



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

16

# TUS DERECHOS

**MENDOZA, SEDE DE IMPORTANTES ENCUENTROS PARA LOS CONSUMIDORES**

**También en este número: Ventanilla Única de Reclamos de Defensa del consumidor:** mejor servicio para el consumidor y agilidad en el trámite de la denuncia.

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**



# MENDOZA, SEDE DE IMPORTANTES ENCUENTROS PARA LOS CONSUMIDORES

- 18 de setiembre: **Taller con Asociaciones de Defensa del Consumidor**. Organizado por la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA (Organización de Estados Americanos).

**Es importante señalar que la Argentina ejerce la presidencia de esa Red para el período 2016/2017, por medio de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, en alianza con Consumers International.**

- 19 y 20 setiembre: **VII Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa COMPAL de la UNCTAD** (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo).
- 21 y 22 de setiembre: **XI Reunión Anual del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)**, en la cual nuestro país asumirá la presidencia para el período 2017/ 2018.
- 22 de setiembre: **82ª Asamblea Ordinaria del Consejo Federal del Consumo**, con la participación de los directores de Comercio y Defensa del consumidor de todo el país.



Justin MacMullan (director de Promoción, Consumers International)

## PARTICIPANTES

El Taller contó con la presencia **del gobernador de Mendoza, Alfredo Cornejo, y vicegobernadora Laura Montero, como así también del ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Dalmiro Garay, y de la directora de Defensa del consumidor, Mónica Lucero.**

Del plano nacional, estuvieron presentes el **director de Defensa del consumidor, Fernando Blanco Muíño**, y su equipo de trabajo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, para el desarrollo de las actividades.

En tanto que también concurrieron a la primera actividad **el senador nacional, Julio Cobos**, y los referentes de las oficinas municipales de Defensa del consumidor y de las asociaciones de la sociedad civil vinculadas a la materia.

### Otras presencias destacadas

- **Antonino Serra** (Global Programme Manager, Consumers International)
- **Hans Peter Walter Mock** (embajador de la Confederación Suiza en Argentina)
- **Juan Luis Crucelegui** (jefe del programa Fortalecimiento de capacidades y servicios de asesoría, políticas de competencia y protección de consumidor de UNCTAD)
- **Cynthia Zapata** (directora de Apoyo al Consumidor de Costa Rica)
- **William Taborda** (oficial de Sistemas de Información Asociado, Programa COMPAL, UNCTAD)



## Fernando Blanco Muiño

“Se trató de la reunión más importante de la agenda de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor para este 2017”

“Concurrieron representantes de 21 países, donde se consideró no solo la seguridad de los productos que consumimos, sino también la incidencia de diferentes tipos de reclamos y la mejor manera de abordarlos para encontrar la solución más eficaz en materia de telefonía móvil y servicios financieros, particularmente”, agregó el director nacional de Defensa del consumidor.

## Mónica Lucero

“Este taller es de relevancia para el país y la región porque los temas que se abordan nos implican a todos como consumidores, y movilizan a las agencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil a impulsar mejores herramientas de supervisión para que las personas de cualquier edad utilicen productos cada vez más seguros.”

En tanto que durante el **VII Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa COMPAL de la UNCTAD** se abordaron los siguientes temas:

- **¿Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales?**
- **Participación ciudadana en políticas de protección al consumidor.**
- **La protección del consumidor** en las nuevas tecnologías financieras y las criptomonedas.
- **Potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina.**
- **La protección del consumidor turista.**
- **Consumos sostenible e inclusivo de alimentos.**



## Dalmiro Garay

“Ha sido esta una semana muy importante para el consumidor mendocino y para la defensa de la competencia, con más de 18 países en la provincia junto con las autoridades locales de Defensa del Consumidor participando de talleres y foros, y el destacado acompañamiento de referentes de Naciones Unidas y COMPAL”.



**Objetivo del VII Foro: Identificar las sinergias entre autoridades y asociaciones, así como los retos que perduran y que retienen la participación ciudadana y las posibilidades de mejora.**

El ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia también destacó dos aspectos de la actual gestión:

- **Firma de convenios con los municipios** para la instalación de oficinas propias de Defensa del consumidor.
- **Articulación con distintas plataformas** que permitan a los consumidores un fácil acceso a las denuncias y a la solución de los conflictos.

