

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

2

TUS DERECHOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES



ESCUELA DEL CONSUMIDOR
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

MENDOZA
GOBIERNO



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR, CONOCÉ TUS DERECHOS

Desde hace unos días, **numerosas radios de Mendoza comenzaron a difundir en su programación cuatro avisos** –o spots– con recomendaciones para usuarios y consumidores. Así, los **oyentes de emisoras del Gran Mendoza e interior de la provincia reciben información** sobre: Compra segura en comercios; Información sobre compras con tarjeta de crédito; contratación de seguros y otros servicios; Problemas por consumos no realizados que aparecen en resúmenes.

De esta manera, el Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia llega a localidades más alejadas y accede a lugares donde las personas tienen un acceso más restringido a la información que se relaciona con sus derechos como consumidores.

“Los textos que se observan coinciden con los spots o avisos que está difundiendo Defensa del Consumidor por medio de radios del Gran Mendoza y del interior de la provincia. De esta manera, este organismo del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia de Mendoza llega a cada rincón del territorio con recomendaciones para fomentar un consumo más seguro”.

“Asimismo, mediante esos breves avisos se informa a la comunidad acerca de las vías de contacto y asesoramiento para ampliar el conocimiento sobre los derechos y obligaciones de consumidores y usuarios:

0800-222-6678 y el sitio web:
www.consumidores.mendoza.gov.ar

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR POR RADIOS DE LA PROVINCIA DE MENDOZA

01 La Dirección de Defensa del Consumidor te recomienda: Comprar en comercios habilitados y siempre solicitar tu ticket o factura, este es el documento que acredita la compra y permite hacer cualquier reclamo posterior.

02 La Dirección de Defensa del Consumidor te recomienda: Si vas a contratar un seguro o pedir un préstamo, procurá que las entidades que lo otorguen, estén habilitadas y autorizadas; y siempre, pero siempre, pedí las condiciones de adjudicación.

03 La Dirección de Defensa del Consumidor te recomienda: Todo comercio debe exhibir las tarjetas de débito o crédito que recibe, y cuando la compra o servicio la abones en un solo pago, no te pueden incrementar el precio.

04 La Dirección de Defensa del Consumidor te recomienda: Si en el resumen de tu tarjeta hay algún consumo que no realizaste, tenés treinta días para reclamar en la entidad emisora; hacé el reclamo por escrito y dejate constancia del mismo.



Julia

Reside en Godoy Cruz, e inició una denuncia en 2015 por la no entrega de unas zapatillas compradas por internet. Su reclamo se resolvió con la devolución del dinero invertido.

“Obtuve mi dinero luego de haber presentado la denuncia formal y tras un tiempo que considero apropiado; me resultó muy accesible el servicio y seguramente lo recomendaré dentro de mi círculo de amigos y parientes”.



Maximiliano

Vive en Guaymallén. Él se acercó a Defensa del Consumidor en marzo de 2016, por una reparación de un equipo de audio que se demoraba y por la cual no recibía respuestas certeras.

“En lo relacionado con el trámite de denuncia, me pareció muy rápido todo, y gracias a la gestión de ese organismo, pude obtener el producto en condiciones, el cual funciona sin problemas hasta la fecha. Agradezco el buen trato recibido en todo el proceso”.



Mario

Quien reside en Las Heras. Por su problema de garantía de gafas de sol de primera marca, presentó su denuncia este año y consiguió la entrega de un par nuevo, sin otro costo adicional.

“Estoy muy satisfecho por el resultado del trámite, porque si bien le cuesta a uno iniciar la denuncia y tomarse el tiempo, después uno ve que su esfuerzo tiene éxito, y esto contribuye a continuar creyendo en las instituciones públicas. Sin dudas, yo recomendaría este servicio a familiares y amigos”.

ADULTOS MAYORES, UNO DE LOS EJES DE NUESTRA GESTIÓN

TODOS SOMOS CONSUMIDORES

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Desde el momento en que una persona se levanta hasta culminar el día, al usar energía y productos para preparar el desayuno, abonar un servicio de transporte o consumir combustible para el traslado hasta los lugares de trabajo, escuela, o por compras de alimentos o vestimenta, por ejemplo.

Más allá de la edad y tipo de actividad, **el individuo desarrolla un consumo y se vincula con otras personas que comercializan bienes y servicios**, y se inserta en un mercado de intercambio donde, generalmente, se **cancela con dinero cada una de esas transacciones**, resultando cada cual satisfecho cuando las necesidades y expectativas que se tenían se ven cumplidas en el uso de las cosas compradas.

En este segundo número del suplemento, la Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza, entidad itinerante y dependiente de la Dirección de Defensa del Consumidor, se **aborda en particular el consumo que realizan los adultos mayores**, segmento de la población que se conforma en 2016 como uno de los principales ejes de trabajo de esta gestión en el organismo que **conduce la Lic. Mónica Lucero de Nofal**.

Y se trata de una labor que se emprende en conjunto con la Dirección de Adultos Mayores del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes, **bogando ambas Direcciones por una protección activa de quienes atraviesan esa etapa en sus vidas**, con mayor participación e integración social.

