



DERECHOS DEL CONSUMIDOR



TUS DERECHOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR



MENDOZA
GOBIERNO



“Detrás de cada derecho hay una obligación”.

ENTREVISTA

LIC. MÓNICA LUCERO DE NOFAL

Lic. Mónica Lucero de Nofal

Es la actual directora de Defensa del Consumidor de la provincia, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia conducido por el Mgter. Dalmiro Garay. Mónica está al frente de este organismo desde comienzos de esta Gestión, y cuenta con una vasta experiencia en la temática. Por su formación personal y trayectoria al frente de instituciones públicas afines, impulsa una transformación de las tareas y trámites, para que el ciudadano encuentre respuestas a sus problemas con mayor facilidad y en tiempos más reducidos. Su mirada sobre la actualidad y perspectivas del organismo que dirige, en la siguiente entrevista:

¿Cuál es el espíritu de la Ley Nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor?

Constituye un **estatuto protector de los derechos de quienes adquieran o utilicen productos o servicios**, destinado a amparar su situación en la cadena de producción, distribución, comercialización y consumo.

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios **tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos**; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

¿Cuáles son las principales funciones, ubicación y horario de atención, de la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor?

Se puede actuar por denuncia o de oficio. Cuando se recibe una denuncia, la Dirección da inicio a la instancia conciliatoria. Si ésta se resuelve en forma satisfactoria, entonces procedemos al archivo de las actuaciones. En cambio, si no se resuelve satisfactoriamente, se **procede a labrar un acta por presunta infracción.** De continuar con el proceso y quedar firme la misma, se procede a emitir una resolución de multa.

La Dirección de Defensa del Consumidor también puede solicitar medidas cautelares.

La Dirección provincial de Defensa del Consumidor está ubicada en Rondeau 361, Ciudad de Mendoza, y contamos con delegaciones en Rivadavia y San Rafael. En capital, el horario de atención es de 8 a 13.

Con la finalidad de acercar estos los servicios al consumidor, **contamos también con la colaboración de oficinas municipales de Defensa del Consumidor**, que funcionan en: Las Heras, Guaymallén, Santa Rosa, San Martín, Tunuyán, General Alvear, San Carlos, Malargüe y San Rafael, y continuamos trabajando en la firma de nuevos convenios de colaboración recíproca con los otros municipios.

¿Cómo se promueve el consumo responsable?

Un consumidor responsable es aquella persona que **es consciente de lo que compra, dónde lo compra y qué uso hace de ello:**

- Adquiere cantidades suficientes de bienes para no desperdiciar.
- Lee etiquetas, compara precios, calidades e ingredientes.
- Adquiere productos biodegradables, no contaminantes.
- Busca un equilibrio en la naturaleza, usando racionalmente los recursos energéticos.
- Consume productos que no dañan su integridad ni su salud.
- Reporta anomalías de productos o servicios.
- Comparte experiencias con otros usuarios.

¿Cuáles son los temas que mayor cantidad de reclamos o denuncias reciben?

En el ranking de las denuncias, **primero encontramos a los bancos, por temas relacionados con falta de información detallada y veraz**, o bien cobros indebidos con respecto a las tarjetas y préstamos. También notamos que los **planes de ahorros son objeto de reclamos, por la no entrega del vehículo, o entregas fuera de término.**

“Cuando un consumidor o usuario observa o presume una violación a sus derechos, al adquirir un bien o servicio para su consumo final o el de su grupo familiar, debe hacer la consulta e iniciar, si corresponde, una denuncia, cuyo trámite es siempre gratuito”.

¿Qué acciones realiza este organismo para resolver esos y otros temas?

En el ámbito de la Dirección de Defensa del Consumidor, **se creó la Escuela del Consumidor y el Usuario**, cuya actividad es itinerante con la finalidad de **informar y capacitar a los consumidores y usuarios de sus derechos y obligaciones**, sea en el Gran Mendoza como así también en otros sitios de la provincia.

Además, para facilitar el acceso a la información, por un lado, hemos actualizado nuestro sitio web (www.consumidores.mendoza.gov.ar), y, por el otro, dispuesto de una casilla de correo (defensa-consumidor@mendoza.gov.ar), como así también **contamos con una línea gratuita (0800-222-6678)**, para resolver consultas en forma rápida, y promover una actitud proactiva del consumidor en la medida en que cuenta con información de sus derechos y obligaciones.

