

www.mendoza.gov.ar



Estamos conectados
Un sólo número, todos los servicios

Centro de
**Contacto
Ciudadano**



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

17

TUS DERECHOS

EL ESTADO MÁS CERCA DE TODOS LOS MENDOCINOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR SE CONECTA CON LA MODERNIZACIÓN

También en este número: **Créditos hipotecarios:** mejoras en la operatoria. // **El valor de la firma:** consejos del Colegio Notarial de Mendoza // **Ventanilla Única de Reclamos de Defensa del consumidor:** mejor servicio para el consumidor y agilidad en el trámite de la denuncia. // **Defensa del consumidor en Guaymallén.**

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**





Estamos conectados

Un sólo número, todos los servicios

Centro de
**Contacto
Ciudadano**



El **Gobierno de Mendoza** puso en funcionamiento el **Centro de Contacto Ciudadano**, programa que **optimiza la atención al ciudadano**.

VISIÓN

Ser un programa modelo en la Atención al Ciudadano, **brindando servicios de manera profesional, con alto sentido humano y en un marco de respeto**, buscando soluciones a las demandas y necesidades que expresa la ciudadanía, para que conjuntamente se logre el bien común de forma participativa, ordenada e institucional.

MISIÓN

Proveer información y **facilitar trámites y servicios a los ciudadanos mendocinos mediante una única plataforma de gestión integral de contactos** la cual permitirá obtener la trazabilidad de la gestión entre el gobierno y los ciudadanos.

En un sitio web, todos los servicios

Este moderno espacio virtual cuenta, además, con un acceso más ágil y sencillo para el consumidor, quien por medio de un **click** ingresará a una variada gama de información y servicios.

Estamos conectados



Todos los servicios

Consultas, trámites, turnos, reclamos.

148@mendoza.gov.ar



Un nuevo vínculo con tu gobierno



Conectados también por las redes

El **Centro de Contacto Ciudadano (CCC)** se vincula con la comunidad no solo a través del número único **148** y web única **www.mendoza.gov.ar**, sino también por medio de las redes sociales: Facebook, WhatsApp e Instagram.

Estamos conectados



Centro de
Contacto Ciudadano



- 📞 148
- 🌐 /148Mendoza
- ✉️ 148@mendoza.gov.ar
- 📷 /148Mendoza
- 📺 #148Mendoza
- 📱 2617101500/1

Todos los servicios

Consultas, trámites, turnos, reclamos.

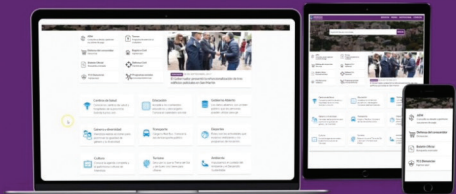
Un nuevo vínculo con tu gobierno



Así, el CCC se conecta con vos para brindarte:

- Profesionalismo
- Más servicios
- Puntualidad
- Compromiso

www.mendoza.gov.ar



DEFENSA DEL CONSUMIDOR SE CONECTA CON LA MODERNIZACIÓN

En el marco de ese programa, la Dirección provincial de Defensa del Consumidor **adhiirió al número único 148.**

Se trata de un servicio que **permite a los ciudadanos-consumidores vincularse con ese organismo para recibir asesoramiento sobre sus derechos y obligaciones**, en el marco de la normativa provincial y nacional de Defensa del consumidor.



Mediante el 148 el ciudadano-consumidor puede:

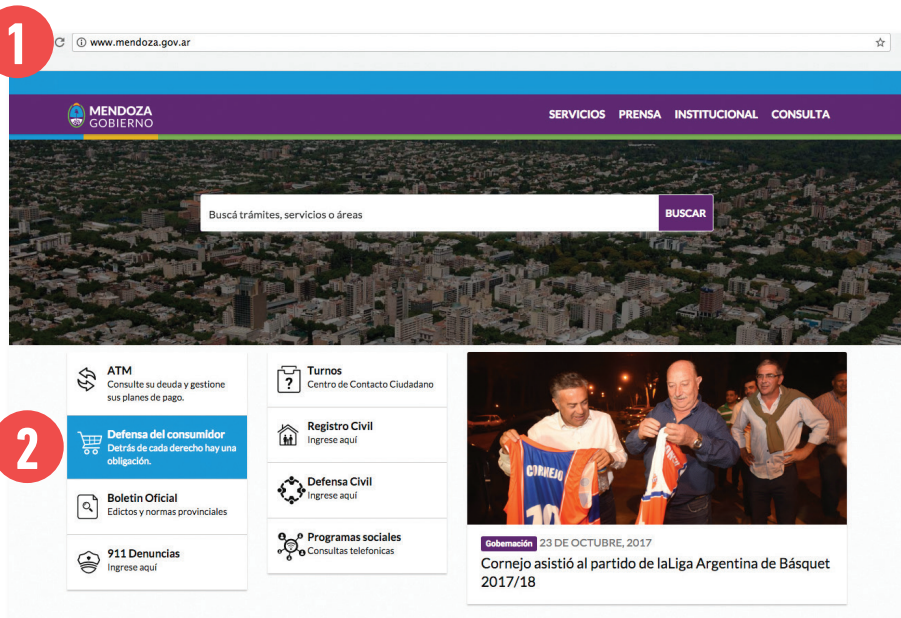
- Realizar sus consultas y reclamos
- Solicitar turnos para una atención personalizada

Este servicio para el consumidor funciona **de lunes a viernes, en el horario de 8 a 15 hs.**

Es importante destacar que, inicialmente, el **0800-222-6678** funcionará en simultáneo con el 148 hasta fin de año, y en 2018 los mendocinos tendrán entonces el **148 como contacto directo**, más rápido y efectivo con el Gobierno de Mendoza y sus servicios.

