



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

11

TUS DERECHOS

NUEVA SEDE PARA LA DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

MÁS Y MEJORES SERVICIOS PARA LOS MENDOCINOS

También en este número: Nuevo sistema de denuncias
(Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor)
Capacitación municipal (General Alvear, Malargüe y Santa Rosa);
Presentación y funciones de la Dirección de Cooperativas y Asociativismo.

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.



**MENDOZA
GOBIERNO**





LA DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR INAUGURÓ SU NUEVO EDIFICIO Y SEDE CENTRAL

El miércoles 5 de abril se inauguró oficialmente el nuevo edificio y sede central de la Dirección de Defensa del consumidor, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.

Con domicilio en **Pedro Molina 161, Ciudad**, este amplio edificio de dos pisos alberga a empleados ahora en forma más cómoda y brinda un espacio mejorado para la atención del público que se acerca por diversos motivos: realizar sus consultas y formalizar trámites y también para efectuar las inscripciones establecidas por distintas resoluciones.

Del acto de inauguración participaron el director nacional de Defensa del consumidor, **Fernando Blanco Muíño** y el gobernador de Mendoza, **Alfredo Cornejo**, junto a la **vicegobernadora, Laura Montero**; sumados a ellos, se contó con la presencia del ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, **Dalmiro Garay**, el subsecretario de Justicia y Relaciones Institucionales, **Marcelo D'Agostino**, y como anfitrión, el intendente de Capital, **Rodolfo Suárez**.

Todos ellos brindaron un cálido apoyo a la **directora de Defensa del Consumidor, Mónica Lucero**, destacando, como lo hizo Blanco Muíño que “**aunque parezca mentira, este tipo de obras son bastante atípicas en el país: un espacio nuevo, de confort, abierto a la comunidad, que nos deja un precedente y un modelo para seguir tanto para los municipios mendocinos como para el resto de la Argentina**”.

Y concluyó: “**Nuestro trabajo con Defensa del Consumidor de Mendoza es permanente, cercano y de apoyo recíproco**”.

En tanto que Alfredo Cornejo destacó “**Estamos inaugurando oficinas nuevas y además el expediente electrónico, que permitirá que los trámites se puedan seguir online**”.

En ese marco, **Dalmiro Garay** se refirió al nuevo sistema de turnos que habilitó la Dirección de Defensa del consumidor, y expresó que esta implementación “**impacta positivamente en el uso del tiempo tanto para las personas que asisten a la sede central como para el organismo en sí, evitando demoras innecesarias en la atención**”.



Por su parte, la directora de Defensa del consumidor, **Mónica Lucero**, manifestó su satisfacción por este nuevo avance para los consumidores de la provincia al señalar que **“no sólo se trata de una mejora para los mendocinos que efectúan sus trámites o asisten por asesoramiento, sino también para los empleados de esta Dirección, que reciben así una respuesta contundente a los continuos pedidos que realizaban en la gestión anterior por contar con espacios dignos donde trabajar y prestar servicios a la comunidad”**.

Participaron además del acto de inauguración: **Carlos Segura, jefe de Gabinete del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, Alejandro Jofré, subsecretario de Trabajo y Empleo, Ricardo Canet, titular de la Subsecretaría Legal y Técnica**, entre otros funcionarios; como así también encargados de las oficinas municipales de Defensa del consumidor los departamentos de General Alvear, Malargüe y San Martín, y representantes de entidades bancarias, empresas y entidades como, por ejemplo, **Miguel Ángel Astorga del Colegio de Corredores Públicos Inmobiliario**.

Finalmente, es importante agregar el nuevo edificio se ubica en una zona céntrica con numerosas paradas de micro cercanas, lo que facilita el acceso de los consumidores y proveedores que requieren de los servicios de ese organismo público provincial.

¿Qué servicios ofrece la sede central de la Dirección de Defensa del consumidor?

- Asesoramiento personalizado (en forma espontánea o bien mediante turnos obtenidos al **0800-222-6678**).
- Gestión de denuncias ingresadas vía online.
- Consulta de expediente.
- Trámite por Libro de Quejas.
- Inscripción, registro y retiro del Libro de ingresos-egresos de mercaderías (Resolución provincial 56/2016 para chacaritas, fundiciones, otras).
- Otros.

