



DERECHOS DEL CONSUMIDOR



# TUS DERECHOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ACTUALIZADOS, PARA SABER CÓMO ACTUAR



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

MENDOZA  
GOBIERNO





## INTRODUCCIÓN

En este número, Defensa del Consumidor **acerca al ciudadano el domicilio de oficinas municipales de pueden asesorar y tramitar sus denuncias.** Además, se informa a los consumidores y prestadores de bienes y servicios sobre las nuevas leyes vigentes, **con el propósito de ampliar su base de conocimiento sobre los derechos, responsabilidades y obligaciones de unos y otros.**

Además, se incluye **información de utilidad para quienes emplean particularmente los servicios bancarios y financieros en general.** Y se comparten experiencias de consumidores que tramitaron sus denuncias en la Dirección provincial de Defensa del Consumidor.

Finalmente, el lector encontrará un modelo de nota para presentar su denuncia en sede central o delegación zona sur de Defensa del Consumidor, con objeto de guiarlo en la redacción de una denuncia, luego de haber sido asesorado respecto de la competencia legal de ese organismo en su reclamo.

Toda esta información 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.



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

# DEFENSA DEL CONSUMIDOR SE ACERCA A VOS

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

### Oficinas municipales de Defensa del Consumidor en la provincia de Mendoza

Paulatinamente, se suman en la provincia **distintos espacios para recibir al vecino y resolver su consulta vinculada a los temas de consumidores y usuarios.**

#### ZONA DEL GRAN MENDOZA

- San Miguel y Rivadavia, **Municipalidad de Las Heras.**
- Paseo Libertad 720, **Villa Nueva, Guaymallén.**
- San Martín 319, 1er. piso, **Luján de Cuyo.**

#### ZONA ESTE

- El consumidor puede ser asesorado y tramitar su denuncia en Alem 213, San Martín, o bien en Santa Rosa en Julio A. Roca 239.
- Próximamente, también Junín tendrá su espacio de asesoramiento y trámite, y se informará por esta y otras vías.

#### ZONA CENTRO

- Para aquellos vecinos de **Tunuyán**, la oficina de Defensa del consumidor, dependiente del municipio, se ubica en: La Argentina 600, Anexo municipal I, Bloque I; en tanto que **San Carlos** cuenta con su oficina en: B. Quiroga y Ruta 40, **Eugenio Bustos** (Terminal de Ómnibus), con teléfono de contacto: 2622-468722 (celular corporativo).



#### ZONA SUR

- Mientras que para zona sur, los consumidores encontrarán su espacio de atención en: Av. Alvear Oeste 1397, **General Alvear**; Comandante Salas 150, ciudad de **San Rafael**, y Saturnino Torres y Adolfo Puebla para el **caso de Malargüe.**

En el sitio: [www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar) podrán encontrarse esas oficinas con las direcciones georreferenciadas para su mejor ubicación.

**0800-222-6678**  
Línea gratuita

# NUEVAS LEYES QUE MODIFICAN LA LEY NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Se trata de las leyes 27265 y 27266 que entraron recientemente en vigencia, e incorporan para el caso de la ley 27265 una modificación en el artículo 10 quáter, quedando redactado de la siguiente manera:

### Prohibición de cobro

“Prohíbese el cobro de preaviso, **mes adelantado y/o cualquier otro concepto, por parte de los prestadores de servicios**, incluidos los servicios públicos domiciliarios, en los casos de solicitud de baja del mismo realizado por el consumidor **ya sea en forma personal, telefónica, electrónica o similar**”.

De esta manera, usted puede, por ejemplo, decidir y solicitar la **baja de un servicio por razones particulares o deficiencias del servicio sin abonar costos extras**. Es claro que deberá hacer frente a facturas que se encuentren impagas, **pero de ninguna manera se hallará obligado/a a cancelarlas previamente como requisito único para obtener la baja del servicio**.

### Contrato de adhesión

Mientras que para el caso de la ley 27266 **se sustituye el artículo 38 de la ley 24.240, que queda redactado de la siguiente manera:**

“**Contrato de adhesión**. Contratos en formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. **La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general**, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

“Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que presten servicios o comercialicen bienes a consumidores o usuarios mediante

la celebración de contratos de adhesión, **deben publicar en su sitio web un ejemplar del modelo de contrato a suscribir**.

“Asimismo, **deben entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite**. En dichos locales se exhibirá un cartel en lugar visible con la siguiente leyenda: “Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación”.

Se sugiere entonces que, **previo a la firma de cualquier contrato de adhesión, usted solicite copia del modelo de contrato para su lectura y revisión en su casa**, con tiempo para reflexionar acerca del paso que está por dar, sea para la adquisición de un producto o servicio, o bien ingresar al sitio en internet de esa empresa o entidad para observar el contenido del mismo.

Una decisión personal o familiar que surja del análisis consciente del contrato, **es uno de los fines que persigue esta nueva ley**, y es la recomendación que brinda la Dirección de Defensa del Consumidor, para que el contrato se desarrolle y finalice de acuerdo a lo informado y ofrecido originalmente.

