

DERECHOS DEL CONSUMIDOR



# TUS DERECHOS

EN VACACIONES, SUS DERECHOS NO DESCANSAN



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

MENDOZA  
GOBIERNO





## DEFENSA DEL CONSUMIDOR

### EN ESTE NÚMERO...



Recomendaciones para esta época de vacaciones, con tips de compras y sugerencias para saber cómo actuar frente a los problemas que pudieran surgir en los viajes de turismo.

Además, resumen de los principales ítems abordados a lo largo del año a través de este suplemento.



Al cierre de este suplemento, se incluye información proporcionada por el Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (EPAS), sobre el agua potable, usos y recomendaciones.

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En esta época del año, próximos a Navidad y cerca de Reyes Magos, Defensa del Consumidor le recuerda y sugiere:

- Los **productos nuevos** gozan de una garantía legal mínima de seis (6) meses, desde la entrega de los mismos.
- En tanto que esa cobertura legal mínima se reduce a tres (3) meses, para el caso de los **productos usados**.
- La **factura de compra** es la constancia imprescindible para hacer valer la garantía de los productos y servicios. Solicítela y consérvela.
- Fundamentalmente, **medite sobre la compra (obsequios)** que va a realizar, para determinar si entra en su presupuesto familiar y, siendo **niños** los destinatarios, pensar en que esos regalos deben **contemplar la edad** de ellos y perseguir como fin el aspecto didáctico y recreativo para su **sano esparcimiento**.

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

**0800-222-6678**

Línea gratuita



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**

# EN VACACIONES, SUS DERECHOS NO DESCANSAN

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En esta época del año, en la que las personas piensan y programan sus vacaciones, Defensa del Consumidor recomienda:

- Ocuparse en que el tiempo de ocio y esparcimiento, **sea también tiempo de observar que se respeten los derechos** de cada uno como consumidor.
- **Adecuar los gastos en vacaciones para que estos se ajusten a la inversión programada** por el grupo familiar, atendiendo al presupuesto con que se cuenta, para evitar la generación de deudas innecesarias.
- Solicitar y **guardar el contrato de adhesión del paquete de viaje y convenio de alquiler temporal**, que contiene cada una de las cláusulas que definen derechos y obligaciones de las partes, empresa y grupo familiar.
- Y con ese paquete, **requerir constancia de aquellos servicios extra que hayan sido pactados** con una o más empresas.

### Y una vez en destino...

- **Chequear el fiel cumplimiento del paquete completo de viaje por turismo** (que incluye medios de transporte, traslados, alojamiento, excursiones, entre otros servicios).
- **Conservar y generar las pruebas** (contrato, fotos, denuncia policial que se formule, otras constancias oficiales que pudieran gestionarse -certificado médico, por caso-, envíos de emails con reclamo dirigido a la empresa, audios, etc.), que permitirán luego poder presentar una denuncia.

**Así, será mucho más probable que la solución a un eventual conflicto sea accesible con la fuerza de las pruebas aportadas por quien denuncia.**





## VACACIONES, CON CONTRATO EN MANO

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Por ley nacional N°27266, **usted puede requerir copia del contrato de adhesión, o descargar del sitio web de la empresa** ese modelo de convenio para su análisis.
- En ese sentido y según lo establecido por la ley citada, las empresas **deberán colocar en forma visible la leyenda:**

**“Se encuentra a su disposición un ejemplar del modelo de contrato que propone la empresa a suscribir al momento de la contratación”.**

- Evalúe también la **calidad de los servicios que recibe**, porque usted podrá reclamar allí mismo donde se aloje por el estado de una habitación, por ejemplo, **considerando las estrellas con que se promociona el alojamiento y detalles incluidos en contrato.**
- **Exija calidad además durante el viaje, según los servicios y comodidades convenidos**, e incluso con los alimentos que se le sirven al grupo familiar en el transporte o en restorán incluido en el paquete, si fuera el caso.
- Haga que la experiencia de sus vacaciones sea, **finalmente, satisfactoria, para todos los integrantes de su grupo familiar.**

- Por último e importante también, **recomiende el servicio de las empresas que cumplen en un todo con lo convenido originalmente.** Así, serán cada vez más los consumidores que resulten satisfechos al ver respetados sus derechos.