OFICINAS MUNICIPALES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

General Alvear

Departamento de Defensa del consumidor

Responsable: Lic. Cecilia Pompili

Trámites: asesoramiento y trámite de denuncias. Audiencia de conciliación
Inspecciones. Talleres informativos

Ubicación: Av. Alvear Oeste 1397

Horario de atención: 7 a 13 hs

Contacto: consumidor.alvear@gmail.com

En este municipio del sur mendocino, el Departamento de Defensa del Consumidor es conducido por la **Lic. Cecilia Pompili**, área que depende de la **Dirección de Inspección**, que dirige la **Dra. Belén Casado**.

Recientemente, ambas funcionarias, junto con inspectores de la comuna, concurrieron a la **Delegación de Bowen** con el fin de asesorar a los vecinos para que estos aclaren sus dudas y sepan cómo canalizar sus reclamos.

Además, como actividad regular, se informa a los comerciantes y consumidores sobre la legislación provincial y nacional que se aplica, con el fin de que unos y otros conozcan sus derechos y obligaciones.



Malargüe

Departamento de Defensa del consumidor

Responsable: Marcela Rubio

Trámites: asesoramiento y trámite de denuncias. Audiencia de conciliación

Ubicación: Saturnino Torres y Adolfo Puebla

Horario de atención: 8 a 13 hs

Contacto: defensaalconsumidor@malargue.gov.ar

Desde la oficina municipal de **Defensa del consumidor**, **Marcela Rubio** puso en marcha en 2010 el programa **Consumo responsable**, para el impulso de la educación en consumo con responsabilidad.

Considerando las distintas aristas del programa (publicidad, medio ambiente, lectura y comprensión de etiquetados, vencimientos y comparación de precios), esa delegada municipal emprendió la ardua tarea con la colaboración de otras áreas de la comuna dedicadas o vinculadas con la temática.





ESCUELA DEL CONSUMIDOR
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

Junto a **Elida Vergara** y **Cecilia Aguilera**, buscan crear una relación cercana con quienes se acercan a la oficina por trámites habituales, generando así empatía y confianza con aquellas personas que abordan un problema en temas de derechos del consumidor.

Teniendo en cuenta la **extensión de la zona rural malargüina y el hecho de que la cantidad de consumidores en ese territorio ha aumentado considerablemente**, la oficina de Defensa del consumidor de ese municipio trasladó sus capacitaciones para llegar con estas a los crianceros en los aspectos vinculados a los contratos de adhesión para **revertir los efectos de la informalidad y, en muchos casos, hasta la escasa o nula información que brindan muchos promotores ambulantes que comercializan productos y servicios.**

En 2017, **esa oficina municipal intensificará su labor preventiva y educativa a través de charlas con vecinos y medios de comunicación a su alcance**, y continuará afianzando lazos con la Dirección provincial de Defensa del consumidor, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, para fortalecer la sinergia de ambos organismos y contribuir a la mejora de los servicios que reciben los malargüinos.

Santa Rosa

Oficina de Defensa del Consumidor

Responsable: Gladys Barroso

Trámites: asesoramiento y trámite de denuncias. Audiencia de conciliación.
Talleres informativos

Ubicación: Julio A. Roca al 281

Horario de atención: 7.30 a 13.30 hs

Contacto: (0263) 4497037 / 4497200

Dependiente de la **Secretaría de Relaciones Institucionales de la Municipalidad de Santa Rosa**, esta oficina de Defensa del consumidor se ubica en el edificio Laura Corazza de la Villa Cabecera.

Desde ese espacio se impulsa la defensa de los derechos de usuarios y consumidores a partir de una comunidad que se **informa y se organiza para defenderlos.**

Además, la oficina de Defensa del consumidor de Santa Rosa trabaja en la **incentivación del ciudadano** para que cada uno genere actitudes socialmente relevantes y dirigidas a profundizar lazos de solidaridad y de cooperación entre los habitantes de ese departamento.

Ejemplo de ello es la charla realizada recientemente **destinada a adultos mayores**, para que estos sean aún más conscientes de sus derechos como consumidores y también sobre posibilidades de continuar insertos en sociedad como sujetos activos, protagonistas de sus consumos.



Santa Rosa
Oficina de Defensa
del Consumidor



INFORMACIÓN DE UTILIDAD

Para los asociados de cooperativas e interesados en constituir este tipo de entidades.

La Dirección de Asociativismo y Cooperativas es la Autoridad de Aplicación del régimen legal de las cooperativas en la provincia de Mendoza, conforme lo dispuesto por Ley N°5316.

