



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

10

# TUS DERECHOS

## ADULTOS MAYORES

**ENTRE TODOS, PODEMOS CAMBIAR Y MEJORAR SU REALIDAD**

**También en este número:** Nuevo sistema de turnos para la atención personalizada; Resolución 56/2016 de la DDC Registro de Comercializadores de Elementos y Materiales Usados (información para chacaritas, fundiciones y afines).



# LANZAMIENTO DE CAMPAÑA

## PRIMERO LOS MAYORES

Días atrás, el Gobierno de Mendoza lanzó una campaña dirigida a adolescentes, jóvenes y adultos, y destinada a difundir y fortalecer derechos de los adultos mayores que residen en la provincia.



**“Primero los mayores”**, es el eje de la campaña y su mensaje circuló por radios y diarios, vía pública, y también a través de las redes sociales, con objeto de alcanzar a toda la población.

El lanzamiento de esta campaña se realizó en sintonía con la conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (15 de marzo), y fue impulsada por el Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia a través de la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC), en concordancia con las acciones desplegadas por la Dirección de Atención de Adultos Mayores que depende del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes.

Números personificados es el recurso de estas piezas creativas que de un modo simpático, fresco y llamativo apelan a la ternura, comprensión y el respeto. Hacen hincapié en la diferencia de edad de los personajes y la necesidad de darles prioridad a los adultos mayores.

### Información, difusión y concientización

■ **Asientos reservados:** Por su condición física, cuentan con asientos reservados en colectivos. Son los primeros cuatro asientos de todas las unidades del transporte público de pasajeros de la provincia.

 **PRIMERO  
LOS MAYORES**

Respetá los asientos reservados o cedé el tuyo



**SU EDAD LE DA PRIORIDAD**

RECLAMOS O  
CONSULTAS

0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 161, Ciudad



**0800-999-2001**

En este marco, también es importante tener a mano la vía gratuita de la Dirección de Transporte para complementar los reclamos

- **Tiempo de espera:** su tiempo de espera no debe superar los 30 minutos. **Por resolución provincial N°102/15 de la DDC, ese lapso debe ser respetado en supermercados, bancos y por cualquier otro proveedor.**



ESCUELA DEL CONSUMIDOR  
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

## PRIMERO LOS MAYORES

Dale tu lugar en la fila



SU EDAD LE DA PRIORIDAD

RECLAMOS O CONSULTAS | 0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 191, Ciudad



Es de suma importancia que se registre en Libro de Quejas tanto el horario de ingreso o llegada como así también la hora de salida, junto con los datos personales de contacto.

Esto no solo para lograr la comunicación con el responsable del sector, además es útil para guardar antecedente del hecho y ser observado por el inspector que acuda al lugar.

## Pequeños derechos de los más grandes

En forma paralela, la **Dirección de Defensa del Consumidor** pretende la **adhesión de comercios, empresas del servicio público de transporte, como así también de todos los bancos y las organizaciones con las que prevé extender la campaña a las oficinas, micros y negocios del centro.**

Uno de los pilares de la campaña es que los adolescentes y adultos de toda la provincia, particularmente entre 20 y 45 años, **conozcan esos derechos y sean protagonistas en la promoción, por medio de sus acciones**, para respetarlos y hacerlos respetar a quien incumple.

Y si esto no fuera posible en forma directa, **se requiere del consumidor que asiente su reclamo en Libro de Quejas, registro obligatorio para los comercios.** De esa manera, queda radicado el incumplimiento y se constituye en un medio de prueba para encauzar luego una denuncia formal.

Consultas:

# 0800-222-6678

Línea gratuita

en horario de 8 a 15 y de lunes a viernes.

Las consultas y reclamos también pueden canalizarse a través del correo electrónico:

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

“El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización”.

