



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

15

TUS DERECHOS

EL SUEÑO DE LA CASA PROPIA

CONSEJOS ÚTILES PARA LA COMPRA DE UN INMUEBLE

También en este número: **Protección de Datos Personales:** Sea dueño de la información que habla de su persona // **Ventanilla Única de Reclamos de Defensa del consumidor:** mejor servicio para el consumidor y agilidad en el trámite de la denuncia. // Defensa del consumidor en los municipios: San Rafael. // Y otros temas de interés.

Toda la información condensada en el suplemento surge por iniciativa de la **Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, espacio de educación en consumo de la Dirección de Defensa del Consumidor.



MENDOZA
GOBIERNO





EL SUEÑO DE LA CASA PROPIA

CONOZCA LO QUE DEBE SABER ANTES DE RESERVAR UN INMUEBLE

El Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios colabora también en este número del suplemento de Defensa del consumidor con recomendaciones útiles para quien está por comprar un inmueble:

¿Cómo reservar un inmueble?

Si el comprador desea reservar un inmueble nuevo o usado, **puede acordarse que esa reserva sea instrumentada mediante el pago de una señal.**

En caso de que dicha señal tenga **carácter penitencial**, esto deberá asentarse expresamente. Con ese carácter, la señal permitirá a las partes el **arrepentimiento** de lo acordado, conllevando las siguientes **consecuencias** para las mismas:

- El comprador interesado **perderá la totalidad del dinero entregado en concepto de señal penitencial.**
- El vendedor deberá devolver al comprador interesado, **la cifra doblada.** Es decir, si el comprador entregó una señal por diez mil pesos, el vendedor deberá darle a aquel la suma de veinte mil pesos, en caso de arrepentirse de la venta de su inmueble.

Importante: Debe especificarse quién recibirá y será responsable de la señal entregada por el comprador, ya que puede ser el vendedor como así también la inmobiliaria quien conserve esa suma.

Es costumbre en la compra/venta de un inmueble que **el escribano sea elegido por el comprador**, ya que es este quien deba afrontar los honorarios de ese profesional.

Cabe aclarar que la inmobiliaria y el propietario **deberán entregar al escribano designado, cuando este lo requiera, la documentación que respaldará la Escritura Pública traslativa de dominio.**

Tener en cuenta en la compra de un inmueble usado:

- **Valores extrínsecos:** zona, crecimiento y/o futuro del barrio, sus alrededores, titularidad registral del inmueble.
- **Valores intrínsecos:** distribución, iluminación de los ambientes, antigüedad, calidad de materiales de construcción, estado de conservación.

Si se compra un inmueble en **pozo** (es decir, aquel que se va a construir), es de suma importancia saber **qué empresa llevará adelante la construcción y quién está designado para su venta.**

Esas dos variables son las que el comprador/inversor debe evaluar con la finalidad de evitar o minimizar los riesgos que se pueden presentar en el transcurso del tiempo hasta la efectiva entrega de la unidad contratada.

Debemos tener en cuenta que si la operación se realiza en pozo **se puede comprar por debajo del valor de mercado.**

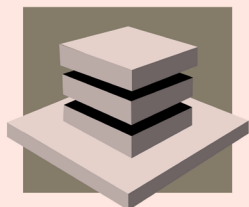


El **Colegio Profesional de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza**, como ente de derecho público no estatal con jurisdicción en todo el territorio provincial, tiene a su cargo el gobierno de la matrícula y posee, como uno de sus órganos, al “**Tribunal de Ética y Disciplina**”.

Sus funciones principales son:

- **Control del ejercicio profesional** del Corredor Público Inmobiliario.
- **Sanción a aquellos colegiados** que no cumplan debidamente las reglas.

Ante un acto negligente o perjudicial para alguna de las partes intervinientes, la persona damnificada **puede presentar la denuncia correspondiente al Colegio**, aportando toda la documentación respaldatoria que ayude al esclarecimiento del hecho.