Para contar con más información al respecto o resolver dudas sobre estas dos leyes comunicarse a:

[defensa-consumidor@mendoza.gov.ar](mailto:defensa-consumidor@mendoza.gov.ar)

**0800-222-6678**

Línea gratuita



## RECOMENDACIONES

### PARA USUARIOS BANCARIOS

El Régimen de Transparencia del Banco Central **tiene como objetivo brindar la información necesaria para facilitar y hacer eficientes las decisiones de contratación de productos financieros**, tales como préstamos, cuentas corrientes o tarjetas de crédito.

Esta herramienta **brinda datos actualizados ya que la información es renovada por los bancos el mismo día en que se produce alguna modificación en sus tasas**, características o condiciones de los productos.

Aquí se podrá encontrar información sobre:

- **Caja de ahorro** (Listado con montos y comisiones. Información sobre tarjetas de débito y cajeros asociados a este producto)
- **Cuenta corriente** (Las principales características y las entidades que la ofrecen)
- **Cuenta básica** (Las principales características y las entidades que la ofrecen)

- **Paquetes de productos** (Características de los distintos paquetes de productos ofrecidos por las entidades financieras)
- **Préstamos hipotecarios** (Condiciones de otorgamiento, costos, tasas, seguros de este producto y entidades que lo otorgan)
- **Préstamos miPyMEs** (Información sobre montos, tasas, C.F.T., garantías y requisitos de las entidades que lo otorgan)
- **Préstamos personales** (Información sobre montos, tasas, seguros y requisitos de este producto y entidades que lo otorgan), entre otros productos.

**Fuente de la información:**

[http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Regimen\\_de\\_transparencia.asp](http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp)



## CLIENTE BANCARIO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Además, en el espacio para el Cliente Bancario, el Banco Central de la República Argentina

(<http://www.clientebancario.gov.ar/>)

publica las tablas comparativas con los valores que los bancos cobran a sus clientes por distintos productos.

En el sitio, los usuarios **podrán hallar recomendaciones para la contratación de productos bancarios**, como así también instrucciones sencillas para la apertura de una cuenta, por ejemplo, uso apropiado de una tarjeta de crédito o débito, y de un cajero automático, o incluso para saber cómo generar una queja ante el prestador de servicios financieros, junto con un espacio de preguntas frecuentes.

También, el espacio del BCRA provee al usuario **de la opción de elegir el tema (contratar un préstamo personal, plazos fijos, emitir un cheque, y demás), sobre el cual recibir 10 recomendaciones.**

## LA VOZ DEL CIUDADANO

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



### CASO I. Horacio

Mantén un conflicto con una concesionaria por la demora en la entrega de su vehículo. Como resultado de la denuncia, la empresa entregó la unidad y le depositó la suma que correspondía a la multa por el tiempo transcurrido fuera de lo convenido en contrato.

“Estoy plenamente satisfecho con el trámite y excelente trato recibido; usaría nuevamente y recomendaría este servicio que brinda esa repartición”, expresó Horacio.



### CASO II. Cecilia

Presentó un reclamo formal contra una entidad bancaria y administradora de la tarjeta de crédito, por desconocimiento de compra que figuraba en su resumen, solución que no obtenía a través de su queja ante el banco. Tras haber iniciado expediente de denuncia y transcurrido un tiempo la operadora de la tarjeta de crédito procedió a reintegrar la suma reclamada.

“Había escuchado acerca de la Dirección de Defensa del Consumidor y, por vivir cerca y tener expectativa de conseguir una solución, me acerqué a calle Rondeau; además de recibir un buen trato, pude resolver mi problema, por lo que sí sugeriría a conocidos y familiares el uso de estos servicios que son gratuitos y eficientes”, señaló Cecilia.



### CASO III. Diego

Presentó su denuncia, tramitada por su abogado, contra una empresa de venta de autos importados.

“Mi cliente obtuvo el dinero que entregó en concepto de seña, tras haber fracasado la compra; sugiero que los tiempos de gestión se aceleren para que la solución arribe en forma efectiva y más rápida”, indicó el profesional interviniente.

Las expresiones vertidas constituyen una síntesis de las conversaciones mantenidas en forma telefónica el jueves 15 de septiembre. Por razones de confidencialidad, se reservan los datos personales completos de los denunciantes, identificación de las empresas denunciadas y número de expediente.

## SERVICIOS PUERTA A PUERTA

Compartimos nuevamente esta información: Tal como se evalúa en forma previa si la compra es conveniente, dado su valor e impuestos, también es imprescindible que se difunda lo siguiente: **la Dirección de 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, se debe **prestar especial atención a los comentarios de otros usuarios del sistema de ventas de esas empresas;** también, se sugiere usar los **buscadores de internet para rastrear opiniones negativas o advertencias de sitios peligrosos o con alto nivel de riesgos.**

En síntesis, para este sistema de compras “puerta a puerta” y similares, **se recomienda considerar no sólo el precio, sino también los impuestos que deberán afrontarse junto con la procedencia del producto** (provincia o país), y dónde reclamar en caso de falla del mismo.



## 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.



Firma y aclaración

**El trámite es gratuito.  
No es necesario  
un abogado.**

## 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 30 DE OCTUBRE** En el próximo número se incluirá el “**Test del Consumidor Responsable**”, una propuesta para ser resuelta en forma individual y, sobre todo, para aprender entre todos. Porque la educación en consumo es una de las principales consignas de trabajo de la **Escuela del Consumidor**.