

Dirección de  
**Defensa del consumidor**  
Innovación al servicio del ciudadano



1

**Acuerdo Binacional**

Más beneficios para los consumidores que compren en Mendoza y Chile

## 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**

Mendoza SERVICIOS

### Haga su consulta

FAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completá el formulario y te guardé tu número de ticket.

Formulario con campos: Tipo de, Número Documento, Apellido, Nombre, Calle/Tercero, Número, Pcia, Provincia, Localidad, Email, Teléfono, Teléfono Celular.

Botón: Consultar

**Estamos conectados**  
Un sólo número, todos los servicios

Centro de  
**Contacto Ciudadano**



## Lucha contra el comercio ilegal

# Claves para un consumidor responsable

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

### Detrás de cada derecho hay una obligación

- 

**1** **Comprar o contratar en comercios legalmente establecidos**  
Donde se entreguen comprobantes válidos del consumo.
- 

**2** **Comprar alimentos en lugares debidamente habilitados**  
Donde se garantice la salubridad de los productos.
- 

**3** **Denunciar en el municipio**  
La existencia de comercios ilegales.
- 

**4** **Consumir en comercios habilitados**  
Puede contribuir al sostenimiento del empleo formal.



#### ORGANISMOS PARTICIPANTES

Dirección de Defensa del consumidor y Subsecretaría de Trabajo y Empleo (Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia); Dirección de Fiscalización y Control (Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía); municipios de Las Heras, Capital, Godoy Cruz y Luján; Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes; Ministerio de Seguridad; ATM; Migraciones; AFIP-DGI; Iscamen; Secretaría de Servicios Públicos; Policía Federal; Gendarmería y la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT); UCIM, IDC y la FEM, junto a empresas del medio.



El acto tuvo lugar en el Paseo Bulnes de Santiago de Chile, en el marco de la 8va. edición de la Feria del Consumidor.

## Consumidores protegidos

# Mendoza firmó un convenio con el Servicio Nacional del Consumidor de Chile (SERNAC)

### ¿Quiénes firmaron dicho acuerdo?

Por el **Gobierno de Mendoza**, el subsecretario de Justicia y Relaciones Institucionales, **Marcelo D'Agostino**, junto a la directora provincial de Defensa del consumidor, **Mónica Lucero**, funcionarios del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.

Por el **SERNAC** Nicolás Corvalán Pino, director de la Región de Valparaíso, y Juan Carlos Luengo Pérez, director de la Región Metropolitana.

### ¿Cuáles son los beneficios del convenio?

Trámite expeditivo de las denuncias de mendocinos por consumos realizados en el ámbito geográfico de las dos regiones chilenas, y de los reclamos de ciudadanos chilenos por problemas surgidos en la provincia de Mendoza.

En ambos sentidos, se facilitan los trámites y difunden las acciones conjuntas, teniendo como eje la modernización del Estado y el acercamiento de servicios al ciudadano para resolver sus problemas.

#### **148 opción 3**

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

#### **Personalmente**

Mediante turno previo obtenido por medio del **148 (opción 3)**.

#### **148@mendoza.gov.ar**

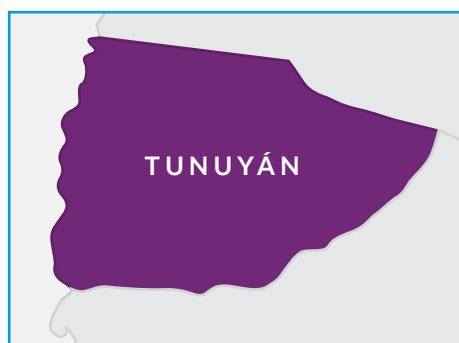
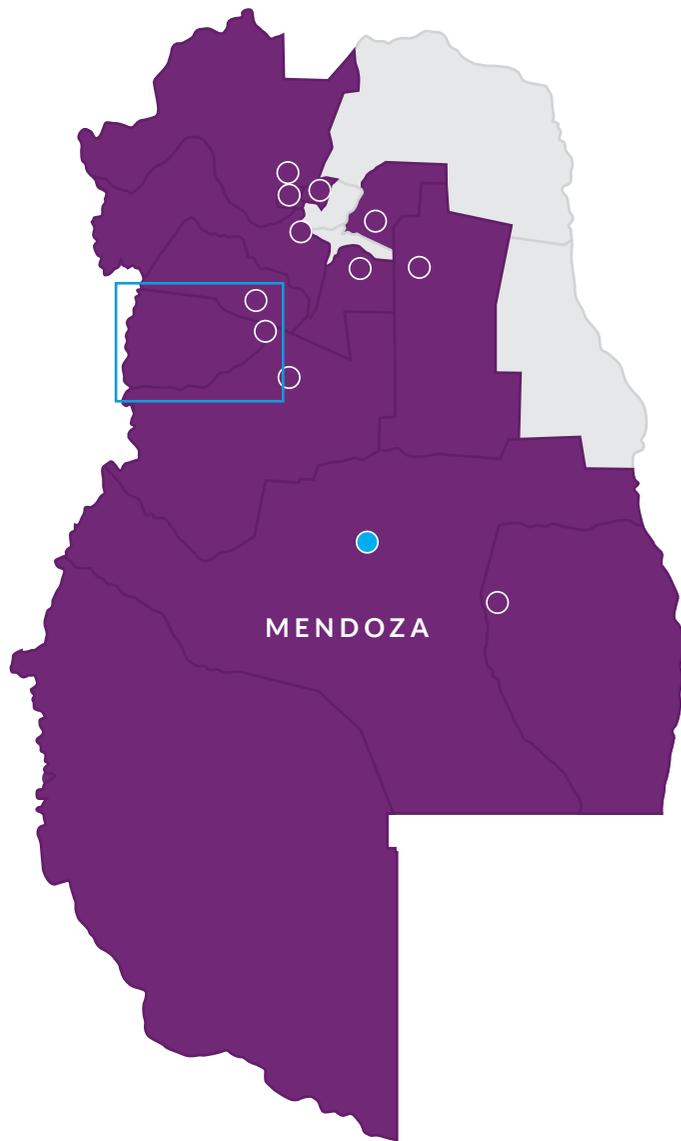


