carrillo, secretario de Atención y Gestión Ciudadana. En tanto Vilma Bouza, Directora de Defensa al Consumidor de la Ciudad, explicó: “Limitar el derecho a efectuar cambios es una infracción que puede reportarse desde la aplicación BA147, a través de la web o llamando al 147”.

Hay que destacar que todos los productos nuevos tienen una garantía legal de 6 meses por fallas en su fabricación, y que esta garantía también rige para la indumentaria y calzados. En tal sentido, los comercios tienen la obligación de ofrecer una reparación cuando un calzado se rompe dentro de ese plazo, o el cambio en caso de no poder repararlo.

Otro punto importante es conservar siempre el ticket de compra o en su defecto el de cambios porque son esos comprobantes los únicos válidos para realizar un reclamo. La bolsa de un comercio no permite establecer fehacientemente la fecha de compra y otros aspectos esenciales del derecho. En el caso que el producto sea un regalo, deberemos asegurarnos que estén respetando el valor de compra del mismo y sin descuentos.

Cuando la compra se realiza en forma no presencial a través de una web o mediante un llamado telefónico, el consumidor dispone de 10 días para arrepentirse y anular la operación comercial. En este caso, no será necesario expresar ningún motivo más que la disconformidad con el producto, en tanto el comercio deberá reembolsar el total de lo abonado.

El Gobierno de la Ciudad difunde derechos y consejos a través de sus redes sociales: Facebook /BAconsumidor y Twitter @BAconsumidor. Además, orienta a los consumidores a través de la línea gratuita 147 y en las oficinas que funcionan en las Sedes Comunes de la Ciudad.

