



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

8

# TUS DERECHOS

LINEAMIENTOS DE TRABAJO PARA 2017

NUEVOS CONVENIOS PARA LA PROTECCIÓN  
DE LOS CONSUMIDORES MENDOCINOS



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

MENDOZA  
GOBIERNO





**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

**0800-222-6678**

Línea gratuita

MENDOZA  
NUEVO GOBIERNO



“Trabajamos para que los derechos de los ciudadanos se cumplan en cada acción que realicen.”

## EDITORIAL

La Dirección de Defensa del Consumidor tiene como misión **trabajar en la defensa y educación del consumidor y usuario de la provincia de Mendoza**; velando por el respeto y la aplicación del marco normativo -provincial y nacional- que regula la materia y fomentando el empoderamiento de la ciudadanía en el ejercicio de las relaciones de consumo.

Durante el 2016 realizamos un trabajo de ordenamiento interno que nos permitió dar un mejor servicio a los mendocinos. En este marco, queremos continuar en el 2017 con acciones que lleguen en forma directa al ciudadano con el objetivo final de cuidar cada derecho de los consumidores de nuestra provincia.

A partir de febrero del 2017 Mendoza contará con nuevas oficinas en la Dirección de Defensa del Consumidor. **El cambio de domicilio a un edificio más amplio y con todas las comodidades de infraestructura tendrá como objetivo principal brindar un servicio de calidad a los consumidores.**

Trabajamos para que los derechos de los ciudadanos se cumplan en cada acción que realicen. Por ello, para este año nos hemos propuestos hacer efectivos los siguientes ejes de trabajo:

### Más inspecciones, mayor control y transparencia

- Incrementar las inspecciones en toda la provincia, a partir de la incorporación en la Dirección de Defensa del consumidor de nuevos empleados provenientes de la ex EPTM.
- Poner en marcha el Registro público de Infractores, para que la comunidad acceda rápidamente y conozca qué comercios y empresas son sancionadas y por qué motivos.

### Capacitación y educación

- Capacitar a los agentes municipales en los temas de Defensa del consumidor, para que su asesoramiento y gestión de denuncias esté siempre actualizado.
- Ampliar la red de educación en consumo, para que más mendocinos conozcan sus derechos y actúen de manera informada.

### Modernización del Estado

- Introducir paulatinamente todas las ventajas que ofrece el sistema de expediente electrónico también en la gestión de las denuncias que tramita Defensa del consumidor.
- Fomentar la notificación online, contribuyendo así con la despapelización del Estado impulsada desde el Ejecutivo provincial.

Mgter. Dalmiro Garay Cueli



# NUEVOS CONVENIOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES MENDOCINOS

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Durante el mes de diciembre de 2016, la Dirección de Defensa del Consumidor firmó convenios con intendentes de la zona Este, para mejorar allí los servicios de asesoramiento y gestión de denuncias.

Estos acuerdos **permiten la refuncionalización de las oficinas municipales de Defensa del Consumidor** y promueven la capacitación y actualización de su personal. Además, se ponen en marcha **nuevas herramientas para transparentar y agilizar los trámites administrativos**.



Así, los vecinos que residen en los departamentos **“pueden acercar cualquier inquietud en el ámbito local sin necesidad de trasladarse a otras localidades”**, señaló en su oportunidad Gustavo Pinto, intendente de La Paz.



En ese contexto, Norma Trigo, presidenta del Concejo Deliberante a cargo de la intendencia de Santa Rosa, expresó que **“siendo el municipio el primer lugar donde el vecino acude a reclamar, es importante que renovemos convenio con Defensa del Consumidor para poder contar con los medios para resolver esa necesidad de nuestra gente”**.



Mientras que el intendente de Rivadavia, Miguel Ronco, señaló que **“por iniciativa del Gobernador Alfredo Cornejo, los intendentes estamos trabajando también en la inclusión en nuestras comunas de los servicios que protegen los intereses del consumidor, por lo que vamos a equipar las oficinas y a designar al personal que allí atienda a la comunidad”**.

Por su parte, Mónica Lucero de Nofal, directora provincial de Defensa del Consumidor, aclaró sobre estos convenios que **“involucran tanto el asesoramiento y trámite inicial como así también el avance hasta la audiencia conciliatoria, para que el vecino del departamento no deba acudir a sede central para abordar su reclamo”**, y agregó que los mismos **“cuentan con un fuerte acento en la educación en consumo que se está impulsando paulatinamente”**.



Otro de los funcionarios del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, Marcelo D'Agostino, subsecretario de Justicia y Relaciones Institucionales, resaltó que esas acciones se enmarcan **“en la impronta que definió el gobernador Alfredo Cornejo con objeto de llevar los servicios a la gente, para que las personas no deban trasladarse grandes distancias, como venía sucediendo anteriormente con quienes viven en localidades más alejadas de la ciudad de Mendoza”**.