## Acerca de COMPAL

El programa COMPAL es un programa que, con el apoyo de la Secretaría de Asuntos Económicos (SECO – Suiza), otorga asistencia técnica en las áreas de Políticas de Competencia y Protección del Consumidor a la Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.



## Sobre UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo)

UNCTAD está encargada de atender los **problemas del comercio y el desarrollo internacional, financiación relacionada con el comercio, incluyendo las corrientes financieras y la deuda externa**, problemas de países en vías de desarrollo, el comercio internacional de productos básicos, incluidas las negociaciones y los acuerdos cooperativos para mejorar sus estándares y el desarrollo de este sector de productos.

## ACERCAR SERVICIOS AL CONSUMIDOR

En su disertación en el **VII Foro Internacional de Protección del Consumidor**, la directora de Defensa del consumidor, realizó una síntesis de los principales ejes de su gestión:

- **Descentralización de los servicios.** “Como premisa de trabajo impulsada por el gobernador, Alfredo Cornejo, y ministro de Gobierno, Dalmiro Garay, la repartición encaró la tarea de acercar los servicios al consumidor, con la firma de convenios con 15 municipios de la provincia”.
- **Educación en el consumo.** “Trabajamos en el fortalecimiento de la vinculación entre consumidores ciudadanos, Estado y proveedores de bienes y servicios, considerando las diferencias de roles e, igualmente, los puntos en común que permiten acercar soluciones más rápidas a los conflictos”.



En este aspecto, Mónica Lucero **destacó el suplemento mensual de Defensa del consumidor, que se publica en diarios y que cubre el territorio provincial.** Y con ese suplemento se accede a la información que hace a los derechos y obligaciones de consumidores, y se cuenta también con el aporte de proveedores para crear **tips** de consumo.



## XI FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Este encuentro **promovió la cooperación y el diálogo entre los organismos públicos**, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común.

Participaron del mismo **el ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Dalmiro Garay, y la vicegobernadora, Laura Montero, junto al director nacional de Defensa del Consumidor, Fernando Blanco Muño, y su par provincial, Mónica Lucero**, entre otras autoridades de América, España y Portugal.

Además, **asistieron Thomas B. Pahl, director interino de la Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos, y Michael Panzera, asesor Legal de ese organismo estadounidense.**

### Respecto del FIAGC

Es el espacio institucional que tienen todas las agencias de protección del consumidor para discutir la agenda de trabajo.

Como invitados estuvieron: **Naciones Unidas, OEA, Consumers International y referentes de la FIFA (Federación Internacional de Fútbol Asociado)**, quienes explicaron el programa de prevención en la venta de boletos apócrifos para el Mundial Rusia 2018.

**Es importante remarcar que, en este encuentro iberoamericano, la Argentina asumió por un año la presidencia del FIAGC de manos de Costa Rica.**



“Debemos comenzar a trabajar de forma más inteligente para abordar con mayor eficacia la variada problemática que enfrenta el consumidor cotidianamente, trascendiendo las fronteras para que el individuo, independientemente del país del cual provenga, pueda ser escuchado en nuestras agencias miembro del FIAGC y resuelto su problema relacionado con esta temática”, señaló Garay.



# 82ª ASAMBLEA DEL CONSEJO FEDERAL DEL CONSUMO

El viernes 22 de setiembre, **Mendoza recibió a los directores de Defensa del Consumidor y Comercio del país.**

El evento, que se realiza cada 3 meses en diferentes puntos de la **Argentina**, contó con la **presencia del gobernador Alfredo Cornejo, del ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Dalmiro Garay, y del subsecretario de Justicia y Relaciones Institucionales, Marcelo D'Agostino.**

Este encuentro **tuvo a la directora de Defensa del consumidor, Mónica Lucero, como anfitriona y co-organizadora.**



En la ocasión, el gobernador de Mendoza subrayó el hecho de que Mendoza **“vuelva a ser sede” de importantes eventos que permiten “fortalecer nuestra marca”.**

Luego sostuvo que tanto el país como la provincia se dirigen hacia **“una economía más abierta”** y que esto requiere de **“estados inteligentes que intervengan mediante instituciones sólidas y comprometidas”** para dar respuestas a las necesidades de los consumidores.