LOS ADULTOS MAYORES

En la Argentina, **la edad de los 60 (sesenta) años, adoptada por Naciones Unidas es la edad de entrada en la vejez**. Existen estereotipos y prejuicios referidos a las personas mayores que nos hacen verlos como un ser frágil, dependiente sin capacidad de decisión. Y es importante pensar y actuar en forma distinta a ese pensamiento, y fortalecer la noción de que **los adultos mayores son titulares de derechos y no meros objetos de cuidado o asistencia**.

Desde UNICIPIO se pugna para que Mendoza **sea reconocida como una de las "Ciudades Amigables con los Adultos Mayores"**, tal es la designación que promueve la Organización Mundial de la Salud. **Una ciudad amigable es un entorno integrador y accesible que fomenta el envejecimiento activo**.

Línea gratuita

0800-222-6678

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



La Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza

es una entidad que depende de la Dirección de Defensa del Consumidor; esta Escuela se caracteriza por su carácter itinerante, ya que propone compartir y debatir los temas de interés para usuarios y consumidores de Mendoza, de la mano de personas idóneas en la materia, y hacerlo en distintos puntos del territorio provincial.

Las charlas y capacitaciones formales pueden coordinarse a través del correo:

defensa-consumidor@mendoza.gov.ar,

atendiendo a los públicos a los que irán destinados esos contenidos, con la clara premisa de difundir los alcances, derechos y obligaciones, de las leyes nacional y provincial de Defensa del Consumidor.

¿CÓMO RECLAMAR UN DESCUENTO EN BONO QUE NO CORRESPONDA?

Cuando descubra en **su bono de haberes jubilatorios, un descuento por mutual, entidad bancaria o empresa, o bien con un código incierto, y tenga usted certeza de no haber prestado su consentimiento** para el otorgamiento de un préstamo o compra en cuotas, por ejemplo, le sugerimos exigir de parte del banco un informe claro y completo sobre ese descuento.

Y en caso de haberse efectuado de manera errónea o ser ese descuento parte de una maniobra irregular, **presente cuanto antes su reclamo en Defensa del Consumidor, siendo asesorado inicialmente sobre el procedimiento y tiempo de trámite**. De detectarse la presunta comisión del delito de estafa, ese organismo derivará su denuncia a la fiscalía más próxima para la prosecución de la denuncia, notificándole a usted de esa circunstancia.

Lo importante es que **no deje pasar tiempo y no dude en consultar y pedir ser informado en forma clara, veraz y completa**, para que su problema pueda ser resuelto a la brevedad y mejorando el accionar de las entidades que procesan las acreditaciones de haberes. **Sus ingresos jubilatorios son un derecho adquirido, y obligación de los prestadores de bienes y servicios el brindar detalle de todo** cuanto afecte a los montos de dinero que usted recibe mensualmente.

Se retoma aquí un **concepto sobre el que siempre es importante reforzar su difusión y aplicación**: "Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. **La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión**", art. 4º de la ley nacional N°24240 de Defensa del Consumidor.

TIEMPO DE ESPERA: 30 MINUTOS

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Esta es una de las premisas de trabajo que **impulsa la Dirección Defensa del Consumidor**, una medida destinada a beneficiar a todos los usuarios de servicios bancarios, entre otros, **para evitar largas colas y demoras innecesarias**, a veces indignas, para pagar impuestos, comprar códigos, o comprar alimentos.

Y, en ese sentido, deseamos que la **resolución provincial N°9 de 2016 tenga especial hincapié y aplicación para terminar con la espera interminable** que sufren, sobre todo, los adultos mayores, muchas veces incluso de pie, lo que **pone en riesgo su salud y les resta tiempo de calidad para dedicar a sus actividades** y compartir momentos con familiares y amigos.

Cuando eso ocurre, consideramos que **se viola el artículo N°8 bis de la Ley nacional de Defensa del Consumidor N°24240**, el cual establece:

Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar **condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios**. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Con criterio similar, el Código Civil y Comercial establece en su artículo 1097, lo siguiente: **Trato digno.** "Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias".

Por tanto, requerimos que quienes sufran ese trato indigno, asienten su reclamo en Libro de Quejas de la entidad o empresa, y **comuniquen ese hecho al 0800-222-6678**, que funciona de lunes a viernes, en el horario de 8 a 15. Con esa información en nuestro poder, se actuará en consecuencia con inspecciones y sanciones definidas por ley.



Este cartel deberá ser colocado en forma visible en cada caja, ventanilla, cajero automático, mostrador y/o cualquier otro lugar de espera, a la vista del consumidor. Quien aún no lo tenga puede requerirlo al correo:

inspeccion-consumidores@mendoza.gov.ar

0800-222-6678

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



DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

TARIFA SOCIAL

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Con la declaración de la **Emergencia Energética hasta el 31 de diciembre de 2017**, el Gobierno nacional inició, en diciembre de 2015, la implementación de **actualizaciones tarifarias que permitirán normalizar la situación de la energía eléctrica y del gas natural**, mejorar la calidad del servicio, incentivar las inversiones y reducir los subsidios.