WEB ÚNICA Y ACCESO SIMPLIFICADO PARA CONSUMIDORES

Desde la web **www.mendoza.gov.ar** el ciudadano puede acceder ahora a una mayor gama de servicios y a un espacio virtual más rápido.



Y desde esa nueva web, el ciudadano-consumidor podrá llegar fácilmente al espacio oficial de la **Dirección de Defensa del Consumidor**.



Más opciones de servicios para consumidores:



Derechos del consumidor
Consejos para tus consumos



Oficinas municipales
Defensa del consumidor



Precios claros
Comparando elegimos mejor



Precios cuidados
Hasta 06/01/2018



Libro ingresos-egresos de mercaderías
Res. N° 56/2016



Libro de Quejas
Procedimiento para rúbrica y carátula

Mayor control en la comercialización de productos en chacaritas, fundiciones y desarmaderos. Más seguridad para el consumidor en sus compras en estos comercios.

Información básica de esta obligación para proveedores y, además, la opción de contar con la carátula del Libro de Quejas en formato pdf editable.

Denuncias



Ventanilla Federal Única
de Reclamos de Defensa del Consumidor



Formulario de Denuncia
(Para presentación por escrito)



Cinco Criterios
de exclusión de un reclamo



Otros Aspectos por
Considerar antes de la Denuncia



Reclamos y Denuncias
Ventanilla Federal Única

Con este sistema, el ciudadano contará con un expediente electrónico para el trámite de su denuncia.

Formulario de Denuncia (para presentación escrita)

Para quien necesite realizar el trámite de manera personal, la Dirección de Defensa del consumidor deja a su disposición el **Formulario de Denuncia** que puede completarse en pantalla y descargarse para impresión, o simplemente para imprimir y completar con birome/lapicera.

Generales

Descargar

Formulario de Denuncia
Formato editable (para completar)



Para quien necesite realizar el trámite de manera personal, la Dirección de Defensa del consumidor deja a su disposición el **Formulario de Denuncia** que puede completarse en pantalla y descargarse para impresión, o simplemente para imprimir y completar con birome.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS. MEJORAS EN LA OPERATORIA



Autoridades del organismo **se reunieron con representantes de distintas entidades bancarias** con las siguientes premisas de trabajo:

- Dotar las páginas web bancarias de **información clara, completa y detallada sobre la operatoria de créditos hipotecarios.**
- **Facilitar la gestión personalizada y a distancia** para la obtención de préstamos de esa índole.
- Lograr, en definitiva, que **los mendocinos accedan a los créditos para vivienda en forma más expeditiva y segura.**

Además, los participantes del encuentro acordaron avanzar en conjunto para:

- Desarrollar una **serie de tips o consejos breves y claros** destinados al consumidor interesado en esa operatoria.
- Difundir esos consejos a través de los **medios de comunicación, sitios webs y en suplemento de Defensa del consumidor**, para que se conozca de antemano toda la documentación que debe reunir y cómo tramitar el crédito en forma rápida y de una vez.



SUGERENCIAS PARA LA COMPRA DE UNA VIVIENDA

En este marco surgió **la necesidad de acentuar diferentes recomendaciones, prioritarias para el consumidor interesado en comprar una vivienda a través de un crédito hipotecario:**

- a) Visite y **recorra con tranquilidad las plataformas virtuales** (o sitios web oficiales) de las entidades bancarias, para contar con información sobre los créditos disponibles a su alcance.
- b) Verifique su **capacidad crediticia mediante solicitud online**, aportando sus datos de ingresos mensuales totales o bien adjuntando copias escaneadas de sus bonos de sueldo.
- c) Al momento de elegir la vivienda, **requiera estudio de título de esa propiedad**, siempre asesorado por escribano de su confianza.
- d) **Evalúe con detenimiento cada uno de los pagos que deberá realizar:** honorarios del profesional; impuestos municipales, provinciales o nacionales; planos o mensuras, y escrituración definitiva.
- e) Recuerde que la **seña para la reserva de un inmueble puede ser de carácter penitencial, es decir, que vencido el plazo acordado entre las partes, usted perderá la totalidad de la suma entregada** al vendedor o inmobiliaria, según haya quedado registrado y convenido.