## PRIMERO LOS MAYORES

Dale información clara, completa y veraz



SU EDAD LE DA PRIORIDAD

RECLAMOS O CONSULTAS | 0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 191, Ciudad



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



MENDOZA  
GOBIERNO



## NUEVO SISTEMA DE TURNOS

### DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Se trata de un sistema telefónico para mejorar la atención de los consumidores y usuarios.

#### ¿Cómo funciona?

A través del

**0800-222-6678**

Línea gratuita

en horario de 8 a 15 y de lunes a viernes.

se solicita un turno para la atención personalizada con fecha y hora precisas.



#### ¿Quiénes pueden acceder al servicio de turnos?

Este sistema aplicará solo para el caso de las personas que puedan trasladarse hasta el nuevo edificio de Defensa del consumidor (**Pedro Molina 161, ciudad**), que atenderá en el horario de 8 a 13 de corrido.

Los consumidores de zonas alejadas del Gran Mendoza pueden consultar en

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

ingresando al enlace: “**Oficinas municipales**”, la ubicación de la oficina municipal que atenderá la consulta, por orden de llegada.

#### Beneficios

Este sistema de turnos **agilizará los tiempos propios de la Dirección de Defensa del consumidor y también pone en valor el esfuerzo que cada ciudadano** hace por acercarse a la sede central y resolver su duda.

## CONSUMIDORES Y USUARIOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL PROCESO PRODUCTIVO

Tal como se mencionara en el número anterior del suplemento de Defensa del consumidor, el **15 de marzo se conmemora el Día Mundial de los Derechos de los consumidores**, jornada en que se recuerda el significativo **discurso dado en 1962 por el entonces presidente de los Estados Unidos, John Fitzgerald Kennedy, ante el Congreso de ese país.**

En sus palabras, el mandatario se refirió a cuatro derechos básicos de los consumidores:

- A la seguridad
- A la información
- A la elección
- A ser escuchados

Finalmente, Kennedy **resaltó el valioso papel del consumidor como elemento imprescindible dentro del proceso productivo** y comercial de una nación.

#### Derecho a la seguridad

**La ley nacional N°24240** de Defensa del consumidor establece en su artículo 5 lo siguiente:

“**Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios**”.

De allí también la necesidad, además de la exigencia, **de que los productos que pudieran significar algún riesgo para el consumidor** lleguen a manos de este con un manual de uso en castellano.

Y en este punto **es fundamental el papel y la participación del Estado** (tanto provincia como municipios) para realizar campañas de difusión y concientización para el consumo de productos y servicios seguros, **tanto para adultos como así también y, sobre todo, para los niños.**

#### Derecho a la información

Columna vertebral de la normativa de Defensa del consumidor, **este derecho es imprescindible para que la persona conozca en detalle y con claridad todos los aspectos de sus consumos.**

**Ley 24240, artículo 4:**

“Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición”.



# PRIMERO LOS MAYORES

Dale información clara, completa y veraz



**SU EDAD LE DA PRIORIDAD**

RECLAMOS O  
CONSULTAS

0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 161, Ciudad



En este sentido, es relevante también señalar que **el Gobierno de Mendoza ha puesto en marcha una campaña para concientizar a la comunidad sobre los derechos de los adultos mayores.** Entre estos, el derecho que asiste a las personas de edad para que estas reciban información comprensible y legible.

# PRIMERO LOS MAYORES

Respetá los asientos reservados o cedé el tuyo



SU EDAD LE DA PRIORIDAD

RECLAMOS O CONSULTAS | 0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 161, Ciudad



# PRIMERO LOS MAYORES

Dale tu lugar en la fila



SU EDAD LE DA PRIORIDAD

RECLAMOS O CONSULTAS | 0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 161, Ciudad



# PRIMERO LOS MAYORES

Dale información clara, completa y veraz



SU EDAD LE DA PRIORIDAD

RECLAMOS O CONSULTAS | 0800 222 6678  
defensa-consumidor@mendoza.gov.ar  
Pedro Molina 161, Ciudad



## Derecho a la elección

Si bien el mercado de productos y servicios no siempre ofrece al consumidor la posibilidad de selección entre varias opciones de compra, **es importante que este pueda buscar, comparar y elegir la alternativa que mejor se adecúe a su presupuesto personal y familiar.**

Para esto **es fundamental también contar con publicidades que respeten los derechos de los consumidores** respecto de la veracidad de los productos y su utilidad, durabilidad y otras condiciones.