## Temas que se trataron durante la jornada

- **ENACOM: Reporte del 1er.** Encuentro Regional realizado en el NOA entre funcionario de Defensa del Consumidor y Delegados del ENACOM.
- **Ventanilla Única Federal de Reclamos de Defensa del Consumidor.** Estadísticas. Adhesiones y Avances.
- **Banco Central:** exposición y tratamiento de los reclamos.
- **Planes de Ahorro.**
- **Régimen de Multas.** Imposición. RENAI (Registro Nacional de Infraactores).
- **Escuela Nacional de Educación en Consumo.**
- **Red Nacional de Consumo Seguro y Salud.**
- **Capacitación Regional 2017/2018.**
- **Programa Pérdida y Desperdicio de Alimentos 2017/2018.**

## Sobre el COFEDEC

El Consejo es un espacio institucional federal de coordinación de las políticas vinculadas a los temas de consumo que funciona desde 1992. **Está integrado por representantes del gobierno de la Nación y de cada una de las provincias y de CABA.**

**Sus principales funciones son la unificación de criterios, políticas y acciones de defensa del consumidor, la promoción y educación al consumidor, la estimulación para la creación y el desarrollo de asociaciones de consumidores y la creación de oficinas públicas de atención al consumidor.**



# MENDOZA SERÁ PARTE DE LA RED NACIONAL DE CONSUMO SEGURO Y SALUD

En el marco del COFEDEC, Roberto Rojas Dávila, **referente de la Organización de Estados Americanos (OEA)**, presentó los alcances y ventajas de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, que adoptará nuestro país y de la cual la provincia también formará parte.

“Buscamos promover que los países de la región adopten en el corto plazo alertas rápidas para la vigilancia de los productos peligrosos, y así proteger la vida y fomentar el bienestar de millones de individuos”, indicó Rojas Dávila.

Y agregó: “Primeramente, se comenzará con el desarrollo y adaptación del software que tiene OEA al plano local, para que la información llegue a los consumidores de la Argentina, y estos estén alertados ante cualquier inconveniente devenido de un producto peligroso o, incluso, alimento en mal estado”.



## MENDOZA INSERTA EN EL PLANO INTERNACIONAL

En el marco del FIAGC, la **directora de Defensa del Consumidor, Mónica Lucero**, recibió en su oficina a **Thomas B. Pahl**, director interino de la Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos y a **Michael Panzera**, asesor legal, de ese organismo estadounidense.

### Principales aspectos del encuentro

- Trabajar en la consolidación de una línea de trabajo **que vincule a los dos organismos.**
- **Analizar periódicamente la problemática de ambos contextos**, para la creación de alertas o previsiones para los consumidores de la región.
- **Ahondar la educación en consumo** para la difusión de consejos prácticos.
- Generar y profundizar mecanismos rápidos y sencillos **para la resolución de conflictos en consumo.**

Ambos representantes de la Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio, **mantuvieron además una reunión con el equipo de abogados y técnicos del organismo provincial** con objeto de conocer más del trabajo de los dos organismos.

### Breve reseña sobre Thomas B. Pahl

Fue nombrado director Interino de la Oficina de Protección al Consumidor de la FTC por el Presidente interino Maureen K. Ohlhausen, el 21 de febrero de 2017.

Supervisa a los abogados de la Comisión, investigadores y personal administrativo que trabajan para proteger a los consumidores de prácticas injustas y engañosas en el mercado.



**Rojas Dávila** es, actualmente, Jefe de Sección Grupos en Situación de Vulnerabilidad del Departamento de Inclusión Social, dependiente de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la OEA.

### Roberto Rojas Dávila

“Del último relevamiento realizado, surgió que solo en los Estados Unidos mueren al año unas 43 mil personas por accidentes de consumo de productos peligrosos”

## 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](http://www.argentina.gob.ar)

buscar la **Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor e ingresar el reclamo**, completando los campos obligatorios del formulario.

Además, **deberá adjuntarse la/s prueba/s en manos del denunciante** (es posible 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**.

## 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, iniciar un trámite 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 en el 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 en sitio web: [www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar) "Oficinas municipales")



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 29 DE OCTUBRE DE 2017**