

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

3

# TUS DERECHOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ADOLESCENTES, CONSUMIDORES Y USUARIOS



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

MENDOZA  
GOBIERNO





## INTRODUCCIÓN

En este tercer número del suplemento de Defensa del consumidor, **que se desarrolla desde la Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, la información girará en torno de tres temas que podrían ser de gran utilidad para adolescentes, en particular: **garantías de productos, compras online y, en especial, viajes estudiantiles**. Además, se complementa esta edición con los datos puntuales de las oficinas de Defensa del Consumidor que se encuentran en el municipio, para que adolescentes también puedan ser asesorados más cerca de sus domicilios respecto de aquellas situaciones en las que hayan sufrido algún percance con sus compras.

Tengan en cuenta estas recomendaciones, **porque son sugerencias simples para ayudarles en sus consumos diarios y así evitar problemas**, tanto para ellos como para sus familias.



**ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA**

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MÁS CERCA DE USTEDES

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En Mendoza, la sede central de Defensa del Consumidor **se encuentra en calle Rondeau 361, ciudad, y funciona de lunes a viernes de 8 a 13.** Además, esa entidad provincial cuenta con una delegación en zona sur, ubicada en Corrientes 722, ciudad de San Rafael.

Asimismo, Defensa del Consumidor cuenta con el **apoyo de los espacios creados y administrados por las municipalidades para atender consultas y reclamos** de consumidores de otros sitios de Mendoza.

Así, por ejemplo, en el Gran Mendoza los adolescentes cuentan con la posibilidad de acercarse a San Miguel y Rivadavia, Las Heras, y encontrar su espacio de consulta en el área de Legales. Si viven en Guaymallén, como consumidores tienen la opción de asesorarse en Paseo Libertad 720. Mientras que Luján de Cuyo cuentan con una oficina de Defensa del Consumidor en San Martín 319, 1er. piso, en la ciudad de ese departamento.

Si luego de ese primer asesoramiento surge la necesidad y posibilidad de iniciar una denuncia, **esta deberá ser presentada por un mayor de edad que acompañe al adolescente en la gestión de la misma para resolver su problema.**

Por consultas relacionadas con otras oficinas municipales, podés comunicarte **de lunes a viernes, y de 8 a 15, al**

**0800-222-6678**

Línea gratuita

### CAPACITACIONES

Es importante, además, señalar que tanto la oficina de Defensa del Consumidor de Guaymallén como así también la de Las Heras **recibieron en julio pasado una primera capacitación especial orientada a definir los criterios de admisión y trámite inicial**, para que los expedientes de denuncias sean cursados sin obstáculos administrativos y se aceleren los tiempos de gestión de los mismos.

**Esa instancia intensiva de capacitación será desarrollada en breve también para el resto de las oficinas departamentales de Defensa del Consumidor**, para coordinar las acciones y proveer de respuestas a los ciudadanos de toda la provincia.



## COMPRAS ONLINE

Hoy, son muchísimas las opciones para comprar vía internet. **Existen sitios especializados en las ventas online, como así también páginas o grupos en redes sociales que acercan constantemente propuestas** que suelen ser más accesibles que aquellas que pueden encontrarse en los comercios de la zona.

Pero ese posible ahorro que se generaría al comprar de esa manera, a través de internet y redes sociales, **debería contemplar, además, la seguridad de la venta, porque, por un lado, el adolescente se contacta directamente con una persona que no conoce del todo y, por el otro, si tiene problemas luego con ese producto** (celular, ropa, calzado, u otro), en su funcionamiento o calidad del mismo, podría tener inconvenientes para realizar un reclamo por la garantía.

Defensa del Consumidor recomienda que se compre **siempre en sitios online con trayectoria y reconocimiento, y conserve constancia de la venta** (factura, resumen de la tarjeta de crédito, por ejemplo).

