



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

13

TUS DERECHOS

EL ESTADO MÁS CERCA

SERVICIOS PARA LOS CONSUMIDORES DE MENDOZA

También en este número: Cómo realizar una denuncia en forma online (**Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor**) / Encuentro y acuerdo entre Defensa del consumidor y ENACOM / Todo sobre **Portabilidad Numérica** / ¿Cómo saber si ese teléfono que te quieren vender es robado? / Garantías de productos y servicios

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





GOBIERNO FEDERALIZA SERVICIOS PARA EL CIUDADANO

VECINOS DE TUPUNGATO Y GODOY CRUZ CONTARÁN CON UNA OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia firmó convenios de colaboración mutua con los intendentes de Tupungato y Godoy Cruz, Gustavo Soto y Tadeo García Zalazar, respectivamente.

¿Qué permiten lograr estos acuerdos?

- Avanzar en la **documentación de los niños que concurren a los jardines de infantes y SEOS** de ese departamento del Valle de Uco.
- Trabajar en la **pronta apertura de la oficina municipal de Defensa del Consumidor**.
- Posibilitar la derivación del **50% de la multa al municipio**, cuando esta efectivamente se imponga a la parte denunciada y se ejecute por la vía correspondiente.

“Los vecinos de cada uno de estos departamentos no tendrán que trasladarse a la ciudad de Mendoza para poder presentar una denuncia, sino que podrán acudir al municipio para solucionar su controversia cuando exista un problema de consumo”, destacó el ministro Dalmiro Garay.

Es importante además señalar que **sendos acuerdos se complementarán con el sistema de modernización del Estado** que está aplicando la Provincia, para la agilización de los trámites:

- Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor
- Expediente electrónico
- Notificaciones online



ACUERDO PARA BRINDAR MEJORES SERVICIOS

La Dirección de Defensa del consumidor acordó con el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM), trabajar en forma conjunta para solucionar y agilizar los trámites de reclamos de los usuarios mendocinos.

Mónica Lucero remarcó que “uno de los objetivos del encuentro es evitar que el consumidor ande peregrinando por una solución a su conflicto y pueda acceder a un trámite sencillo y efectivo para la resolución favorable de su problema”.



Del encuentro participaron la directora de Defensa del Consumidor, **Mónica Lucero**; **Valentín Rafael González**, delegado en Mendoza, y **Diego Montanaro**, director nacional de atención a Usuarios y Delegaciones, ambos funcionarios del ENACOM.



ACERCA DEL ENACOM

Es un ente autárquico y descentralizado que funciona en el ámbito del **Ministerio de Comunicaciones de la Nación**. Su objetivo es conducir el proceso de convergencia tecnológica y crear condiciones estables de mercado para garantizar el acceso de todos los argentinos a los servicios de internet, telefonía fija y móvil, radio, postales y televisión.

Formas de contacto

Domicilio: Delegación MENDOZA de ENACOM: San Martín 678, 5to Piso, Ciudad de Mendoza (sede central del Edificio de Correo Argentino).

Horario de atención 08.30hs a 14.30 hs

Teléfono:

(0261) 423-4287/2144

(0261) 4242733

Fuente de la información:

Dirección de Cooperativas y Asociativismo. Subsecretaría de Industria y Comercio. Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía.

mendoza@enacom.gob.ar

Apartado Especial:

214 – San Martín 678, 5to piso, CP 5500, Ciudad, Mendoza (gratuito)



TODO LO QUE HAY QUE SABER SOBRE **PORTABILIDAD NÚMÉRICA** PARA TU TELÉFONO CELULAR

La Portabilidad Numérica (PN) permite a los usuarios del servicio de telefonía móvil cambiar de prestador/compañía cuando les resulte conveniente, conservando su número telefónico original.

¿Quiénes pueden acceder a la PN?

Pueden acceder **todos los usuarios titulares de servicios móviles**, independientemente del plan o la forma de contratación (con abono mensual o sistema prepago).

¿Quién puede solicitar la PN?

El **usuario titular del servicio de telefonía móvil**. En el caso de personas jurídicas (empresas, organismos oficiales, u otras), se deberá contar con una fotocopia del poder que habilite a la persona que se presente a contratar el servicio en su nombre.

¿Cómo es el trámite y sus requisitos?

