



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

6

TUS DERECHOS

TIPS PARA APLICAR, CONDUCTAS POR MEJORAR

10 SUGERENCIAS PRÁCTICAS PARA EL CONSUMIDOR

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

EN ESTE NÚMERO...



Tips para aplicar, conductas por mejorar. Diez sugerencias prácticas para el consumidor, para un consumo informado y responsable.



Sugerencias para el consumo en época de fiestas de fin de año.

www.consumidores.mendoza.gov.ar

0800-222-6678

Línea gratuita

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

Defensa del Consumidor junto al Móvil
de asesoramiento del Poder Judicial.



Responsabilidad de las playas de
estacionamiento en la guarda y/o
custodia de los vehículos.

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



MENDOZA
GOBIERNO

TIPS PARA APLICAR, CONDUCTAS POR MEJORAR

10 SUGERENCIAS PRÁCTICAS PARA EL CONSUMIDOR

Mendoza ha sido pionera en el país en lo que respecta a la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. En 1990 tuvo una de las primeras leyes que definía un marco de protección (ley N°5547), y ha sido también una de las provincias líderes en la promoción de la educación en consumo, a través de las distintas capacitaciones encaradas desde la Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza.

Hoy, la Dirección de Defensa del Consumidor llega a ustedes con **10 sugerencias para considerar, en forma previa al momento de comprar o contratar**, que deben conocer el consumidor y el proveedor de bienes, **con la intención de ayudar a equilibrar las relaciones de consumo.**

De esta manera, unos y otros pueden conocer sus derechos y obligaciones, **logrando que los problemas que pudieran plantearse se resuelvan de manera pacífica y sin contratiempos.**

1

PEDIR SIEMPRE FACTURA DE COMPRA



En la que se observe el nombre del local (razón social o nombre de fantasía), y la dirección, precio final y clara denominación del producto o servicio.

3

CONSIDERAR



Además que también los servicios que se prestan en el hogar o vehículo, por ejemplo: carpintería, albañilería, servicios mecánicos, entre otros, cuentan con garantía legal de 30 días corridos.

2

RECORDAR



Que todos los bienes o productos nuevos, gozan de una garantía legal mínima de 6 (seis) meses a partir de la entrega, y, por lo tanto, no deberá aceptarse la oferta de productos sin garantía.

4

RECIBIR UN MANUAL EN IDIOMA NACIONAL



Con instrucciones claras cuando usted adquiera productos y servicios que puedan resultar riesgosos por su uso.

5 EXIGIR



Que el trato que recibe sea siempre digno y equitativo. Por eso, si usted es víctima de una situación intimidatoria o vergonzante, conserve las evidencias a su alcance para poder encauzar una denuncia, en el marco de lo establecido en la ley 24240 de Defensa del consumidor.

6 SOLICITAR



Copia del contrato de adhesión en forma previa a su firma, con objeto de analizar en detalle cuáles serán sus derechos y obligaciones durante todo el tiempo de ejecución del mismo.

7 HACER RESPETAR



Todas las cláusulas o puntos de su contrato, para que su derecho siempre sea respetado y se cumplan las condiciones acordadas.

8 RECHAZAR



Cualquier recargo por el uso de su tarjeta de crédito o débito, cuando la operación sea en un solo pago. Si el comerciante insiste en ese adicional, elija retirarse del local sin realizar la compra y asiente en Libro de Quejas su descontento con esa situación.

9 IMPUGNAR



Rechazar o cuestionar los ítems de su resumen que no se correspondan con una compra efectivamente realizada por usted. Si encuentra ese error, acérquese a su banco y complete el formulario de impugnación dentro de los 30 días de haber recibido su resumen.

10 SER



Consciente en todo momento de que sus consumos afectan directamente su economía y la de su familia, como así también al medio ambiente. Por eso, le sugerimos que piense sus compras, medite en la necesidad de hacerlas y realice las mismas con responsabilidad.



Ese listado de sugerencias o tips, podría ser ampliado con numerosas recomendaciones **para considerar en forma previa al consumo de bienes y servicios.**

No obstante, se comparten esos 10 tips con el propósito de **abarcAR la mayor cantidad posible de situaciones que pudieran representar algún conflicto entre consumidores y proveedores**, en la certeza de que es la información la herramienta que posibilita la educación en consumo y ayuda a evitar problemas entre unos y otros

Ante cualquier duda al respecto, emplee las vías a su alcance para hacer llegar su consulta:

0800-222-6678 De lunes a viernes, en horario de 8 a 15 hs
o bien a: defensa-consumidor@mendoza.gov.ar



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

Toda la información condensada en el suplemento 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

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



**MENDOZA
GOBIERNO**



0800-222-6678

Línea gratuita

PARA TENER EN CUENTA



Defensa del Consumidor junto al Móvil Judicial

Gracias al convenio de colaboración firmado entre el Poder Judicial y el Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, el Móvil Judicial traslada dos veces por semana a una persona idónea en temas de Defensa del Consumidor.

