



DERECHOS DEL CONSUMIDOR



TUS DERECHOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN TODA LA PROVINCIA

MÁS OFICINAS PARA UNA MAYOR Y MEJOR PROTECCIÓN EN CONSUMO



MENDOZA
GOBIERNO





INTRODUCCIÓN

En este número, la **Dirección de Defensa del Consumidor** informa a la comunidad sobre la atención que se brinda en las distintas oficinas distribuidas en la provincia, donde los **consumidores y usuarios pueden recibir asesoramiento inicial sobre su problema y tramitar, cuando corresponda, su denuncia formal.**

Se trata de los espacios que se encuentran más cerca del vecino, con personal idóneo, que **facilitan la gestión y evitan el traslado de los consumidores hasta la ciudad de Mendoza.** Además, por contar con una menor proporción de trámites, esas oficinas municipales dan curso a la denuncia de manera más rápida.



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

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

EN TODA LA PROVINCIA

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.

ZONA DEL GRAN MENDOZA

- San Miguel y Rivadavia, (**Dirección de Legales – 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.

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 podrán encontrarse esas oficinas con las direcciones georreferenciadas para su mejor ubicación.

0800-222-6678
Línea gratuita

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



MENDOZA
GOBIERNO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR SE ACERCA A VOS

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Con la firma de convenios entre la Dirección de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, y los municipios de General Alvear, San Rafael y Malargüe, se avanzó este mes con el programa de relanzamiento de los espacios para los usuarios y consumidores del sur provincial.

De esta manera, el trabajo que fuera iniciado en el Gran Mendoza se complementa con la ampliación de la red de protección que requieren los ciudadanos. Así, estos encuentran **una oficina más cerca de su domicilio de residencia, evitando el traslado hacia la ciudad y ahorrando tiempo y dinero** en un trámite que puede resolverse sin mayores inconvenientes.

Recordemos que en julio pasado se desarrolló una jornada de capacitación para los **responsables de las oficinas de Defensa del Consumidor que dependen de Las Heras y Guaymallén**, actividad que se reiteró en agosto y tuvo como destinatarios a referentes de Luján de Cuyo, San Martín, Santa Rosa y Junín.

¿Qué posibilita la firma de un convenio formal?

Además de comprometer aún más a las partes (Gobierno provincial y municipio) en su fiel cumplimiento, **el convenio otorga legitimidad a las personas y acciones que se desarrollen en esa oficina local.**

Y no solo será reconocimiento institucional, sino la posibilidad de **ejecutar tareas de inspección conjunta, promover la instancia de conciliación previa, y las labores de educación en consumo (capacitaciones y charlas educativas)**, para distintos públicos en sus departamentos.

Además, los municipios **recibirán el 50% del producido de las multas** que se impongan a las empresas o entidades sancionadas.

Es voluntad y decisión de la Dirección de Defensa del Consumidor, que las empresas involucradas en el trámite de una denuncia, **asistan a las audiencias de conciliación que convoquen los municipios.**

Y que los comercios del área y grandes firmas nacionales **consideren a las oficinas departamentales con la misma relevancia que lo hacen cuando se presentan en sede central.**



0800-222-6678

Línea gratuita



Los intendentes de General Alvear, Walther Marcolini, de San Rafael, Emir Félix, y de Malargüe, Jorge Vergara Martínez, acordaron con la directora de Defensa del Consumidor de Mendoza, Mónica Lucero de Nofal, **la renovación del convenio marco que posibilita la asistencia en equipamiento, personal y capacitación.**

La funcionaria del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, **elogió la apertura de los jefes comunales y el trabajo que vienen desarrollando los responsables de las oficinas municipales,** y destacó la oportunidad de que **“los municipios reciban el 50% del producido de las multas que se impongan a las empresas o entidades sancionadas”.**

Además, Nofal remarcó que **“el espíritu de estas reformas que se impulsan es hallar herramientas de gestión que mejoren los servicios destinados al consumidor y a los proveedores (comerciantes, empresas), con una modernización del Estado palpable, acorde con los tiempos que vive el mundo y cercana al vecino que inicia su reclamo”.**

Actualmente, las oficinas municipales disponen de información actualizada para orientar a los vecinos en las temáticas vinculadas con sus compras y contrataciones de bienes y servicios. Además, esos espacios **pueden ser receptores de denuncias formales para su trámite inicial hasta la misma audiencia de conciliación.**

Próximamente, esa repartición **continuará con la rúbrica de nuevos acuerdos con municipios del Valle de Uco y resto de la provincia,** con objeto de aunar criterios de acción y agilización de los trámites, lineamientos que fortalecen la modernización del Estado y lo nutren de herramientas de gestión apropiadas y adaptadas a nuevos contextos.