Si bien la Dirección de Defensa del Consumidor **no brinda asesoramiento detallado al respecto ni gestiona el acceso de las personas al sistema de beneficios en servicios públicos** (luz y gas, particularmente), sí colabora con los organismos que tienen asignada esa función.

La nueva Tarifa Social, **sólo para usuarios residenciales, apunta a cuidar a los sectores más vulnerables de todo el país** otorgándoles el beneficio de acceder a los servicios **con precios acordes a su situación de vulnerabilidad**.

De acuerdo con la información que brinda el Ministerio de Energía y Minería de la Nación, acceden a la Tarifa Social los usuarios residenciales titulares de servicios que sean:

- **Beneficiarias/os de programas sociales.**
- **Jubilados/as y/o pensionados/as que perciban haberes mensuales brutos** por un total menor o igual a dos veces la jubilación mínima nacional: \$9918 vigente desde marzo de 2016, según Resolución 28/2016 de la Administración Nacional de la Seguridad Social.
- **Trabajadores/as registrados/as con remuneraciones mensuales brutas** por un total menor o igual a dos Salarios Mínimos Vitales y Móviles (SMVM): \$12.120, según Resolución A 4/2015 del Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, vigente a partir de enero 2016.
- **Personas con discapacidad.**
- **Inscriptas/os en el Monotributo Social.**
- **Empleadas/os del servicio doméstico.**
- **Personas que cobren Seguro de Desempleo.**

Mientras que no podrán acceder a la Tarifa Social aquellas personas que sean propietarias de más de un inmueble, posean un vehículo de hasta 15 años de antigüedad o tengan aeronaves o embarcaciones de lujo.



Si usted necesita contar con asesoramiento más completo y personalizado al respecto, le pedimos que se acerque al Ente Provincial Regulador Eléctrico (EPRE), de la Secretaría de Servicios Públicos del Gobierno de Mendoza, y/o bien al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

EPRE Av. San Martín 285, Ciudad de Mendoza

0800-222-3773

Línea gratuita

ENARGAS Gutiérrez 672, Ciudad de Mendoza

0800-333-4444

Línea gratuita

Aplicación EPRE usuarios desde el celular o desde el sitio web www.epremendoza.gov.ar

TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR ¡RECORDALOS Y HACELOS VALER!



1 DERECHO A LA SALUD Y A LA SEGURIDAD EN EL CONSUMO

Tenés derecho a que los productos y servicios que adquirís sean **suministrados de manera tal que no presenten peligro alguno para tu salud o integridad física.**



Recordá que todos los productos eléctricos, electrónicos, juguetes, encendedores, bicicletas de uso infantil y elementos de protección personal para el trabajo deben tener el sello de Seguridad Argentino.



2 DERECHO A LA INFORMACIÓN

Debe ser **clara, detallada, cierta y gratuita.**

3 DERECHO A LA ELECCIÓN

Tenés derecho a optar entre diferentes:

- **proveedores**
- **bienes y servicios**
- **precios y calidades**
- **y modalidades de pago** que mejor se ajusten a tus necesidades y deseos.



4 DERECHO AL TRATO DIGNO

Tenés derecho a que el **proveedor garantice las condiciones de atención, trato digno, equitativo, respetuoso y no discriminatorio** a los consumidores.

5 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS Y A SU REPARACIÓN

Tenés derecho a que tus **intereses económicos sean protegidos en la relación de consumo** ante daños ocasionados por:

- **la prestación incorrecta de un servicio**
- **inconvenientes en el uso de un producto**

Todo lo cual da lugar a una reparación efectiva o indemnización.



6 DERECHO A LA ORGANIZACIÓN Y A LA REPRESENTACIÓN

Tenés derecho a que se aseguren los **medios para la organización de los consumidores en defensa de sus derechos**, y a que sus intereses se encuentren representados en los procesos de toma de decisión pública.



7 DERECHO A UN AMBIENTE SALUDABLE

Tenemos derecho a vivir en **un ambiente saludable para nuestro bienestar y el de las futuras generaciones.**

Tené en cuenta los impactos que generan tus actos de consumo en el ambiente, pero también en la economía y en la sociedad, y hacé elecciones socialmente sustentables. Por ejemplo, podés elegir comprar en las ferias de proveedores, mercados cooperativos, artesanos, y otros, para disminuir los costos de la intermediación, optando por los productos con envoltorios sencillos que son más económicos y disminuyen la generación de residuos.



8 DERECHO A LA EDUCACIÓN EN EL CONSUMO

Tenés derecho a conocer y comprender cuáles son tus **derechos y responsabilidades como consumidor para tomar decisiones informadas en tus actos de consumo** y para hacerlos valer en cualquier momento.

MENDOZA
ARGENTINA



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

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, presenté 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 DE LA 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 a 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.

PRÓXIMO NÚMERO DOMINGO 28 DE AGOSTO

En el próximo número, Turismo estudiantil y recomendaciones para los adolescentes, para que su consumo de productos y servicios esté más protegido.