## CONVENIOS

### Nuevos convenios y mayor capacitación

La firma de los acuerdos descritos en estas páginas, implica para la Dirección de Defensa del Consumidor la **responsabilidad de llevar adelante una capacitación continua destinada a quienes se desempeñan en esas oficinas.**

Las personas que venían trabajando y, sobre todo, quienes desde diciembre y enero lo hacen en esos espacios, **reciben formación que apunta a que se maneje siempre información actualizada.**

En ocasión de la inauguración de la nueva oficina cabecera del Registro Civil y refuncionalización de la oficina de Defensa del Consumidor en San Martín, Dalmiro Garay, ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, expresó respecto de la firma de convenios con municipios: **“Con estos avances ponemos a disposición de los vecinos todos los servicios que tenemos para una mejor atención al público, para que todo el Este pueda referenciarse en esta oficina”.**

## CONVENIOS

### Ingresos para los municipios

La firma de convenios posibilita el ingreso para las comunas del **50% del producido de las multas** que se impongan a las empresas o entidades sancionadas, y cuya denuncia haya tenido origen concreto en el departamento, aportes estos que podrán destinarse al fortalecimiento de cada oficina de Defensa del Consumidor municipal.

**“Estos acuerdos responden a la modernización del Estado y surgen de las comunicaciones previas mantenidas con los intendentes, considerando el interés y protagonismo que adquieren cada vez más las temáticas inherentes a consumidores y usuarios”, concluyó Mónica Lucero de Nofal.**

De la promoción y concreción de los convenios mencionados, participó también Carlos Segura, jefe de Gabinete de esa cartera.



Asimismo, se reciben de esas oficinas los datos que hacen a la realidad de cada localidad, con una **retroalimentación que fortalece a la red de protección provincial.**

Finalmente, es importante destacar que esa capacitación posibilita para el ciudadano **contar en todo momento con asesoramiento y gestión de parte de personal idóneo**, para que el procesamiento de sus denuncias reciba el mismo criterio de aplicación y resolución que en sede central.



## CONVENIOS

### San Rafael, en defensa de sus consumidores

En diciembre pasado, se realizó la campaña “**En estas Fiestas Compre Seguro**”, que tuvo lugar en el kilómetro cero de ese departamento, donde se instaló un **stand con el propósito de informar mediante folletería y asesorar a los consumidores y usuarios que se acercaron.**

Pamela Torres, directora de la oficina municipal de Defensa del consumidor de San Rafael, expresó: “**Buscamos así fomentar el consumo crítico antes, durante y después de realizar una compra o contratar un servicios, solicitando y verificando lo necesario para la seguridad del consumidor. Además, promovemos el consumo de productos locales y nacionales para fortalecer la económica y el desarrollo regional**”.

Otra campaña de similares características fue realizada con alumnos del Colegio San Rafael de los Hermanos Maristas (foto).

## PARA TENER EN CUENTA

### ¿Qué considerar antes de contratar con una empresa organizadora de eventos?

La Dirección de Defensa del Consumidor recomienda que, previo a cualquier entrega de seña o pago cancelatorio, **siempre se solicite la información relacionada con los servicios y sus precios, todos los ítems incluidos y gastos extras.**

También se puede **requerir y observar comprobantes que brindan mayor transparencia** a la contratación, tales como:

- Contrato modelo por firmar
- Inscripción en AFIP
- Factura que contenga datos precisos del responsable, su domicilio y CUIT



Además, si del contrato por **firmar surgen referencias y datos concretos de otros prestadores de servicios** (salón por alquilar, empresa de banquetes, sonido, fotografía u otros), se sugiere al consumidor que **se contacte con estos a los fines de confirmar su relación con la organizadora del evento.**

Para cerrar, es oportuno también señalar que Defensa del Consumidor **puede intervenir ante reclamos por presuntos incumplimientos de parte de esas empresas organizadoras de eventos**, pero si el caso reviste fundadas sospechas de la comisión de un delito, este debe ser denunciado en la fiscalía más próxima al lugar del hecho, esto para su rápida gestión y posible resolución.

# CUIDADO DEL AGUA

Recomendaciones para cuidar el agua en los días de calor extremo

El objetivo es que los usuarios tengan en cuenta **intensificar el cuidado del recurso vital, haciendo un uso solidario y racional con las elevadas temperaturas durante los días de verano en Mendoza.**

Es importante tener en cuenta algunas recomendaciones sobre **el uso responsable y solidario del agua potable:**

- **No limpiar veredas** usando manguera o hidrolavadora, utilizar escoba y balde.
- **No regar** enlagueando el jardín. Realizar el riego en forma de lluvia, dentro del horario permitido.
- **No lavar el automóvil** con manguera o hidrolavadora. Utilizar balde.
- **Para higiene personal** usar el agua necesaria y evitar dejar la canilla abierta. Realizar duchas de 7 minutos, cerrar la canilla mientras se afeita o lava los dientes.
- **Controlar pérdidas internas**, goteras de canillas, pérdidas en inodoros.

**Una canilla abierta durante una hora derrocha 1.000 litros de agua potable.**

Los reclamos pueden efectuarse en [denuncias@aysam.com.ar](mailto:denuncias@aysam.com.ar) o a través de la página web [www.aysam.com.ar](http://www.aysam.com.ar),

o llamando al

**0800 444 8808**

También pueden realizar consultas a través de la Línea Gratuita del Usuario del EPAS (Ente Provincial de Agua y Saneamiento) al

**0800 666 0600**



## 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 26 DE FEBRERO DE 2017**