Ahora bien, si el adolescente decide comprar su teléfono, zapatillas, ropa, u otra cosa de su interés, a un particular que contactó por internet o redes sociales, y no en un comercio establecido, **se le sugiere que lo haga acompañado de un adulto de su confianza y en espacios públicos, en horario diurnos.**



# TURISMO ESTUDIANTIL

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR



Capítulo aparte y más tiempo se dedica a esta posibilidad que **tienen muchos chicos de viajar por Mendoza o a otras provincias, e incluso a países vecinos, para celebrar la finalización de sus estudios primarios y secundarios.** Tanto para tus padres como para vos, como así también para los docentes, y empresarios del medio dedicados a la actividad, **esta información, puede resultarles de suma importancia.**

Los detalles del viaje que te brinden los chicos (promotores/coordinadores) que se acercan a tu escuela, **son parte de la etapa precontractual, es decir, que Defensa del Consumidor también puede tener en cuenta, en caso de problemas, todo ese material que te entreguen antes del viaje** (folletos ilustrativos con imágenes de hoteles y excursiones, presupuestos, u otros), que sirven para promocionar y vender luego los servicios de esas empresas.

En ese sentido, se insta a las escuelas a que participen activamente en la orientación de los chicos que están por realizar ese viaje soñado, **para prevenir sobre la posibilidad de contratar con una firma (empresa de viajes) que posea antecedentes negativos graves y no que haya respondido en tiempo y forma, o compensado en anteriores oportunidades a los afectados.**

El viaje comienza antes de subir al micro; por eso es posible y recomendado que los chicos soliciten al profesor de su confianza que los ayude en la selección de la empresa autorizada que ofrezca la **mejor opción para el grupo, de acuerdo con las posibilidades de pago y características del viaje que desean vivir.**

El Ministerio de Turismo de la Nación, en su sitio web

<http://www.turismoestudiantil.gov.ar/>

brinda información de las agencias de viajes estudiantiles autorizadas para ese tipo de servicios, como así también otras sugerencias que seguro son de utilidad para prevenir problemas.

Recuerden que todo lo que esté incluido en el contrato firmado con la empresa elegida, deberá respetarse. **Si antes, durante, o después del viaje, el grupo de alumnos tiene un problema (incumplimiento) con lo acordado, debe realizarse la consulta y reclamo, primero a la misma empresa por medios directos** (email, Libro de quejas, nota por duplicado, por ejemplo), luego, o a la par, en la Dirección de Defensa del Consumidor mediante la participación de un adulto que encabece esa gestión.

Consideren que estas escapadas o viajes de pocos días con sus compañeros de curso se hacen, en muchos casos, solo una vez en la vida, por eso **se les recomienda actuar con precaución.**

En ese sentido, Defensa del Consumidor también desea que ese viaje, y **esos recuerdos gratos e imborrables, permanezcan en sus memorias para toda la vida, al tiempo que pretende que las empresas cumplidoras continúen desarrollando normalmente su actividad.**

Se invita a docentes, padres y alumnos a considerar en el siguiente enlace todo el detalle, derechos y obligaciones de las partes, que Defensa del Consumidor de la Nación brinda a los interesados en efectuar un viaje estudiantil con todos los recaudos posibles:

[http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/guias\\_apoyo/turismo\\_estudiantil\\_2015.pdf](http://consumidor.gob.ar/static/files/educacion/guias_apoyo/turismo_estudiantil_2015.pdf)

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



La información que les brinden las empresas para el viaje que están por realizar siempre debe ser plasmada en forma escrita, detallada, cierta y clara.

MENDOZA  
ARGENTINA



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

# GARANTÍAS

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

¿Sabían que todos **los productos nuevos cuentan con una garantía legal mínima de 6 (seis) meses?** Sí, así es, porque de esa manera lo establece una ley nacional. Se trata de la ley N°24240 de Defensa del Consumidor, que pueden encontrar en internet, y confirmar esto mismo en el artículo 11.

