

**Dirección de**  
**Defensa del consumidor**

Innovación al servicio del ciudadano



**MENDOZA**  
**GOBIERNO**



**3**

**Consumo responsable: Nuestra elección marca la diferencia**  
**Comercio legal: Por un consumo más responsable**  
**Rubros más denunciados: Soluciones para los consumidores**

## 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

## 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

## Detrás de cada derecho hay una obligación

# Comercio legal: ¿Dónde debo comprar mis alimentos?



Comprá tus alimentos **siempre en comercios habilitados**, que cuenten con la **certificación correspondiente** para la manipulación y venta de productos de esta índole.



Por tu bien y el de tu familia, como consumidor **debés extremar las precauciones**, evitando la compra e ingesta de alimentos en la vía pública, salvo que esa venta esté avalada por el municipio u otro organismo oficial reconocido.



Por tu bien y el de tu familia, como consumidor **debés extremar las precauciones**, evitando la compra e ingesta de alimentos en la vía pública, salvo que esa venta esté avalada por el municipio u otro organismo oficial reconocido.

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, que coordina el Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía, a través del Instituto de Desarrollo Comercial (IDC).

Por más información, comunicate a:

✉ [info@idc.org.ar](mailto:info@idc.org.ar)

### ORGANISMOS PARTICIPANTES

AFIP, DGI, ATM, Dirección de Defensa del 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.

### Reciente acción

#### Operativo en lavandería industrial (Las Heras)

Coordinado por autoridades de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza, en el operativo participaron: AFIP, ATM, Municipalidad de Las Heras, Edemsa y Policía de Mendoza.



Ministerio de Gobierno  
Trabajo y Justicia



**MENDOZA**  
GOBIERNO

# Consumo responsable para el ahorro de energía

## Nuestra elección marca la diferencia

La elección de los productos que consumimos, **marca la diferencia en el gasto energético que producimos hacia el interior de nuestros hogares.** Por esto, es sumamente importante que nos informemos para realizar la mejor selección de los bienes que usaremos.

Y si bien los precios de los electrodomésticos y gasodomésticos con alto nivel de eficiencia energética, suelen ser más altos, **este gasto representa una inversión para el presupuesto familiar, considerando el ahorro que estos producen en el mediano y largo plazo.**

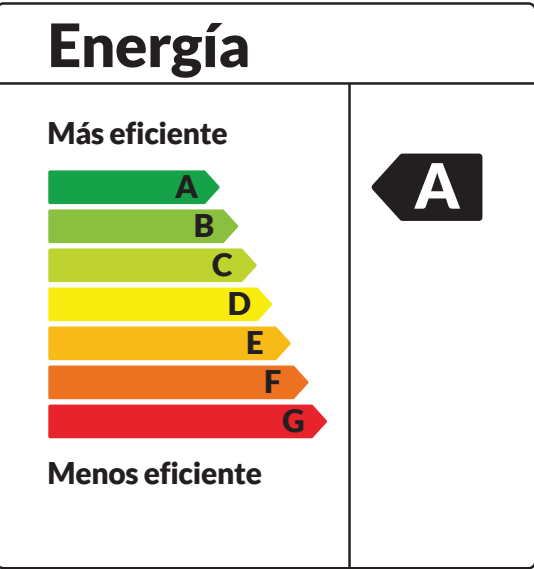
Los gasodomésticos son productos del hogar que usan el gas para su funcionamiento.

### ¿Sabés cómo leer una etiqueta?

La etiqueta de **Eficiencia Energética** es una herramienta que te permite conocer de manera rápida y fácil, el **consumo de energía** de los artefactos, electrodomésticos o gasodomésticos y cuál es su **nivel de eficiencia energética**.

Se encuentra siempre en **forma de adhesivo** y tiene una **barra de colores** en escalera con letras en orden alfabético, donde cada escalón representa un nivel de eficiencia energética: **a mayor nivel de eficiencia menor consumo de energía manteniendo la misma prestación.**

Mayor eficiencia **color VERDE** + letra **A**  
Menor eficiencia **color ROJO** + letra **G**



### ¿Para qué sirve?

**La etiqueta te permite:**

Comparar productos similares según su clase de eficiencia energética y desempeño.

Hacer una **compra inteligente** al elegir el artefacto que menos energía consume, manteniendo la misma prestación, es decir, el más eficiente.

Ahorrar dinero como consecuencia de ahorrar energía reduciendo el costo de tus facturas.