La Dirección de Defensa del Consumidor estimula a consumidores y usuarios de Mendoza para que, sea en la provincia o fuera de ésta, o incluso en otros países, siempre estén atentos para defender sus derechos, reclamando cuando corresponda y con las pruebas mínimas para encauzar correctamente una denuncia.

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

**0800-222-6678**

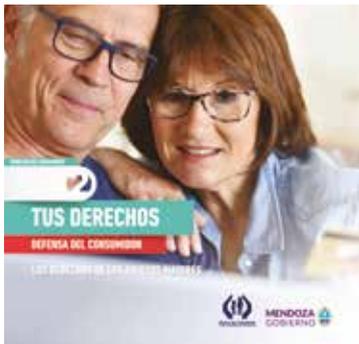
Línea gratuita

# INFORMACIÓN QUE SE TRADUCE EN PODER DE ACCIÓN

A lo largo de este año, la Dirección de Defensa del Consumidor llegó a ustedes a través de este suplemento con distintos temas de interés.



- Garantías de bienes y servicios
- Venta domiciliaria
- Tarjetas de crédito, débito o compras
- Resumen de tarjetas



- Derechos de adultos mayores
- Reclamación de descuentos por bonos
- Trato digno
- Tarifa social



- Sugerencias para adolescentes
- Compras online
- Turismo estudiantil
- Garantías de productos nuevos y usados



- Información de las oficinas municipales de Defensa del Consumidor
- Nuevas leyes nacionales que se sumaron a la normativa que protege al consumidor
- Recomendaciones para usuarios bancarios
- Servicios puerta a puerta



- Se brindó detalles sobre la firma de convenios entre el Gobierno de la provincia, representado en la figura de la Dirección de Defensa del Consumidor, con los municipios que refuncionalizaron sus oficinas de atención al vecino
- Apuntes sobre Contratos de adhesión



- Tips para un consumidor responsable
- Normativa sobre playas de estacionamiento
- Sugerencias para consumos de fin de año



- En más de una oportunidad, se informó sobre el **Móvil Judicial** que acercó el asesoramiento legal general a decenas de consumidores de la provincia.

- Además, se incorporó **La voz del ciudadano**, espacio en los que introdujo la experiencia de consumidores que tramitaron su denuncia y pudieron resolver satisfactoriamente su reclamo.

Los suplementos pueden ser observados en: [www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar), ingresando a través del botón: **Educación al consumidor**

Todo lo compartido es información que se traduce en **poder de acción**, para que el consumidor esté **educado en su consumo** y haga valer sus derechos diariamente.



## AGUA POTABLE: UN SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL

Disponer de agua segura para consumo humano garantiza la Salud Pública básica de una comunidad.

Agua segura es aquella que **puede ser consumida sin restricción debido a que, gracias al proceso de potabilización, no representa un riesgo para la salud**, estando asegurada su calidad microbiológica.

EPAS es el organismo provincial que dicta las Normas de Calidad y controla a los 150 prestadores de este servicio público esencial.

**Los usos del agua potable** El agua potable tiene usos prioritarios y usos secundarios.

### USOS DEL AGUA POTABLE

#### Prioritarios

- Bebida
- Elaboración de alimentos
- Limpieza personal y del hogar
- Uso de los sanitarios

#### Secundarios\*

- Lavado de veredas y automóviles
- Riego de jardines
- Llenado de piletas
- Otros usos

\*Usos condicionados por prohibiciones y restricciones de la Normativa EPAS de Derroche

## RECLAMOS

**Sr. Usuario del sistema sanitario:** Ante deficiencias o inconvenientes en los servicios usted dispone de dos instancias de reclamo.

### 1º instancia:

Reclame una solución a su prestador pidiendo siempre su número de reclamo.

### 2º instancia:

Si no obtuvo solución a su problema comuníquese con EPAS, teniendo a mano su factura y el número de reclamo ante su prestador.

### Vías de contacto:

Línea gratuita del Usuario

# 0800 666 0600

De lunes a viernes de 8 a 13 hs

San Juan 825 Ciudad de Mendoza

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

EPAS –Ente Provincial del Agua y de Saneamiento

Facebook/EPAS – Tw: @prensaEPAS



### EPAS

Ente Provincial del Agua  
y de Saneamiento

Secretaría de  
Servicios Públicos

**Para que no falte agua segura para los usos prioritarios es necesario que la usemos responsable y solidariamente en los usos secundarios que son los de gran consumo.**

## 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 29 DE ENERO DE 2017**