

Dirección de Defensa del consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



MENDOZA
GOBIERNO



2

Tus derechos y obligaciones, siempre presentes

Comercio Legal: consumidores responsables y proveedores comprometidos

Garantías de productos

Mejoras en el sistema para baja de servicios

Planes de ahorro previo y de capitalización

Cómo tramitar una denuncia

Introducción

La Dirección de Defensa del consumidor (DDC), depende de la Subsecretaría de Justicia y Relaciones Institucionales, del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.



La DDC es organismo de aplicación de la ley provincial N°5.547 y la ley nacional N°24.240 de Defensa del consumidor.

Es una institución cercana al ciudadano, siendo este consumidor en todos los momentos de su vida, tanto de bienes (productos), como así también usuario de servicios.

Persigue como fin la **difusión de los derechos del consumidor** junto con la concientización sobre las **obligaciones y responsabilidades del consumidor ciudadano**; **educación en consumo** para niños, adolescentes y adultos; y la sanción a las empresas o entidades que violan la normativa de Defensa del consumidor.



La DDC ha incorporado herramientas tecnológicas para mejorar sus servicios:

-  Expediente electrónico
-  Notificación online

También se incorporó al sistema del Centro de Contacto Ciudadano, con el 148 para lograr una comunicación directa con los ciudadanos.



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar



www.servicios.mendoza.gov.ar

servicios.mendoza.gov.ar/consulta/

MENDOZA GOBIERNO SERVICIOS GUÍA DE SERVICIOS RECLAMOS CONSULTA

Servicios / Consulta

Haga su consulta

PAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completé, envíe el formulario y le guardará su número de ticket.

Paso 1 Ingresar Datos Paso 2 Ticket Confirmado

Tipo Doc: Número Documento: Apellido:

-Tipo-

Nombre: Calle / Ruta: Número:

País: Provincia: Localidad:

-Seleccionar País- -Seleccione una Provincia- -Seleccione una Localidad-

Email: Teléfono: Teléfono Celular:

Descripción:

CONFIRMAR

Un nuevo vínculo con tu Gobierno

Resolvé consultas, dudas y reclamos de:
ATM, Banco de Leche Humana, Defensa del Consumidor, DGE, Registro Civil, Salud, Servicios Públicos, Subsecretaría de Trabajo, EPRE



Más canales de comunicación



**MENDOZA
GOBIERNO**

Acciones para favorecer el **comercio legal**

Concientización para un **consumidor responsable** Mayor control para un **proveedor comprometido**

La Dirección de Defensa del Consumidor participa de la **Mesa Intersectorial para el Comercio Legal**, en la que intervienen diversas entidades públicas, empresas y cámaras de comercio e industria.

Detrás de cada derecho hay una obligación

El consumidor debe comprar o contratar en comercios **legalmente establecidos**, donde se entreguen comprobantes del consumo.



Es fundamental contar con la factura o ticket de la compra.

Sin estas constancias, el reclamo por fallas de fábrica de un producto, por ejemplo, no podrá ser abordado en Defensa del consumidor. Esto, porque no habrá evidencia **objetiva** de la relación de consumo entre el consumidor y el comercio donde se adquirió el producto.

Si el comercio no entrega comprobantes válidos del consumo, el consumidor debe denunciar el hecho en la web de ATM :



www.atm.mendoza.gov.ar

o comunicándose al:



148 opción 1

Mesa Intersectorial para el Comercio Legal

Es coordinada por el Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía, a través del Instituto de Desarrollo Comercial (IDC).

Acciones recientes

- **Operativo en el Arco del Desaguadero.** Impulsado por la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza. Contó con la participación de 6 organismos de control de carácter nacional y provincial.
- **Allanamiento en desarmadero de autopartes.** Encabezó las acciones el Ministerio de Seguridad, y participaron: municipio de Guaymallén y la Dirección de Fiscalización y Control.

ORGANISMOS PARTICIPANTES

AFIP, DGI, ATM, Dirección de Defensa al Consumidor, Subsecretaría de Trabajo y Empleo, representantes de los municipios de Capital, Godoy Cruz, Las Heras, Guaymallén, Maipú y Luján de Cuyo. Además, participan la Subsecretaría de Industria y Comercio, FEM, UCIM, CEC, Ministerio de Seguridad de Mendoza, Policía Federal, Cámaras de Comercio de Godoy Cruz, Las Heras, Luján de Cuyo, Capital y Guaymallén; CAME, ANMAT, Migraciones, Aduana, Gendarmería Nacional y Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes.



Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO



Es tu derecho renunciar a los servicios contratados en el momento que así lo solicites y por las razones que decidas expresar.