De esta manera, **se amplía el servicio de asesoramiento personalizado y gratuito**, y con este las posibilidades de que una persona que reside lejos de los centros urbanos, pueda recibir información sobre su problema y determinar si corresponde que el mismo se formalice **como denuncia en la Dirección provincial de Defensa del Consumidor**, o bien en las oficinas municipales que cuentan con espacios afines.

Se invita a la comunidad **a informarse sobre el itinerario del Móvil Judicial**, en diarios y redes sociales, para salvar sus dudas en temas personales y laborales, **siempre asesorados por abogados o idóneos en las temáticas de mayor consulta**.



Playas de estacionamiento

"La empresa no se responsabiliza por eventuales daños, hurtos, robos y perjuicios ocasionados en los automotores, motos y bicicletas"

Esa leyenda está prohibida **conforme a la Resolución N°26/15 de la Dirección de Defensa del Consumidor**, y no tiene validez alguna para eximir de la responsabilidad que tienen los propietarios de playas de estacionamiento (onerosas o gratuitas), **de acuerdo con las normas del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación**.

Será imprescindible que usted **exija comprobante de ingreso a la playa de estacionamiento**, y conserve esa constancia ante la eventualidad de que sufra algún percance en su vehículo.

Además, cuando usted sea víctima de daño del vehículo (autos, motos y bicicletas), robo/hurto en el interior de autos, **realice una denuncia policial con el mayor detalle posible**.

SUGERENCIAS PARA EL CONSUMO EN LAS FIESTAS DE FIN DE AÑO

Evitar consumir en esta época del año es prácticamente imposible, pero **sí es posible hacerlo de un modo razonable, sensato, responsable, sostenible y solidario**, resaltando así los valores verdaderamente importantes de estas fechas.

Comprar de un modo responsable implica **pensar las compras anticipadamente y ceñirnos a una lista previamente elaborada** desde la reflexión de nuestras necesidades y gustos.

Así, se tendrán más posibilidades de **no caer en el consumo compulsivo e irracional**, que podría acarrear consecuencias muy negativas para la economía familiar.

Consumo saludable

Tampoco es posible olvidarse en estas fechas de la salud. **No es necesaria una ingesta masiva de alimentos, ni un consumo desmesurado de bebidas alcohólicas**, mucho menos comprar pirotecnia para que pasemos una buena noche. Al contrario, los excesos dañan la salud.

- Como alternativa se sugiere **poner el acento en la elaboración y presentación cuidadosa de los alimentos y de la mesa**, compartiendo esa tarea con los hijos y resto de la familia.
- Comprar **productos de estación y en forma medida**, redundará en salud y economía para el hogar.
- Consideren que **la publicidad suele alentar el consumo de productos** con altos valores calóricos que no están acordes con el clima de Mendoza.
- En tanto que el nombre y/o razón social y/o la marca, así como la dirección del fabricante o de su representante, **deben ir colocados, por regla general, de forma visible**, legible e indeleble sobre el juguete o sobre el embalaje.

“Detrás de cada derecho, hay una obligación”

Y, por ejemplo, **el derecho a la información debe movilizar al consumidor** a ejercer sus derechos, una vez que estos son aprendidos y a compartir sus alcances.

En ese sentido, **los padres deben ser capaces de orientar sus consumos**, para que el efecto de sus decisiones de compra, representen un beneficio para el conjunto de la familia.



“CON SUMO CUIDADO”

No siempre **los mejores regalos son los que aparecen en las campañas publicitarias**; los más caros, tampoco.

- Se sugiere a los padres que, al momento de elegir la compra, **se inclinen por juguetes educativos**.
- No comprar juguetes **fuera del circuito comercial, para poder contar con el debido comprobante de compra** y, por ende, su aval de garantía legal mínima.
- Los juguetes deben tener el **rotulado en idioma nacional con el sello de garantía** estableciendo las normas de seguridad e idoneidad para los niños. La certificación se verifica con la exhibición del sello de seguridad.
- Leer siempre las **indicaciones y advertencias que traen los juguetes: edad para la cual el juguete es recomendado**. Los juguetes y sus partes destinados a niños menores de 3 años, **deben tener un tamaño tal que impida ser tragados y/o inhalados**. Para estos casos, es necesaria además la presencia de un adulto mientras el niño juega.

Otras sugerencias para considerar

- Adquirir **productos alternativos como juegos para compartir con amigos y libros** con historias que despierten la creatividad e imaginación de los chicos.
- **Reciclar prendas, juguetes, libros u objetos que ya no se usan**, es también una forma de enseñar a los niños que no siempre hace falta comprar cosas nuevas.

En definitiva, se recomienda al consumidor la reflexión previa al momento de la compra, para **ser capaces de desarrollar una conciencia crítica**, y poder así valorar lo verdaderamente importante de estas fechas que en absoluto pasa por abocarse a un consumo irrefrenable e irracional.



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.

Sra. Directora de Defensa del Consumidor

Lic. Mónica Lucero de Nofal

Mendoza, (día) de (mes) de (año)

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 18 DE DICIEMBRE