¿Cómo y cuándo corresponde iniciar una denuncia?

Cuando un consumidor o usuario observa o presume una **violación a sus derechos, al adquirir un bien o servicio** para su consumo final o el de su grupo familiar, debe hacer la consulta e iniciar, si corresponde, una denuncia, cuyo trámite es siempre gratuito. El modo es sencillo y no requiere de la participación de un abogado, sólo pedimos que aporte las evidencias objetivas de todo cuanto expone en su reclamo. **Contamos con personas que pueden asesorar al consumidor para la redacción de la nota, y disponemos de modelos de formularios en el sitio web: www.consumidores.mendoza.gov.ar.**

¿Cuáles son las principales recomendaciones para evitar ser engañados en nuestra buena fe?

Estar informado sobre el bien o servicio que se va adquirir o contratar, **solicitando previamente dicha información** y, cuando uno decide la compra, requerir luego el comprobante respectivo (factura, ticket, presupuesto, contrato, u otro). Si se obtiene la información a través de algunos de los medios publicitarios, entonces **se sugiere guardar la misma en la computadora o celular, como prueba.**

¿Cómo proyecta su gestión para este año y años venideros?

Voy a darle una **fuerte impronta a la etapa conciliatoria**. Y llegar a todo el territorio provincial con los **acuerdos de colaboración con los municipios**, porque entiendo que el consumidor debe tener facilitado su acceso para realizar su consulta y denuncia, en un espacio próximo a su domicilio.

Además, voy a usar las **herramientas informáticas a mi alcance para promover un proceso rápido y eficaz** para el consumidor y usuario de la provincia.

Impulsar la Escuela del Consumidor y el Usuario, será también prioridad.

Mgter. Mónica Lucero de Nofal

Lic. en Administración de Empresas

Mgter. en Organizaciones Públicas

Su paso por la Administración pública incluye:

- Directora de Fiscalización, Control y Defensa del Consumidor (1998-2006)
- Directora de Vías y Medios de Transporte (2006-2007)
- Secretaría Técnica de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial (2007-2015)

Su actividad docente involucra:

- Profesora Titular en la Maestría Ingeniería de la Calidad -UTN-
- Profesora Titular Comercialización I -UDA-
- Profesora Titular Investigación de Mercados -UNCuyo-
- Profesora Adjunta Derecho Privado -UDA-

Publicaciones

Mónica es co-autora del libro: Turismo, Derecho y Economía Regional.

Este trabajo fue coordinado por Aida Kemelmajer de Carlucci y Diego Benitez
1ª ed. Santa Fe Editores Rubizal-Culzoni- (2003)

MENDOZA
ARGENTINA



Dirección Defensa del Consumidor
Subsecretaría de Justicia y Relaciones Institucionales
Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

La denuncia es un trámite gratuito en todo su proceso, y no requiere de la participación de un abogado en ninguna de sus etapas.



DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

RECOMENDACIONES A CONSUMIDORES

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La Dirección de Defensa del Consumidor es un organismo público del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia de Mendoza, que **busca equilibrar las relaciones entre consumidores y proveedores de bienes y prestadores de servicios**, brindando información de utilidad para **evitar la violación de los derechos** de unos y tender a la difusión clara de las obligaciones de otros.

Llegamos a vos para que estas simples recomendaciones sean parte de tus conocimientos básicos y hagás valer tus derechos, en todo momento y lugar.

Compras y contrataciones

Te sugerimos que todos tus consumos los realicés en **comercios establecidos y habilitados, no así en la vía pública donde la venta es informal y no contás con una factura o ticket que demuestre tu compra**. De igual manera, elegí contratar con empresas serias, teniendo siempre a tu disposición una copia de las condiciones convenidas.

Problemas en un comercio

Asentá tu reclamo en el **Libro de Quejas. Éste es un registro obligatorio, y una forma de hacer visible lo que ocurrió** u ocurre en un lugar, con el fin de corregir esa situación que te afecta a vos y puede perjudicar a otros también.

Venta domiciliaria

Cuando comprés o contratés por internet, por ejemplo, **tenés derecho a revocar (anular) la aceptación de ese producto o servicio** durante el plazo de 10 (diez) días corridos, contados desde la fecha de entrega del bien o de la celebración del contrato (lo último que ocurra).

Esto, al entender que, luego de pensar mejor la compra, vos te arrepentiste u observaste algo del producto o servicio con lo que no estás de acuerdo.