Celulares, teléfono fijo, internet, tv por cable y satelital

Dar de baja un servicio. Lo que debés saber

Es tu **obligación** respetar todas las cláusulas del contrato de adhesión que firmaste. Y es tu **derecho** renunciar a los servicios contratados en el momento que así lo solicites y por las razones que decidás expresar.

A partir de la **Resolución 316 de la Secretaría de Comercio de la Nación**, las empresas proveedoras de los servicios de **telefonía fija o móvil, internet o de televisión satelital o por cable**, deberán introducir cambios en el sistema para la baja de los servicios contratados. Esta resolución entra en vigencia el **28 de julio de 2018**.

Mejoras para los consumidores



Tendrás a tu disposición **un link o enlace** (botón de baja) en los sitios web de esas empresas para solicitar la baja del servicio.



Recibirás en **24 horas** un Código de Identificación de Baja o Código de rescisión.



Contarás con una vía electrónica y telefónica para **atender sus consultas y reclamos**.

Obligaciones para las empresas

- Deberán mantener un registro que contenga los siguientes datos: a) Datos de identidad del usuario; b) Número de cliente; c) Fecha de contratación del servicio y medio por el que se efectuó; d) Fecha y hora en la que se solicitó la baja del servicio y medio por el que se efectuó; e) Asignación de código de rescisión; f) Modo en el que concluyó el trámite, incluso en los casos en los que el consumidor decida continuar con la contratación.
- Tendrán que establecer un horario de atención de consultas y/o reclamos que no sea inferior a los días y horarios en que las empresas operen comercialmente.
- Además, deberá enviarte sin cargo a tu domicilio “una constancia fehaciente dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la recepción del pedido de rescisión”, según establece la ley N°24.240 de Defensa del consumidor.

La empresa prestadora del servicio debe publicar en la factura o documento equivalente esa obligación que le aplica, para informar al usuario sobre su derecho.



¿Qué pasará con las deudas pendientes?

Como titular del servicio, si quedaron saldos impagos en la cuenta, entonces es **tu responsabilidad la cancelación** de esos montos, antes o después de la baja solicitada.

Luego la empresa podrá realizar las acciones comerciales y legales correspondientes para cobrar la deuda que hubiera quedado en tu cuenta.



¿Cuáles son las vías de contacto que podés usar?

Además del **botón en sus sitios webs** para que el usuario solicite la baja del servicio, vos podés usar los **mismos** canales de comunicación que usaste al momento de contratar por primera vez el servicio: teléfono, correo electrónico, redes sociales o personalmente.

Si la empresa aceptó originalmente la contratación por alguno de esos canales, entonces también debe reconocerlos para realizar la baja definitiva del servicio.

Por otras dudas, comunicate



148 opción 3

Este servicio funciona de lunes a viernes de 8 a 15 hs.



148@mendoza.gov.ar

Garantías de productos

¿Sabías que el producto que compraste tiene garantía?

Sí, sea nuevo o usado cuenta con una cobertura legal mínima. Es decir, una protección por los defectos o vicios de fabricación del producto establecida por ley.

Entonces, ningún comercio debe ofrecerte un producto sin garantía. Si lo hace, está incumpliendo con la Ley nacional N°24.240 de Defensa del consumidor.

¿Cuáles son los plazos o tiempos de la garantía?

Para los productos nuevos la cobertura legal mínima se extiende hasta 6 (seis) meses

Los productos usados cuentan con una protección mínima de 3 (tres) meses



6 Meses
productos nuevos



3 Meses
productos usados

Es importante aclarar dos cosas:

1. Que el tiempo de garantía comienza a correr desde que el producto es entregado en tus manos, o recibido por vos en tu domicilio, por ejemplo.
2. Que al decir "productos" la ley se refiere a bienes como: vehículos, ropa, electrodomésticos, muebles, teléfonos, entre otros.

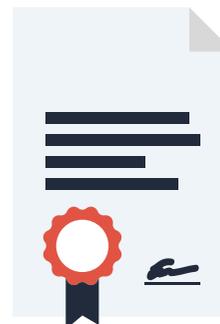
¿Quién es responsable por la garantía?

Son responsables de cumplir con esa garantía legal mínima:

- productores
- importadores
- distribuidores
- y vendedores del producto que vos compraste.

Por eso no aceptés que una de las partes en la cadena de comercialización deslinde su responsabilidad, y reclamá directamente con quien esté a tu alcance en la gestión del reclamo.

En muchos otros casos, el fabricante provee de una cobertura mayor en tiempo para el producto: un año o más, con determinados requisitos para ser considerados por el comprador.



Esa información queda establecida en el "certificado de garantía" que -como consumidor- deberías leer con **detenimiento y conservar** junto a la factura de compra.