**COLEGIO DE CORREDORES
PÚBLICOS INMOBILIARIOS**
Provincia de Mendoza

Fuente:

Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza Avda. 25 de Mayo 1881, Ciudad. Horario de atención al público: 15 a 17 hs. **La atención personalizada es totalmente gratuita.**

Para ampliar la respuesta sobre alguno de estos puntos o efectuar otra pregunta, dirigir su consulta a:

gerencia@ccinmobiliariomza.com.ar

Teléfonos:

0261) 4204209 / 4234300

COMPRA/VENTA DE INMUEBLES LA IMPORTANCIA DE ESTAR INFORMADOS

Para contar con mayor seguridad al momento de decidir la compra de un inmueble, la Dirección provincial de Defensa del consumidor de Mendoza, pone también a consideración en este número la información que provee al respecto el Colegio Notarial de Mendoza.

Compra/venta

La compra y la venta de un inmueble es un acto de enorme importancia en la vida de una persona o familia, por lo que **resulta fundamental contar desde el inicio con el acompañamiento y asesoramiento del notario.**

Pasos previos: reserva o seña. Consejos útiles

Una vez elegido el inmueble para la compra, el interesado debe:

1. Contactar al vendedor **para verificar que este sea realmente el propietario.**
2. Solicitar al vendedor **los títulos e informes del Registro de la Propiedad Inmueble** para:
 - Verificar que la propiedad **esté libre de gravámenes** (hipotecas, embargos, u otros).
 - Que el dueño **pueda vender sus bienes.**
 - Que pueda **el comprador darle al inmueble el destino que está buscando**, o que sea un inmueble apto para solicitar un crédito hipotecario.



Importante: Es frecuente que el comprador firme una reserva o una seña para asegurar su oferta, por lo que se recomienda consultar con el escribano antes de firmar la reserva o una seña.

¿Por qué?

Porque con esa firma **nacen obligaciones para ambas partes (comprador y vendedor)**. Por esto, la redacción de esos documentos **debe ser muy precisa y, en este sentido, el notario es el profesional idóneo para redactar esos instrumentos.**

Luego de ello puede otorgarse, **primero, un boleto de compra/venta y, más adelante, la escritura, o firmar una escritura.**

Funciones del Colegio Notarial de Mendoza:

- **Nuclea y representa** al notariado de la provincia.
- **Presta servicios** a los escribanos y al público.

Esta entidad brinda los siguientes servicios al público:

- **Apostillado de documentos.**
- **Legalizaciones de documentos notariales.**
- **Es sede y gestiona el registro** de actos de última voluntad (testamentos).
- **Es sede y gestiona el registro** de actos de autoprotección.
- **Cuenta con consejeros de turno** para atender las inquietudes sobre la actuación de los escribanos.

Si usted requerirá de un crédito hipotecario para la compra del inmueble, considere lo siguiente:

Elección del escribano

El comprador tiene derecho a **elegir su escribano para realizar la escritura de compra** y el banco designará un escribano para la escritura de hipoteca.

Ese derecho se lo otorga la Ley nacional N°25.093, que dispone en su artículo 1° **“En el acto de la firma de las escrituras traslativas de dominio, las entidades financieras comprendidas en la Ley 21.526, deberán respetar la designación de los profesionales que las partes han acordado en el boleto de compraventa, observando las disposiciones de las leyes sobre defensa del consumidor y defensa de la competencia.”**

Elegir un escribano para cada operación no atrasa ni encarece el trámite; **es un derecho que tiene el comprador que debe ser respetado.**

Honorarios notariales

Los honorarios están fijados por ley provincial N°8100, y se considera una falta de ética toda oferta de mejora de honorarios o ventaja en los gastos de escrituración, directa o indirectamente formuladas, cualquiera sea el medio de expresión, que vaya en desmedro de la ley de aranceles vigente.