Quien inicie el trámite **deberá dirigirse a la compañía de telefonía móvil a la cual pretende cambiarse con la documentación correspondiente**.

Esa compañía le proporcionará un **formulario unificado de Solicitud de Portabilidad Numérica** a la que se adjuntará copia del documento de identidad. Para el caso de las personas jurídicas, estas deberán acompañar el poder que lo habilita para tal fin.

¿Tiene algún costo la PN?

La **Secretaría de Comunicaciones de la Nación (actual ENACOM)** dispuso mediante la **Resolución SC N° 98/2010** que al solicitar la PN la compañía podrá cobrar un monto equivalente a **100 pulsos telefónicos, aproximadamente cinco pesos (\$5)**. Se sugiere consultar con la empresa ya que es facultativo de la misma cobrárselo.

¿Cuánto demora el proceso?

El proceso no podrá demandar **más de cinco (5) días hábiles**.

Excepción: en aquellos casos en que la autoridad de aplicación considere que hubo dilaciones causadas por la complejidad, la dispersión geográfica o la cantidad de líneas involucradas en la solicitud, el plazo podría extenderse hasta diez (10) días hábiles.

La portabilidad numérica es un factor que contribuye al desarrollo de la competencia entre los prestadores, fomenta la inversión y permite la utilización eficiente de este recurso, lo cual genera una mejor oferta y calidad de servicio para beneficio de todos los usuarios", señala ENACOM en su sitio web oficial.

¿Pueden haber interrupciones en el servicio durante el proceso?

Sí, pero **no debe superar las tres (3) horas**.

¿Ante quién se debe reclamar?

Ante el prestador de **servicios portables correspondiente en el plazo de sesenta (60) días corridos** contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo.

La empresa prestadora del servicio **deberá responder al usuario dentro de los tres (3) días hábiles** de presentado el reclamo.



En caso de no recibir respuesta a su reclamo en el plazo establecido o que habiéndola recibido no se encontrara satisfecho, **el usuario podrá presentar su denuncia ante ENACOM** quien, previo traslado al prestador, resolverá en sede administrativa.

Importante

No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre cursando un reclamo respecto de la Portabilidad Numérica.

¿Cómo saber si ese teléfono que te quieren vender es robado?

Para hacer frente a la problemática del robo de teléfonos móviles, ENACOM pone a disposición de los usuarios el **servicio de acceso público para consultar la base de datos con la lista negra de números de Identidad Internacional de Equipo Móvil (IMEI, por su sigla en inglés)**.

En esta base de datos se encuentran **solo los números de IMEI de los teléfonos denunciados como robados**. De ahí la importancia de reportar el robo o pérdida de un equipo a la compañía prestadora del servicio móvil.

El sitio web es: <http://www.enacom.gob.ar/imei>



¿Cómo conocer el IMEI del teléfono?

Solo con marcar ***#06# (asterisco numeral 06 numeral)** en el teléfono; si bien no es necesario tenerlo anotado para hacer la denuncia, ese sitio web lo pide para dar la información. **El IMEI contiene 15 dígitos seguidos**.

Importante

En la base de datos no figuran como "no habilitados" los equipos irregulares, que tengan el IMEI adulterado y los equipos que no hayan sido homologados por GSMA.

FE DE ERRATAS

COOPERATIVAS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN

Si bien este tema tuvo su desarrollo completo en el número anterior del suplemento de Defensa del consumidor (N°12), rectificamos ahora la información compartida entonces, siendo los siguientes los datos correctos:

Con el fin de **acceder a una vivienda los asociados a la cooperativa deberán efectuar:**

- 1. Aporte de capital** (cuota social), en el momento de su constitución.
- 2. Aporte mensual** (cuota de gastos de administración) para afrontar los pagos corrientes para el normal funcionamiento de la cooperativa, establecida por el Consejo de Administración.
- 3. Aporte para la adquisición del terreno**, urbanización, gastos de proyecto, honorarios profesionales, construcción o adquisición de la vivienda.