Rubros más denunciados por los consumidores

Ranking de los principales problemas y sus vías de solución



1

Bancos y financieras



2

Planes de ahorro previo y de capitalización



3

Televisión por cable y satelital



4

Electrodomésticos y bienes durables



5

Venta domiciliaria

Ante un problema, nunca haga lo siguiente

1. Resignarse
2. Quejarse al aire, sin avanzar en el reclamo
3. Reclamar sin guardar constancia (número de reclamo, captura de pantalla, nombre de quien atendió el reclamo)
4. Denunciar y olvidarse del trámite
5. Resolver el problema sin comentar cómo lo hizo. Contar su experiencia podría ayudar a otra persona

Planes de ahorro previo y de capitalización. Motivos:

1. Entrega fuera de término de las unidades adjudicadas.
2. Falta de pago de la penalización a la que están obligadas las empresas por la entrega fuera de término.
3. Desperfectos de las unidades entregadas dentro del plazo de garantía.
4. Oferta engañosa de planes de ahorro realizada por concesionarias de otras provincias y en forma telefónica.

Para el caso puntual de los planes de capitalización, se observó información deficiente sobre las características de este tipo de contratos, como también sobre los montos de rescate y en la dificultad para renunciar.

¿Cómo actuar en estos casos?

- Solicite y conserve el contrato de adhesión firmado con la empresa.
- Lea con detenimiento las cláusulas de dicho contrato.
- Si observara información confusa o imprecisa en las cláusulas, consulte con una persona idónea.
- Si detectara un incumplimiento, realice la denuncia por las vías correspondientes.

Para denuncias, comunicarse al



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar

¿Cómo y por qué realizar una denuncia?



Telefónicamente al **148 opción 3**



Por correo electrónico **148@mendoza.gov.ar**



A través del formulario web

The screenshot shows the 'Haga su consulta' (Make your inquiry) form on the website servicios.mendoza.gov.ar/consulta/. The form is divided into two steps: 'Paso 1 Ingresar Datos' and 'Paso 2 Ticket Confirmado'. It includes fields for 'Tipo Doc' (document type), 'Número Documento' (document number), 'Apellido' (last name), 'Nombre' (name), 'Calle / Ruta' (address), 'Número' (number), 'País' (country), 'Provincia' (province), 'Localidad' (locality), 'E-mail', 'Teléfono' (phone), and 'Teléfono Celular' (cell phone). There is a 'Descripción' (description) text area and a 'CONFIRMAR' (confirm) button.

servicios.mendoza.gov.ar/consulta



Personalmente

Los ciudadanos que necesiten hacer la denuncia de manera personal, pueden usar este formulario orientador

The physical form is titled 'MODELO DE FORMULARIO DE DENUNCIA DEFENSA DEL CONSUMIDOR'. It includes sections for 'Motivo de la denuncia' (reason for complaint), 'Pretensión puntal del denunciante' (specific demand), and 'Firma del denunciante' (signature). It also contains 'Datos personales de la parte denunciante' (personal data of the complainant) and 'Datos de la firma denunciada' (data of the defendant). A note at the bottom states: 'ATENCIÓN. Deberá acompañar toda la documentación original para el inicio del expediente electrónico. Además, si usted soluciona su problema en el curso de la denuncia, indíquelo, por favor, al correo: notificacionesdfc@mendoza.gov.ar. Finalmente, le informamos que, por cuestiones operativas, no se brinda información sobre el estado de los expedientes, salvo en forma personal con turno previo al 148 (opción 3).'

www.consumidores.mendoza.gov.ar/formulario-de-denuncia-para-presentacion-por-escrito/

IMPORTANTE

1. Para la denuncia presencial deberá sumarse el comprobante original de compra o contratación (factura, contrato, presupuesto, certificado de garantía, publicidad), que sustenta o da mayor fuerza al reclamo.
2. Para el caso del trámite personal, se requiere de un turno previo, obtenido telefónicamente a través del 148 opción 3. Para obtener dicho turno, comunicarse solo en días hábiles y en el horario de 8 a 15.

¿Por qué denunciar un incumplimiento?

1. Porque es un derecho y, al mismo tiempo, obligación para corregir una práctica desleal que perjudica al consumidor.
2. Para solucionar un problema particular, tras el acuerdo conciliatorio logrado con la parte denunciada (comercio, empresa, entidad).
3. Porque al denunciar es posible detectar a las empresas que transgreden los derechos de los consumidores.
4. Para equilibrar las relaciones de fuerza entre consumidores y proveedores.

Pedro Molina 161 - Ciudad de Mendoza

www.consumidores.mendoza.gov.ar

@minGobiernoMza

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

MinisteriodeGobiernoMza



**MENDOZA
GOBIERNO**