Y es importante que sepan, además, que **los productos usados gozan de una cobertura legal por 3 (tres) meses.**



**6** Para los productos nuevos  
meses de garantía legal



**3** Para los productos usados  
meses de garantía legal



Esos plazos (seis y tres meses), comienzan a contarse desde la entrega del producto. **Pero... ¡Atención! Son plazos mínimos establecidos por ley, y muchos productos que adquieren en comercios cuentan con garantías más prolongadas** como, por ejemplo, de un año o más, y se denominan "contractuales", otorgadas por los fabricantes; son garantías escritas que debés guardar y de las cuales los vendedores son solidariamente responsables.

Ese beneficio o cobertura de garantía no aplica para los productos que se consuman de una vez, como es el caso de los alimentos, por ejemplo.

## SERVICIOS PUERTA A PUERTA



Así como deberán evaluar con su grupo familiar, si la compra es conveniente por su valor e impuestos, también es imprescindible que sepan esto: **Defensa del Consumidor de la provincia de Mendoza no podrá intervenir en un reclamo por un producto comprado a una empresa con sede fuera de la Argentina.** Por eso, deben prestar especial atención a los comentarios de otros usuarios del sistema de ventas de esas empresas; también **pueden usar los buscadores de internet para rastrear opiniones negativas o advertencias de sitios peligrosos o con alto nivel de riesgos.** Consideren entonces no sólo el precio, sino también los impuestos que deberán afrontar, junto con la procedencia del producto (provincia o país), y dónde reclamar en caso de falla del mismo.

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

## LA VOZ DEL CIUDADANO

Los siguientes son testimonios reales de consumidores que, recientemente, realizaron su denuncia en la Dirección de Defensa del Consumidor:



### Mirta

Vive en Godoy Cruz y efectuó una denuncia por incumplimientos de la empresa aseguradora.

**"He tenido experiencias positivas al presentar otros reclamos, así que no dudé esta vez en acercarme nuevamente para resolver la situación que se planteaba con la empresa de seguros de autos".**



### Milca

Ella también reside en Godoy Cruz. Tuvo inconvenientes con un círculo cerrado para la adquisición de su vehículo.

**"Muy satisfecha quedé con el trámite, porque pude conseguir la entrega del auto, a pesar de la demora en que había incurrido la empresa. Sentí que mis reclamos ante esta no tenían eco y luego de la denuncia Defensa del Consumidor presionó para que mi derecho se cumpliera".**



### Anahí

Domiciliada en Las Heras, ella se dirigió a la Dirección provincial de Defensa del Consumidor para resolver su problema con una empresa de electrodomésticos.

**"Entiendo que el cambio y entrega del televisor llegó después de presentar la denuncia, porque antes mis quejas no habían sido escuchadas".**

Al ser consultas por el servicio que brinda Defensa del Consumidor, esas tres personas coincidieron en resaltar que recomendarían el mismo a familiares y amigos, al tiempo que sugirieron, como mejora del servicio, que se aceleren los tiempos de gestión de las denuncias.



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR SE ACERCA A USTEDES

De acuerdo con un cronograma previamente elaborado, **Defensa del Consumidor acompaña al Móvil Judicial en su recorrido por distintos puntos de la provincia.** Así, una persona idónea asesora a quienes se acercan a ese transporte sobre los temas afines a consumidores y usuarios, y la manera de tramitar una denuncia, cuando corresponde. Quien desee conocer ese cronograma puede ingresar a:

[www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar)

Asimismo, desde las cuentas de redes sociales del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia se difunde esa información

 @MinGobiernoMza  MinGobiernoMza

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

### DEFENSA DEL CONSUMIDOR se acerca a vos.

*¡Vení a informarte sobre tus derechos y hacelos valer!*

**Centro Móvil  
de Información  
Judicial**

Asesoramiento Jurídico gratuito



PODER JUDICIAL  
PROVINCIA DE MENDOZA

Ministerio de Gobierno,  
Trabajo y Justicia

MENDOZA  
GOBIERNO

MENDOZA  
ARGENTINA



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

## CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA

Mendoza, (día) de (mes) de (año)

### 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.

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).
- 4**  
Acompaño como prueba la/el siguiente factura/ticket/u otra.  
  
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 25 DE SEPTIEMBRE**