Y aquí cobra nuevamente vigor **la necesidad de que el consumidor reciba información clara, detallada y cierta sobre los productos y servicios que luego podrá adquirir.**

Cada cual es libre de elegir sus consumos, pero el Estado **tiene el deber de recomendar pautas de consumo que se orienten con un consumo responsable, racional y respetuoso** con el medio ambiente.

Porque una de las complicaciones que **se observa continuamente es el endeudamiento personal de quienes deciden el consumo de bienes o servicios onerosos** que exceden

el límite de su presupuesto y, muchas veces, no se relaciona con elementos imprescindibles para su vida.

## Derecho a ser escuchados

Y en este sentido, las organizaciones de la sociedad civil, además del propio Estado con su brazo, por ejemplo, en la **Dirección de Defensa del consumidor y oficinas municipales abocadas a la materia, cobran especial relevancia.**

Porque **la participación de los ciudadanos se torna necesaria e imprescindible** para plantear aquellos temas que pueden ser abordados y resueltos, **o al menos plantear distintos problemas susceptibles de ser corregidos en el corto y mediano plazo.**

Y porque **peticionar a las autoridades es un derecho constitucional que se plasma también mediante un reclamo o bien con una denuncia formal** que pretende resolver definitivamente un problema individual o colectivo.

# LIBRO DE INGRESOS-EGRESOS DE MERCADERÍAS

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La ley N°7558 creó en la provincia de Mendoza el Registro de Comercializadores de Elementos y Materiales Usados.

En ese registro **deben inscribirse las personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades propias de chacaritas, fundiciones, desarmaderos, transportistas que trasladen elementos de cualquier naturaleza** de dichas personas inscriptas y todo aquel comercio o industria que por resolución establezca la Dirección de Defensa del Consumidor.

Y, recientemente, **se publicó en Boletín oficial la resolución provincial N°56/2016 de la DDC**, complementaria con la ley N°7558, **que prevé la exigencia de un Libro de ingresos-egresos de mercaderías.**

En ese registro foliado y rubricado, tanto comprador como vendedor **deberán asentar sus datos personales, como así también detalles de la operación:** tipo de mercadería y peso, entre otros.

La existencia de **ese registro obligatorio será corroborada periódicamente** por inspectores de la Dirección provincial de Defensa del Consumidor.

### ¿Cómo tener ese libro?

Para acceder al mismo, **deberá abonarse las tasas previstas por Ley Impositiva Anual y acudir con esas constancias a la sede central de la Dirección de Defensa del Consumidor**, donde se recibirá un ejemplar foliado y sellado por la autoridad del organismo.

Si usted requiere de información previa, puede acercarse a Pedro Molina 161, Ciudad, en horario de 8 a 13, o bien escribir a:

[inspección-consumidores@mendoza.gov.ar](mailto:inspección-consumidores@mendoza.gov.ar)

Asimismo, vía telefónica tendrá también a su disposición los requerimientos básicos para cumplir con la normativa:

**0800-222-6678**

Línea gratuita

Ese contacto telefónico está disponible de lunes a viernes (días hábiles), en horario de 8 a 15.

Recuerde que su incumplimiento podrá traducirse en sanciones dinerarias que incluyen, además, la posibilidad de la clausura temporal y definitiva del comercio.



## 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

Mgter. 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 identificador), 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.



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

PRÓXIMO NÚMERO: DOMINGO 30 DE ABRIL DE 2017