

A close-up photograph of a person's hands writing on a white document. The person is wearing a light blue long-sleeved shirt. The right hand holds a black and silver pen, and the left hand rests on the document. The background is blurred, showing more of the person's shirt and the document.

Guía para la inspección / Defensa al Consumidor

Información para que sepas qué vamos a observar cuando los inspectores de la ciudad visiten tu local.

Cuestionario de inspección

Aspectos a relevar



La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor es el organismo oficial encargado de **aplicar las leyes que protegen a los ciudadanos en su rol de consumidores** de productos y servicios.

A continuación te ofrecemos una guía para que puedas saber cuáles son los documentos que vamos a solicitarte, las exigencias normativas y las condiciones generales en que debe encontrarse tu local para cuando recibas la visita de nuestros inspectores.

Este documento es orientativo para ayudarte a estar en regla y evitar algunas de las faltas más usuales en que incurren los comercios. Sin embargo no es vinculante y los inspectores podrán solicitar información e inspeccionar aspectos contemplados en la normativa que no figuran en esta guía.

Si comercializás	¿Qué identificación deben tener los productos?	¿Qué vamos a controlar?
Productos envasados	<ul style="list-style-type: none">• Denominación• Nombre del país donde fueron producidos o fabricados• Su calidad, pureza o mezcla• Las medidas netas de su contenido	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas la documentación que individualice fehacientemente a los responsables de la fabricación, fraccionamiento, importación o comercialización de los productos que tengas a la venta.• Que estén denominados de acuerdo a su origen.
Productos manufacturados	<ul style="list-style-type: none">• Denominación• Nombre del país donde fueron producidos o fabricados• Su calidad, pureza o mezcla	<ul style="list-style-type: none">• Que no se induzca al error, engaño o confusión respecto del producto o la comercialización del mismo.• Que tus máquinas, equipos y artefactos cumplan con los estándares de eficiencia energética determinados.
Artículos deficientes, usados o reconstituidos	Deben estar identificados en forma clara y precisa	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas exhibido mediante cartel o publicidad permanentemente que en aquellos casos en los que haya diferencias menores a 5 centavos en el total a pagar, y no es posible su devolución, la diferencia es a favor del consumidor.

Cuestionario de inspección

Aspectos a relevar



Actividad / Rubro	¿Qué vamos a controlar?
Bienes muebles o servicios a consumidores finales	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas los precios exhibidos en pesos, de contado y el que corresponda al importe total y final que abonará el consumidor final.• Que estén determinados por unidad, claro y visible. Recordá que si son exhibidos financiados, igualmente deberás indicar el precio de contado en efectivo, el precio total financiado, el anticipo, cantidad y monto de cuotas con la tasa de interés anual
Supermercado, supermercado total o hipermercado, y autoservicio	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas los precios exhibidos de manera clara, visible y legible sobre cada artículo o producto expuesto y el que corresponda al importe final total. Recordá que, además, tenes que consignar el precio correspondiente al día 1º de enero del año en curso y del mes en curso, y el porcentaje de variación entre ambos precios (1º del año, 1º del mes actual y vigente). Y que si hay un acuerdos de precios celebrados por el Gobierno Nacional, también tenes que indicarlo en los productos incluidos.• Que en los rótulos de los productos envasados esté indicado el precio de la fracción ofrecida, cantidad neta, marca y el precio por unidad de medida correspondiente.• Que tengas exhibidos los carteles en el ingreso que indiquen la nómina de asociaciones de consumidores inscriptas en el Registro de la Ciudad, con la información exigida en la normativa correspondiente.• Que los precios exhibidos en las góndolas coincidan con la publicidad difundida en los medios existentes y que, ante a falta de stock de los productos ofertados, lo hayas informado en las góndolas y al ingreso.• Que en las publicaciones que oferten bienes o servicios esté informado el tiempo de validez de la misma y el stock disponible. Recordá que si la oferta se realiza en varias sucursales debés indicar el stock disponible para cada una de ellas.• Que tengas exhibido en el ingreso el listado de precios que conforma la canasta básica alimentaria publicada por el INDEC de modo claro, visible y legible.