CONOCÉ TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR

1. Al comprar en comercios habilitados **siempre solicitá tu ticket o factura**; este es el documento que **acredita la compra y permite hacer cualquier reclamo posterior**.
2. Todos los comercios **deben exhibir las formas de pago: contado efectivo, tarjeta de débito o de crédito**. Tené en cuenta –como consumidor– que no te pueden incrementar el valor de un producto o servicio cuando usés tu tarjeta en un solo pago.
3. Si tenés un problema en un comercio, **pedí el libro de quejas para dejar constancia de tu reclamo**. Todos los comercios deben tener su libro de quejas.
4. Los productos nuevos **tienen una garantía legal de 6 meses, mientras que los bienes usados cuentan con una cobertura de 3 meses**. Si la reparación de un producto no fue satisfactoria, tenés la opción de exigir el cambio o la devolución del dinero.

0800-222-6678
Línea gratuita

NO OLVIDAR. PARA TENER EN CUENTA

Contrato de adhesión

Recientemente, se sancionó la **ley nacional 27.266** mediante la cual se sustituye el **artículo 38 de la ley 24.240 de Defensa del Consumidor**, del cual se extrae lo siguiente:

“(…) 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 previa**, o bien, ingrese al sitio en internet de esa empresa o entidad para observar el contenido del contrato de adhesión. Estas recomendaciones apuntan que a usted **cuenta con tiempo suficiente para reflexionar acerca del paso que está por dar**, sea para la adquisición de un producto o servicio.

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.



LA VOZ DEL CIUDADANO

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



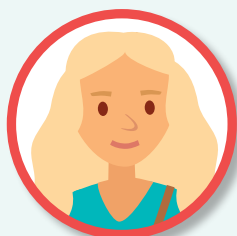
CASO I. Marta

Marta presentó una denuncia contra una empresa de electrodomésticos de alcance nacional, por las reiteradas fallas de su lavavajillas de primera marca. Transcurrido cierto tiempo, esa firma propuso la entrega de una nota de crédito por el monto abonado, lo que fue aceptado por la denunciante. Al respecto, ella **dijo que el trámite le resultó sencillo, pero debió esperar mucho por la resolución del mismo, circunstancia que solicita se observe como mejora del servicio.**



CASO II. Eduardo

Eduardo inició su denuncia este año, buscando que la empresa automotriz resarciera su tiempo de espera del vehículo que ya había cancelado en su totalidad. El acuerdo llegó dos meses después, con la entrega de un cheque por una suma aceptada por el denunciante. En ese sentido, el reclamante señaló que lo sorprendió **"la rapidez del trámite", por lo que, sin dudas, acudiría nuevamente a Defensa del Consumidor y recomendaría el servicio.**



CASO III. Natalia

Natalia, esposa de Andrés (denunciante), comentó que se reclamó contra un comercio dedicado a la venta de productos para bebés y niños, por la baja calidad de un cochecito. Luego de unas semanas, se llegó al acuerdo de devolución del importe al valor actualizado del bien, logrando, según dijo, **"una satisfacción plena por el resultado".**

Las expresiones vertidas constituyen una síntesis de las conversaciones mantenidas en forma telefónica el 24 de octubre de 2016. Por razones de confidencialidad, se reservan los datos personales completos de los denunciantes, identificación de las empresas denunciadas y número de expediente.



PARA TENER EN CUENTA

En los contratos de adhesión por tarjeta de crédito, ¿corresponde que se pague el "seguro de vida sobre saldo deudor"?

Si usted observa que en su resumen ese ítem le está siendo cobrado/debitado, puede **exigir la eliminación del mismo mediante notificación por duplicado al banco, telefónicamente, correo electrónico o fax**, conservando todo tipo de evidencia de esa gestión (número de gestión, copia de nota, u otra).

No obstante, debemos hacer hincapié en que se trata de una **decisión que deberá evaluar bien el consumidor/ usuario**, ya que, si bien no está obligado a pagar ese cargo, es prudente que se considere si la opción de abonarlo o continuar abonándolo podría representar un beneficio mayor que el gasto mensual que implica.

Exija a su banco emisor que le informe cuál es la empresa aseguradora que brinda tal cobertura y los alcances de la misma.

Ante la duda sobre la posibilidad de rescindir de esa cobertura o tener inconvenientes con esa gestión, **contáctese a la brevedad con la Dirección de Defensa del Consumidor** al siguiente correo electrónico:

defensa-consumidor@mendoza.gov.ar



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 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 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 27 DE NOVIEMBRE