De los encuentros realizados en la Dirección de Defensa del consumidor, **participaron representantes de los bancos: Nación, Credicoop, Ciudad, Francés, Galicia, Macro, Hipotecario, Supervielle, ICBC, SantanderRío, Patagonia, y referentes del Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios y del Colegio Notarial de Mendoza.**

Asimismo, se plegó a la iniciativa la Cámara Inmobiliaria de Mendoza, **con el fin de brindar asesoramiento al consumidor interesado en la operatoria general.**

Espacios para el asesoramiento personalizado:

■ Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios

Avda. 25 de mayo 1881, ciudad de Mendoza. Horario de atención al público: 15 a 17 hs.

Teléfonos: (0261) 4204209 / 4234300. Consulte por delegaciones en otros departamentos de la provincia.

■ Colegio Notarial de Mendoza. 1era. Circunscripción

Patricias Mendocinas 756, ciudad de Mendoza. **Teléfono (0261) 4298805.** Consulte por otras circunscripciones en la provincia.

■ Cámara Inmobiliaria de Mendoza

Atención todos los miércoles de 9 a 13 hs., en Av. España 1721, previa confirmación o solicitud de turno al **(0261) 4259029.**

Es importante señalar que el asesoramiento inicial que se brinde en cualquiera de esos tres espacios, será totalmente gratuito para el consumidor.

EL VALOR DE LA FIRMA

Con la colaboración del Colegio Notarial de Mendoza, la Dirección de Defensa del consumidor comparte esta información para considerar **antes de una firma.**

Cuando firmamos un documento (contrato, formulario, declaración jurada, u otro), **estamos ratificando o confirmando el contenido del mismo.**

En ese acto de firma **también manifestamos estar en un todo de acuerdo con los derechos y obligaciones que ese documento crea, modifica o extingue (elimina).**

Recordemos que nuestra firma es de mucho valor y por ello debemos cuidarla.

Firma auténtica

Sólo el escribano o el Juez de Paz **tienen la facultad de dar fe de la autenticidad de la firma puesta en su presencia,** por quien, previamente, se identifique de acuerdo con algunas de las formas establecidas en el Código Civil y Comercial de la Nación.



¿Cómo certificar la firma?

La persona que desea certificar su firma **concorre a la escribanía con el documento que desea firmar.**

Deberá **firmarlo ante el notario y firmar el libro de requerimientos** (que queda en custodia del escribano).

El escribano dejará **constancia en el documento firmado mediante una nota o sello** y agregará un acta de certificación de firma en una foja especial.

IMPORTANTE

Cada vez que se requiera por la misma persona una certificación de firmas, se firmará el libro de requerimientos y el documento.

No resulta así en la llamada 'certificación bancaria', donde lo que se verifica es la **similitud del dibujo de la firma** que obra o se encuentra en los registros, sin responsabilizarse por el verdadero autor de la firma, ni quedar registro de esa certificación.

Personas que no pueden o que no saben firmar

Aquellas personas que no saben o que no pueden firmar por algún tipo de impedimento físico, **pueden autenticar su consentimiento en un documento mediante 'firma a ruego' ante escribano.**

Luego de acreditar identidad con su DNI, la **persona estampará su impresión digital en el contrato y en el libro de requerimientos** y contará con otra persona de su confianza para que acompañe el acto estampando también su firma.

Considere que para determinados actos la ley exige la certificación de firmas ante escribano.



Se recomienda la presencia de escribano para **garantizar la autenticidad de la firma, la fecha en la que fue realizada y**, si se trata de un contrato, autenticar la firma de la persona con quien contrató.

Así, es posible **evitar que en el caso de un conflicto la otra parte niegue su firma o nos presenten un documento firmado por alguien que se hace pasar por otro.**

El notario es, además, un **profesional idóneo para confeccionar documentos, contratos, por ejemplo, así como para revisar el contenido de los escritos que él mismo no ha redactado.** La consulta al escribano es preventiva de conflictos.

Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor

Si tenés un problema con un producto que compraste o con un servicio que contrataste, completa 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

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**.

Defensa del consumidor presente en Guaymallén

Esa oficina que depende íntegramente del municipio **atiende al vecino que reside en ese departamento y lo asesora en el trámite de denuncia**, cuando este corresponde.

Por esto, **el consumidor con domicilio en Guaymallén tiene a su alcance los servicios de ese espacio**, lo que le permite:

- **evitar el traslado a la ciudad de Mendoza** para consultas y denuncias.
- **acceder a un trámite más rápido**, dado por el menor caudal de trámites en curso.

Denuncias más frecuentes

De su reporte bimestral, surge que los rubros mayormente denunciados en esa oficina municipal son:

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| ■ Entidades bancarias | ■ Seguros |
| ■ Telefonía fija y móvil | ■ Televisión por cable o satelital |
| ■ Tarjetas de créditos | ■ Automotores |
| ■ Electrodomésticos | ■ Inmobiliarias |

Cómo acceder a esa oficina

Se encuentra ubicada en **Paseo Libertad 720, Villa Nueva**, con acceso desde el edificio municipal. Para contacto online, comunicarse a través del e-mail:

defensaconsumidor@guaymallen.gov.ar

Atención de lunes a viernes, en horario de 8 a 15.30.



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