Cuestionario de inspección

Aspectos a relevar



Exhibición y publicidad de precios

Actividad / Rubro	¿Qué vamos a controlar?
Carnicería, verdulería, pescadería, panadería y casa de comidas para llevar	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas las carteleras donde exhibas los precios por unidad de venta de los cortes y clases de carnes y sus derivados, clases de verduras, especies y cortes de pescados y mariscos, tipos de panes y facturas y las distintas variedades de comidas preparadas, respectivamente.
Farmacia	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas una lista de precios actualizados de todas las especialidades medicinales de uso y aplicación en medicina humana.• Que esté el listado de los descuentos y beneficios establecidos a favor de sus afiliados por las obras sociales, sistemas de medicina prepaga, sanatorios, hospitales privados, clínicas y similares. Recordá que deben estar bajo la leyenda "LISTA DE PRECIOS Y DESCUENTOS A DISPOSICION DEL PUBLICO".• Que tengas el cartel donde indiques si controlan o no la presión arterial en forma manual, días, horarios y costo.
Garaje o playa de estacionamiento	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas exhibido la lista de precios y que sea visible desde el interior de los vehículos que se encuentran en la calzada. Recordá que tenes que especificar: el precio por día, hora o fracción, de acuerdo con el tipo y tamaño de cada unidad (chico, mediano o grande) y que tenés que entregar a tus clientes obligatoriamente un comprobante que indique el horario de apertura y cierre, la dirección y el teléfono de tu establecimiento.• Vamos a controlar que las tarifas las hayas fijado conforme la normativa vigente.

Cuestionario de inspección

Aspectos a relevar



Exhibición y publicidad de precios

Actividad / Rubro	¿Qué vamos a controlar?
Comercialización de combustible directamente a consumidores finales	<ul style="list-style-type: none">• Que el precio esté exhibido en moneda de curso legal-pesos- por litro o metro cúbico, según sean líquidos o gases siendo visible la lista de precios desde las calzadas.• Que los surtidores de nafta cuenten con la indicación de número de octanos del combustible que se expenda sin inducir a error, engaño o confusión al consumidor respecto de la naturaleza, propiedades, características y precio del combustible ofertado.
Establecimiento de alojamiento turístico	<ul style="list-style-type: none">• Que estén exhibidos los importes de la tarifa diaria y la descripción de los servicios que incluyen. Si ofrecés servicios que no estén incluidos en la tarifa, debés incluir en la lista los precios de los servicios opcionales ofrecidos.
Establecimiento del ramo gastronómico	<ul style="list-style-type: none">• Que el precio esté exhibido en moneda de curso legal -pesos- mediante listas ubicadas en los lugares de acceso y en el interior del local.• Que las variaciones de precios por hora, espectáculo, etc., si las hay, estén informadas en los listados.• Cuando corresponda, que esté informado mediante un cartel visible y en el menú, la existencia o no del servicio de mesa o similar y su costo, los productos que incluye, y la información de la prohibición de su cobro para menores de 12 años de edad, según lo establecido por la Ley 4407.

Cuestionario de inspección

Aspectos a relevar



Actividad / Rubro	¿Qué vamos a controlar?
Comercio o local con carga de crédito virtual o servicio de cabinas telefónicas	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas exhibido el cartel donde indicas la prohibición de cobro de adicionales por carga de crédito virtual.• Que tengas el cartel exhibido donde indicas la prohibición del cobro de arancel por el “uso de cabina” o “monto mínimo de llamada”.
Comercio o local con servicio de comidas o bebidas	<ul style="list-style-type: none">• Que también tengas el menú en sistema Braille.
Cualquiera de los servicios o actividades mencionados anteriormente	<ul style="list-style-type: none">• Que tengas exhibido un cartel visible sobre los reclamos de Defensa al Consumidor según lo establece la normativa.• Que en las facturas y tickets que emitas a consumidores finales conste en forma legible y destacada el número de teléfono gratuito del GCBA 147 junto a la leyenda “Teléfono gratuito CABA, Área de Defensa y Protección al Consumidor”.• Si aceptás tarjeta de crédito y/o débito tenés que exhibir un cartel visible indicándolo.

Te invitamos a visitar la página de Defensa al Consumidor ingresando [acá](#).

Además, podés ingresar a [inspeccionesBA](#) para:



Inspecciones Programadas



Resultados de Inspección



Buscador de Inspectores