Los asociados que renunciaren a la continuación en el plan de vivienda, los excluidos de la cooperativa y aquellos cuyo convenio fuere resuelto por la entidad, por incumplimiento de las obligaciones a su cargo, **podrán solicitar la devolución de los aportes realizados por los conceptos previstos en los incisos 1) y 3), antes mencionados.**

Dirección de Cooperativas y Asociativismo

Av. San Martín 1027, Galería Piazza, 1er. piso, ciudad de Mendoza,

Horario de atención de 8:00 a 13:00 hs

Teléfono:

(0261) 4235522 / 4235434

MENDOZA PARTICIPÓ DE LA ASAMBLEA DE COFEDEC

La directora provincial de Defensa del consumidor, Mónica Lucero de Nofal, asistió a la 81ª Asamblea del Consejo Federal de Consumo (COFEDEC), que se realizó en la ciudad de Rosario, Santa Fe.



En la oportunidad se consideraron **diversas temáticas, entre las que se mencionan:**

- **Proyecto de Ley de Defensa de la Competencia** presentado en el Congreso de la Nación para la Investigación del mercado de Tarjetas de crédito y medios de pago electrónico.
- **Normativa y acciones puntuales de ENACOM** (Ente Nacional de Comunicaciones) sobre la telefonía fija y móvil.
- **Garrafas: control, fiscalización y reclamos ante el Ministerio de Energía y Minería de la Nación.**
- **Ventanilla Única Federal de Reclamos:** Estadísticas, Adhesiones y Avances.

“Entre otros temas importantes por compartir y acordar pautas de trabajo conjunto, Mendoza trajo la propuesta para apoyar el proyecto de ley que consideraría las garrafas de 10 y 15 kg como ‘servicio público’, ya que más del 50 por ciento de la población las emplea para su calefacción, cocción de alimentos y aseo personal, lo que hace de estas un elemento esencial para mejorar la calidad de vida de miles de argentinos”, indicó la funcionaria del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.



GARANTÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Al comprar un producto o contratar un servicio, es imprescindible exigir el comprobante de esa operación (factura, ticket, contrato, acuerdo por escrito), para contar con una evidencia válida en caso de reclamo posterior.

De acuerdo con la **Ley nacional N°24240 de Defensa del consumidor**:

- **Los productos nuevos gozan de una cobertura legal mínima de seis (6) meses** desde la entrega de los mismos en manos del consumidor, pudiendo los responsables de esa garantía extender la cobertura por un período mayor
- En tanto que **los productos usados tienen una garantía legal mínima de tres (3) meses**, contados desde la entrega.

Y con los servicios que se contratan, ¿qué cobertura existe?

Según establece esa misma ley, los servicios gozan de una **garantía legal de treinta (30) días corridos**.

¿Quién debe responder por defectos de un producto durante el plazo legal mínimo?

La ley N°24240 define que “son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal, **los productores, importadores, distribuidores y vendedores de las cosas**”.

¿Es posible que el consumidor contrate para sus productos una cobertura mayor a los seis meses?

Sí. Para el caso de productos nuevos, **puede ocurrir que se ofrezca al consumidor la contratación de un seguro de reparación** (comúnmente denominado “garantía extendida”).

¿En qué consiste el seguro de reparación o “garantía extendida”?

Se trata de un **seguro de reparación optativo que amplía el plazo de cobertura y puede coexistir –es decir, existir o regir al mismo tiempo– con la garantía legal** mencionada al principio.

Por cualquier duda o denuncia, comunicarse al

0800-222-6678

o bien a través del correo:

defensa-consumidor@mendoza.gov.ar

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.

DENUNCIAS ONLINE, SIN MOVERSE DE CASA

¿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 la provincia de Mendoza.

¿Cómo usarla?

Quien necesite realizar una denuncia, debe ingresar al sitio:

www.argentina.gob.ar

y completar los **campos obligatorios del formulario de reclamos**; además, deberán adjuntarse las pruebas en manos del denunciante (**se puede adjuntar hasta 10 documentos de tipo pdf, word, jpg y png**).

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

Así, los mendocinos, o individuos de paso por la provincia, que hayan visto vulnerados sus derechos, acceden a una herramienta online, sencilla y ágil.



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

Para mejorar la atención de los consumidores Sistema de turnos para asesoramiento personalizado

¿A quiénes está destinado este sistema?

A aquellas personas que requieran ser recibidas y atendidas en un horario determinado **para 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 la sede central de Defensa del consumidor: **Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza**, que atiende en el horario de **8 a 13 de corrido**.

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 (Ver también: www.consumidores.mendoza.gov.ar Oficinas municipales)

PRÓXIMO NÚMERO: DOMINGO 30 DE JULIO DE 2017