Para más información, comunicarse con el Colegio Notarial de Mendoza a través de su sitio web

www.cnmza.org.ar

o bien personal y/o telefónicamente a:

1° Circunscripción:

Patricias Mendocinas 756, ciudad de Mendoza // (0261) 4298805

2° Circunscripción:

Bernardo de Irigoyen 127, ciudad de San Rafael // (0260) 4424938

Delegación General Alvear: Bartolomé Mitre 126, ciudad de General Alvear // (02625) 424536

3° Circunscripción:

Avellaneda 350, ciudad de San Martín // (0263) 4421430

Delegación Rivadavia: Aristóbulo del Valle 45, local 5, ciudad de Rivadavia // (0263) 4442602



Tema del próximo número:

“Certificación de firmas e impresiones digitales ante escribano”

DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN LOS MUNICIPIOS

La Dirección de Defensa del consumidor dependiente de la Municipalidad de San Rafael, continúa desarrollando el programa: **Defensa del consumidor visita tu distrito.**

A través de ese programa se logra:

- Acercar a los consumidores y usuarios la **información sobre sus derechos y obligaciones.**
- Brindarles la posibilidad de **realizar sus reclamos y tramitar sus denuncias.**

En forma conjunta con el Ente Provincial Regulador Eléctrico (EPRE), **se avanzó en el asesoramiento y también en la incorporación de numerosas personas al Registro de Beneficiarios de la Tarifa Social.**



Localidades que se visitaron recientemente:

Agosto: B° El Molino; B° Musson; Isla del Río Diamante; B° Cristiano; B° Constitución; Capitán Montoya (Las Paredes); Atuel Norte; Salto de las Rosas.

En septiembre se visitarán: Costa del Toledano (Jardín Pintorcitos), 01/09; Villa 25 de Mayo, 08/09 en Delegación municipal; Rama Caída, 15/09 en Delegación municipal; Villa Atuel, 22/09 en Delegación municipal; La Llave, 29/09 en Delegación municipal. **Las charlas se brindan esos días en horario de 9 a 12 hs.**

Más información en: Comandante Salas 150, San Rafael.

Teléfonos: (0260) 4449240 ó 4449318 / defconsumidor@sanrafael.gov.ar

PROTEJA SU INFORMACIÓN PERSONAL

La Dirección de Defensa del consumidor de Mendoza comparte estos consejos para lograr que en todo momento usted sea el dueño del uso que se hace de sus datos personales.

Derecho de rectificación, actualización o supresión

Si sus datos, incluidos en un archivo o banco de datos, no están actualizados o son falsos, incompletos o erróneos, **usted puede solicitar su actualización, rectificación y/o, supresión**, así como también su sometimiento a confidencialidad.

- Si el dato que se necesita corregir o eliminar es de origen financiero (en informe VERAZ, por ejemplo), **usted debe dirigirse a la entidad financiera con quien tuvo o tiene relación comercial**.
- Cite en la nota o e-mail la **Ley Nacional de Protección de Datos Personales (N°25.326)**, como base de tu reclamo.
- El responsable del archivo, registro, base o banco de datos **tiene cinco (5) días hábiles para realizar la rectificación**, actualización o supresión, plazo que se computa a partir del momento en que recepciona tu reclamo.

Derecho al olvido

- Si usted se encuentra informado negativamente en una base de datos de prestación de servicios de información crediticia, **por una deuda que tiene más de cinco (5) años desde la mora**, puede ejercer el derecho de supresión para evitar que dicho dato se siga reproduciendo en esa base.
- Si usted cancela o de otro modo extingue la obligación, **el registro se mantendrá por dos años (con indicación de esa circunstancia)**, plazo contado a partir de la fecha de cancelación de la deuda.
- Si el dato se origina en información vinculada a deudas, en las cuales no interviene una entidad bancaria o emisora de Tarjetas de Crédito, **el pedido de supresión puede realizarlo ante la entidad con la cual contrató o ante la base de datos que reproduce la información vencida** (por ejemplo: entidad que emite reportes comerciales, CODEME u otra).

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Vencido dicho plazo **sin recibir respuesta a su pedido o si considera que la información brindada o acción ejecutada es insuficiente**, realice su denuncia a:

denuncias_pdp@jus.gob.ar



Derecho de acceso

El ejercicio de este derecho **nos permite conocer qué datos personales nuestros** tiene una base de datos y saber cómo los obtuvieron.

¿Quién puede solicitar esa información?

Solo el titular del dato, **previa acreditación de su identidad.**

¿Existe un formulario modelo?