Es importante que los comercios, **además de exhibir claramente los precios de sus productos, publiquen en sus accesos las formas o medios de pago que se aceptan**.

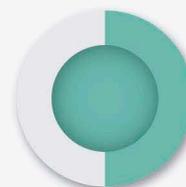
Es decir, que se indique si reciben sólo efectivo, o dinero al contado y tarjetas de crédito y/o débito, para que vos estés previamente informado de esa condición.

Y, en ese sentido, tené en cuenta que, **bajo ningún aspecto, el comercio puede incrementar el valor de un producto o servicio por usar tu tarjeta de crédito o débito** para la cancelación del mismo en un solo pago.

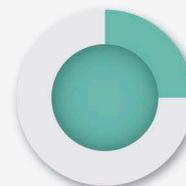
Mayor información sobre tus derechos

Te invitamos a observar la ley nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240. Y considerá que, en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley, prevalecerá siempre la más favorable al consumidor.

Garantías



6 meses
Para los productos nuevos



3 meses
Para los bienes usados

NO habrá productos sin su garantía legal correspondiente.

Reparaciones

Cuando la reparación de un producto sea insatisfactoria, tenés la opción de exigir el cambio de éste, o la devolución del dinero, o incluso una quita proporcional de lo que pagaste para poder adquirir uno nuevo.

0800-222-6678 De lunes a viernes, en horario de 8 a 15 hs

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En nuestro país, contamos con **una ley que protege especialmente al usuario de tarjetas de crédito y/o débito**, y establece las obligaciones para prestadores de estos servicios, con el fin de que toda la operatoria sea transparente, **fomentando así el uso del plástico** –como suele denominarse a ese medio de pago– para las compras de bienes y pagos de servicios.

Ley nacional 25.065, de 1999

Establece los alcances del sistema de tarjetas de crédito, el cual tiene por finalidad:

- A) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras**, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.
- B) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones** a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.
- C) Abonar a los proveedores de bienes o servicios** los consumos del usuario en los términos pactados.

Como usuario de una tarjeta de crédito o débito, es imprescindible que sepás cómo **conducirte con ese instrumento de pago, y cómo entablar una consulta, reclamo o denuncia** con la entidad emisora que te entrega esa tarjeta para operar en comercios adheridos.

Te invitamos a conocer ahora algunos puntos destacados de esta ley, ingresando vía internet al texto completo de la misma, y prestando especial atención a los siguientes consejos:

¿Sabías que hay distintos tipos de intereses que pueden aplicarse en tus consumos?

Por esto, si no pagás el total del monto de tu resumen y sólo abonás el mínimo exigido, por ejemplo, entonces te aconsejamos que te informés acerca de los recargos que se aplica, datos que podrás obtener en el resumen o bien a través del asesoramiento personalizado en la entidad emisora de tu tarjeta.

Esta ley se vincula en muchos aspectos con la normativa de Defensa del Consumidor, en su búsqueda de claridad y veracidad al momento de formalizar las relaciones de consumo entre clientes/usuarios, comerciantes y entidades bancarias.

Los comercios adheridos al sistema de tarjetas de crédito / débito, no podrán incluir en la factura de compra recargo alguno por el uso de ese medio de cancelación, cuando se trate de una venta en un solo pago. Si esto fuera sugerido o indicado por empleado o propietario del local comercial, te sugerimos que rechacés esa conducta y denunciés el hecho ante Defensa del Consumidor.

Asegurate de tener y conservar una copia del contrato de tarjeta de crédito, para que podás acudir a ese documento en caso de duda sobre cargos, derechos y obligaciones para las partes, para la entidad y vos como usuario del plástico. Es tu derecho contar con una copia del contrato, y obligación de la entidad entregarte una.

0800-222-6678 De lunes a viernes, en horario de 8 a 15 hs

EL RESUMEN

Es importante que te tomés unos minutos y **revisés tu resumen**. Son 5 minutos, o menos, que te darán la tranquilidad de saber que la **información de tus consumos ha sido bien configurada por la entidad emisora del plástico**; o te darán la certeza de que existe algún punto que observar y rechazar.

30

días

Así, si tenés que reclamar una compra incluida en tu resumen, por no haberla realizado o contener esta un monto diferente, podés hacerlo acudiendo a la sucursal emisora de tu tarjeta para impugnar o rechazar dicho consumo. Ese trámite debés formalizarlo antes de los 30 días posteriores a la recepción del resumen, y pagar el resto de los ítems del resumen o mínimo indicado, pero nunca dejar de pagar tu resumen.