Entre sus funciones se encuentran:

- **Fomentar la promoción** y educación cooperativa.
- **Informar a los asociados a las cooperativas** sobre sus derechos y obligaciones.
- **Difundir las características de las mismas** para los interesados en constituir este tipo de entidades en concordancia con la Ley Nacional de Cooperativas N°20337.

¿Qué es una cooperativa?

“Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”.

Estas entidades se basan en valores como la ayuda mutua, la igualdad, solidaridad y la democracia entre otros y en principios como la adhesión abierta y voluntaria, la autonomía e independencia, la educación y la información.

¿Cuáles son las competencias de Dirección de Asociativismo y Cooperativas?

- **Autorizar a funcionar a las cooperativas con domicilio en la provincia**, aprobar sus estatutos, reglamentos internos y sus respectivas reformas.
- **Fiscalizar a las cooperativas con domicilio en la Provincia** y hacer cumplir las leyes nacionales, provinciales y las resoluciones que dicten las autoridades competentes.
- **Rubricar los libros contables y sociales.**
- **Llevar un registro de las cooperativas autorizadas** a funcionar por la provincia.

Es importante destacar que las cooperativas si bien tienen la misma base jurídica y normativa, pueden tener diversos objetos como, por ejemplo: **la provisión de bienes y servicios, la transformación y comercialización y el trabajo para sus asociados.**

Las cooperativas poseen doble matrícula: **provincial, otorgada por la Dirección de Asociativismo y Cooperativas, y nacional que otorga el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES)**, siendo necesario tramitar la matrícula provincial en primer lugar para luego obtener la nacional.

Este organismo, que conduce el **CPN Gustavo Calle**, funciona en: **Av. San Martín 1027, Galería Piazza**, 1er. piso, ciudad de Mendoza, en el horario de 8 a 13 hs.

Teléfonos:

(0261) 4235522 / 4235434

En zona sur la Dirección de Asociativismo y Cooperativas cuenta con una delegación, ubicada en **Corrientes 722, ciudad de San Rafael.**

En el próximo número de este suplemento, se brindará más información sobre esta repartición pública, para el conocimiento y aprovechamiento de los asociados a las distintas cooperativas.

Fuente de esta información: Dirección de Asociativismo y Cooperativas.
Subsecretaría de Industria y Comercio. Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía.



Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor

Si tenés un problema con un producto que compraste o con un servicio que contrataste, completá el siguiente formulario de reclamo.

NUEVO: DENUNCIAS ONLINE

¿Qué es la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor?

Es un espacio para la **gestión de denuncias online** creado por la **Dirección Nacional de Defensa del consumidor (DNDC)**, al que adhirió recientemente la provincia de Mendoza.

¿Cómo usarla?

Quien necesite realizar una denuncia, debe ingresar al sitio web:

www.argentina.gob.ar

y completar allí los **campos obligatorios del formulario de reclamos**, y adjuntando las pruebas en manos del denunciante.

Una vez llenado y enviado dicho formulario, y de corresponder el trámite de la denuncia en **Defensa del consumidor**, se le notificará al denunciante el inicio del expediente electrónico.

Así, los mendocinos, o individuos de paso por la provincia, que hayan visto vulnerados sus derechos, pueden beneficiarse con un trámite fácil y rápido.

Sistema de turnos

Para mejorar la atención de los consumidores

Se trata de una herramienta útil y gratuita para quien requiere ser atendido en forma personalizada y en un horario determinado, y precisa resolver su consulta sobre una denuncia o bien observar el estado de un expediente.

¿Cómo se obtiene el turno?

A través de la línea

0800-222-6678

que funciona en **días hábiles de 8 a 15 hs**. Con el turno obtenido, los ciudadanos deberán presentarse luego en **Pedro Molina 161, Ciudad**, para ser atendidos en forma personalizada y horario previsto.

¿Cuáles son los beneficios del sistema?

- Permite agilizar la atención que brinda el organismo público
- Pone en valor el tiempo que invierte el ciudadano

Importante:

Este sistema se aplica para el caso de las personas que puedan trasladarse hasta el nuevo edificio de Defensa del consumidor: **Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza**, que atiende en el horario de **8 a 13 de corrido**; mientras que para aquellos consumidores que residan en departamentos aledaños y del interior de la provincia la opción es recibir en ese **0800-222-6678** la ubicación de la oficina municipal que atenderá la consulta, por orden de llegada.

Ese dato también puede obtenerse en el sitio web:

www.consumidores.mendoza.gov.ar

(Ver enlace: Oficinas municipales).



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

PRÓXIMO NÚMERO: DOMINGO 28 DE MAYO DE 2017