Sí. Puede emplearse el formulario que se encuentra en el sitio:

www.jus.gob.ar/datos-personales/

La solicitud debe dirigirse directamente ante el organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos. **La base de datos dispone de DIEZ (10) días corridos para brindar la información solicitada.**

Se sugiere conservar nota con sello de recepción, constancia de correo postal o bien la copia de correo electrónico enviado.



Fuente de la información:

Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sarmiento 1118 - 5º piso. C1041AAX Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

www.jus.gov.ar/dnppdp

PARA COMPARTIR CON NIÑOS Y ADOLESCENTES



El Programa para la Protección de los Datos Personales de Niños, Niñas, y Adolescentes en Internet **Con Vos en la Web**, persigue como objetivos:

- **Promover el trabajo conjunto entre el sector público y privado** para la elaboración de prácticas y procedimientos respetuosos de la privacidad de las personas.
- **Generar diversas actividades con actores nacionales, regionales e internacionales**, garantizando el respeto por los derechos humanos y la libre circulación de la información, en el marco de la normativa vigente.

Este programa ha sido creado en el ámbito de la **Dirección Nacional de Protección de Datos Personales**, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Usted podrá interiorizarse en temáticas como, por ejemplo: **cyberbullying, sexting, grooming, contraseñas seguras, teléfonos móviles y redes wifi.**

Para contar con guías educativas, actividades y otros contenidos, comunicarse a:

convosenlaweb@jus.gob.ar

Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor

Si tenés un problema con un producto que compraste o con un servicio que contrataste, completa el siguiente formulario de reclamo.

DENUNCIAS ONLINE, SIN MOVERSE DE CASA

¿Qué es la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor?

Es un espacio para la **gestión de denuncias online** creado por la **Dirección Nacional de Defensa del consumidor (DNDC)**, al que adhirió la provincia de Mendoza.

¿Cómo usarla?

Quien necesite realizar una denuncia, debe ingresar al sitio:

www.argentina.gob.ar

buscar la **Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor e ingresar el reclamo**, completando los campos obligatorios del formulario.

Además, **deberá adjuntarse la/s prueba/s en manos del denunciante** (es posible adjuntar hasta 10 documentos de tipo pdf, word, jpg y png).

Una vez llenado y enviado dicho formulario, **se le notificará con posterioridad al denunciante acerca del inicio del expediente electrónico**, en caso de corresponder el trámite de la denuncia en Defensa del consumidor.

Así, los mendocinos, o individuos de paso por la provincia, que hayan visto vulnerados sus derechos, **acceden a una herramienta online, sencilla y ágil**.

Para mejorar la atención de los consumidores Sistema de turnos para asesoramiento personalizado

¿A quiénes está destinado este sistema?

A aquellas personas que requieran ser recibidas y atendidas en un horario determinado para **resolver su consulta sobre una denuncia, iniciar un trámite o bien observar el estado de un expediente**.

¿Cómo se obtiene el turno?

A través de la **línea 0800-222-6678** que funciona en días hábiles **de 8 a 15 hs**. Con el turno obtenido, los ciudadanos deberán presentarse luego en **Pedro Molina 161, Ciudad**, para ser atendidos en forma personalizada y en el horario previsto.

¿Cuáles son los beneficios del sistema?

- Permite agilizar la atención que brinda el organismo público.
- Pone en valor el tiempo que invierte el ciudadano

Importante:

Este sistema se aplica para el caso de las personas que puedan trasladarse hasta la sede central de Defensa del consumidor: **Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza**, que atiende en el horario de **8 a 13 de corrido**.

Para aquellos consumidores que residan en departamentos aledaños y del interior de la provincia la opción es recibir en ese

0800-222-6678

la ubicación de la oficina municipal que atenderá la consulta, por orden de llegada (ver también en sitio web: www.consumidores.mendoza.gov.ar "Oficinas municipales")



ESCUELA DEL CONSUMIDOR
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

Toda la información condensada en el suplemento surge por iniciativa de la **Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, espacio de educación en consumo de la Dirección de Defensa del Consumidor