24

horas

Cuando ocurra que no recibás el resumen en tu domicilio, días antes del vencimiento, como titular disponés de un canal de comunicación telefónico proporcionado por el emisor durante las veinticuatro (24) horas del día que te permite conocer el saldo de la cuenta y el pago mínimo que podés realizar. Además, en caso de que lo requieras, la copia del resumen de cuenta se encontrará a tu disposición en la sucursal emisora de la tarjeta. Hoy, para los usuarios de tarjetas es frecuente contar con información detallada sobre sus consumos, mediante acceso a internet con clave personalizada.

Dejamos a tu disposición la cuenta de correo electrónico de Defensa del Consumidor para que nos hagás llegar tus consultas: defensa-consumidor@mendoza.gov.ar

0800-222-6678

De lunes a viernes, en horario de 8 a 15 hs

Ante posibles errores en tu resumen, o dudas acerca de cómo se procesaron tus consumos del mes, o cargos exigidos por la entidad (como renovación, uso del cajero automático, mantenimiento del plástico, u otras), te sugerimos acercarte al banco emisor y solicitar ser informado en forma clara y completa. Porque entendemos que es, justamente, con un trato acorde e información detallada y simple como las partes podrán salvar sus posibles conflictos.



CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA

NOTA DE DENUNCIA

- 1 Datos personales del denunciante**
Nombre completo, domicilio, teléfono de contacto y correo electrónico.
- 2 Síntesis cronológica**
De la situación que se reclama.
- 3 Datos entidad que se denuncia**
Datos completos de la persona, comercio, empresa o entidad que se denuncia (nombre o razón social, domicilio y teléfono).
- 4 Pretensión de la denuncia**
¿Qué se espera como resultado?

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Comprobante entregado del producto o servicio contratado

Factura, ticket, presupuesto, contrato, convenio, recibo de dinero.

Documentación original con dos juegos de fotocopias

Uno para el expediente de denuncia y otro para la parte denunciada.

Mendoza, (día) de (mes) de (año)

Sra. Directora de Defensa del Consumidor

Lic. Mónica Lucero de Nofal

1
Mi nombre es (nombre y apellido), DNI (número DNI), y vivo en (dirección completa, teléfono y correo electrónico).

2
Hace una semana, compré un producto que, a los pocos días, presentó fallas en su funcionamiento.

3
Que por la presente vengo a denunciar a la firma/s (completar como figura en la factura/ticket/u otra), con domicilio en (según corresponda).

Acompaño como prueba la/el siguiente factura/ticket/u otra.

4
Pretendo que la empresa me entregue el producto en óptimas condiciones.

El trámite es gratuito.
No es necesario
un abogado.



Firma y aclaración

REQUISITOS PARA DENUNCIA

Antes de presentar su denuncia en esta Dirección, asegúrese, por favor, de que la misma cumple con todos los requisitos. Siempre que se trate de un reclamo formal, presentado por consumidor / usuario final, usted podrá hacer parte del mismo a la Dirección de Defensa del Consumidor, aportando:

Nota o escrito de denuncia, que contiene una síntesis o detalle de los hechos, contados con sus palabras y ordenados según fueron ocurriendo en el tiempo. En esta nota usted deberá sumar sus datos personales completos (nombre y apellido, domicilio, teléfono fijo/celular, correo electrónico), datos de la persona, empresa o entidad (razón social, nombre identificatorio), y definir claramente su pretensión (¿qué espera como resultado de la denuncia?).

Copia de su DNI, o de quien lo representará en la denuncia, junto con la factura / ticket, contrato / convenio, o bien copia de la constancia por recibo de dinero que le fuera entregado de manera informal por el producto / servicio, para reparación, obra, anticipo, u otro.

Tenga en cuenta, además, que usted deberá aportar un juego de fotocopias para formar el expediente de denuncia y uno adicional para la copia-traslado que se envía a la parte denunciada. Por lo tanto, si usted plantea una denuncia en la que interviene una sola persona / empresa, deberá aportar dos juegos iguales de fotocopias.

Línea gratuita

0800-222-6678

De lunes a viernes, en horario de 8 a 15 hs

www.gobierno.mendoza.gov.ar

DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Rondeau 361 - Ciudad de Mendoza



@minGobiernoMza



Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia



MinisteriodeGobiernoMza