

LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

1. Derecho a la protección de la salud y de la seguridad

Derecho a la Salud y a la seguridad en los productos

La protección de la salud y de la seguridad del consumidor constituyen derechos fundamentales previstos por el artículo 42 de la Constitución Nacional; ellos se encuentran regulados específicamente en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

Básicamente significa que las cosas o servicios deben ser suministrados o prestados de manera tal que al ser utilizados en condiciones normales no presenten peligro alguno para la salud o integridad física del consumidor o usuario.

2. Derecho a la protección de los intereses económicos

Se refiere al derecho que tiene el consumidor a la protección de su patrimonio en la adquisición de bienes o la contratación de servicios.

Se protegen los intereses económicos de los consumidores cuando:

- Se asegura la calidad y eficiencia de los productos y servicios ofrecidos en el mercado;
- Se verifica la transparencia en su contratación;
- Se cuenta con organismos administrativos y judiciales que orienten y resuelvan los conflictos de consumo;
- Se reparan los daños causados al consumidor.

3. Derecho a una información adecuada y veraz

La Información que se debe brindar al consumidor

El consumidor tiene derecho a ser informado en forma **cierta, clara y detallada** acerca de todo lo relacionado con las características esenciales de las cosas o servicios que adquiera o contrate, y de las condiciones de comercialización.

Antes de contratar, el proveedor obligatoriamente nos debe suministrar toda la información necesaria para poder evaluar y comparar la calidad, precio y condiciones de los servicios y productos ofrecidos.

Toda la información debe ser brindada en forma gratuita para el consumidor.

4. Derecho a la libertad de elección

La libertad de elección se refiere a que el consumidor tenga opciones a la hora de contratar, por lo cual se debe garantizar la libre concurrencia y el funcionamiento eficaz y transparente del mercado.

Los dos sentidos de la libertad de elección

En el primer sentido, la libertad de elección implica poder escoger entre la variedad de productos y diferentes precios en un marco de competencia real y efectiva que asegure la diversidad de oferentes en el mercado. En un segundo sentido, no menos importante que el anterior, la libertad de elección implica un consumidor informado respecto de las opciones existentes, del acto de consumo a realizar y consciente del alcance de sus derechos y obligaciones. En esta concepción resulta fundamental la educación en consumo de los ciudadanos

5. Derecho a condiciones de trato equitativo y digno

El consumidor o usuario tiene derecho a ser tratado con la dignidad y respeto que merece todo ser humano por su condición de tal. Los consumidores y usuarios tienen derecho a que se les garanticen las condiciones de atención y trato digno y equitativo.