#### MARCELO D'AGOSTINO

“Aquellos consumidores que se vean afectados por no resultar satisfactoria la prestación del servicio contratado o el bien adquirido no sea el esperado pueden realizar su denuncia, sin moverse de su casa”

#### MÓNICA LUCERO

“El sistema Tickets del Gobierno de Mendoza es el marco técnico a través del cual funcionará este convenio, teniendo el consumidor la vía telefónica del 148 (opción 3) para ser asesorado y, en forma *online*, el correo electrónico 148@mendoza.gov.ar”



### Oficina

Tunuyán

**Dirección:** Alem 785

**Responsable :** Graciela Fuentes

### Servicios

- Asesoramiento personalizado y vía correo electrónico
- Inspecciones (constataciones)
- Audiencia de conciliación



**Atención:** Lunes a viernes, de 7 a 13 hs.



[defensadelconsumidortunuyan@hotmail.com.ar](mailto:defensadelconsumidortunuyan@hotmail.com.ar)

## Tus derechos se difunden y defienden en toda la provincia

Estos son los municipios que cuentan con oficinas de Defensa del consumidor:

### Oficinas de Defensa del consumidor

- Las Heras
- Guaymallén
- Godoy Cruz
- Luján de Cuyo
- Rivadavia
- San Martín (Ciudad)  
San Martín (Palmira)
- Santa Rosa
- San Carlos
- Tunuyán
- Tupungato
- Malargüe
- General Alvear

### Delegación en zona sur

- San Rafael

Además, la Dirección provincial de Defensa del consumidor tiene una delegación en zona sur, ubicada en **Corrientes 722, Ciudad de San Rafael.**

Ministerio de Gobierno  
Trabajo y Justicia



**MENDOZA**  
GOBIERNO

## 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

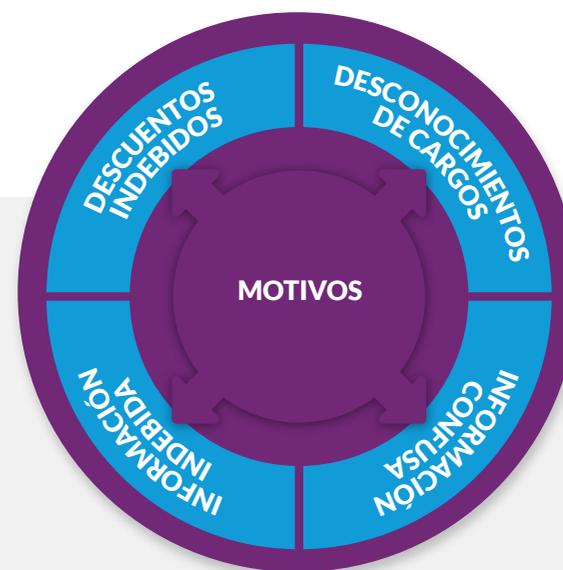


5

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



### Bancos y financieras. Motivos

- Descuentos indebidos en tarjetas de crédito, generalmente por cargos correspondientes a seguros que el consumidor desconoce haber contratado o por haberlo hecho de forma engañosa.
- Desconocimientos de cargos originados en consumos realizados en el exterior del país o vía internet.
- Información confusa respecto de la refinanciación de créditos.
- Falta de información referida a intereses aplicables en los casos de cobro de deudas cedidas a estudios de cobranzas.
- Información indebida en registros de deudores morosos.

### ¿Cómo actuar en estos casos?

- Observar detenidamente el resumen de la tarjeta de crédito.
- Si se detecta el incumplimiento, realizar el reclamo correspondiente ante el banco donde se posee cuenta.
- El reclamo debe efectuarse por un medio demostrable: Libro de quejas, correo electrónico, formulario web (con captura de pantalla del mismo), número de seguimiento del reclamo, nota firmada por duplicado, o carta documento.

### Tenga en cuenta

Si el problema no se resuelve en el corto plazo, 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

[servicios.mendoza.gov.ar/consulta](http://servicios.mendoza.gov.ar/consulta)



Personalmente

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

## 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.