En la actualidad, se sumaron 3 categorías de máxima eficiencia para algunos electrodomésticos:

**A+ A++ A+++**

Para contar con más información sobre las distintas etiquetas, ingresá acá: <https://www.argentina.gob.ar/etiqueta>

Fuente de la información: Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética / Secretaría de Planeamiento Energético Estratégico / Ministerio de Energía y Minería



- Aire acondicionado
- Heladera
- Televisor
- Lavarropas
- Horno y hornallas
- Calefón
- Termotanque
- Lámparas



| Energía                                               |                                                                                                                                                             | Lavarropas        |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| MARCA COMERCIAL:                                      | ABC                                                                                                                                                         |                   |
| MODELO:                                               | ABC 123                                                                                                                                                     |                   |
| Clases de eficiencia energética                       | <div> <div>Más eficiente</div> <div>A</div> <div>B</div> <div>C</div> <div>D</div> <div>E</div> <div>F</div> <div>G</div> <div>Menos eficiente</div> </div> | <b>B</b>          |
|                                                       | CONSUMO DE ENERGÍA<br>KWh por ciclo                                                                                                                         | <b>XZY</b>        |
| EFICIENCIA DE LAVADO                                  |                                                                                                                                                             |                   |
| Clases de eficiencia de lavado                        | <div> <div>Más eficiente</div> <div>A</div> <div>B</div> <div>C</div> <div>D</div> <div>E</div> <div>F</div> <div>G</div> <div>Menos eficiente</div> </div> | <b>A</b>          |
| Expresan cuán satisfactoriamente remueven las manchas |                                                                                                                                                             |                   |
| <b>Kg de ropa por lavado</b>                          | EFICIENCIA DE CENTRIFUGADO                                                                                                                                  | AB CDEFG          |
| Para uso doméstico puede variar entre 5 y 12 kg       | A: MÁS ALTO G: MÁS BAJO<br>Velocidad de centrifugado (RPM)                                                                                                  | <b>XZY</b>        |
|                                                       | CAPACIDAD DE KG DE ALGODÓN                                                                                                                                  | <b>XXZ</b>        |
|                                                       | CAPACIDAD DE AGUA EN CICLOS                                                                                                                                 | <b>XZY</b>        |
| <b>¿Cuánto ruido produce?</b>                         | RUIDO LAVADO<br>CENTRIFUGADO                                                                                                                                | <b>XZ<br/>XZZ</b> |
| Más de 53 dB se considera ruidoso                     | IRAM 2141-3                                                                                                                                                 |                   |

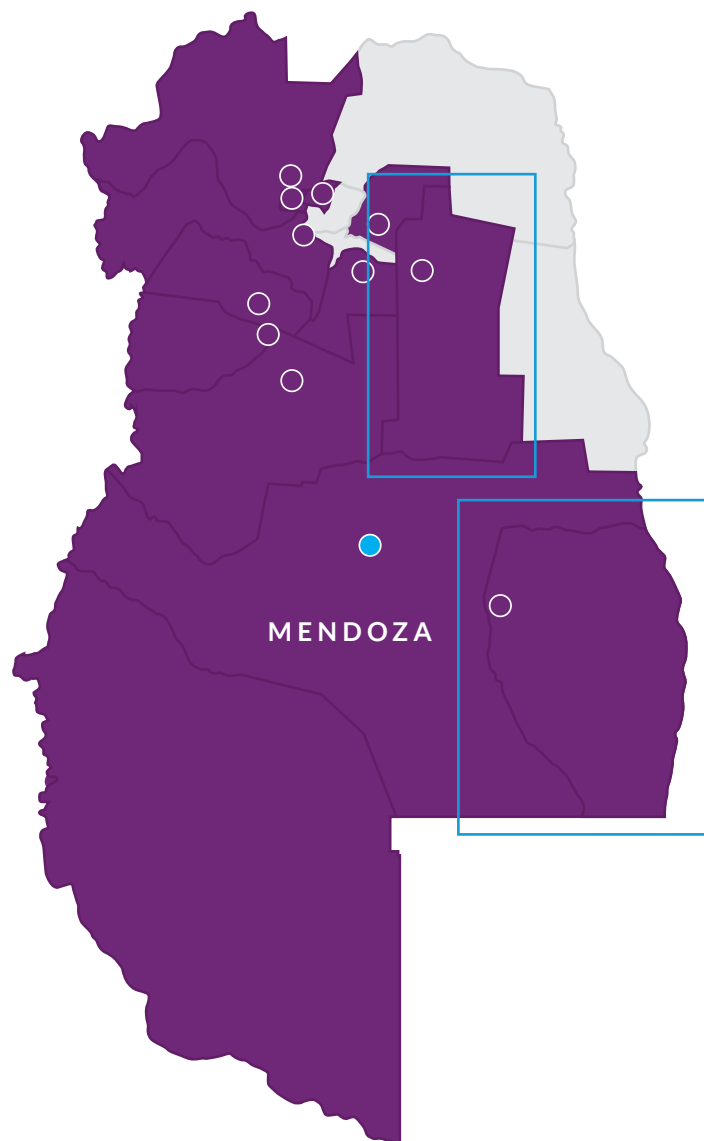
¿Qué norma establece esta etiqueta? Litros de consumo por ciclo

Por otras dudas, comunicate

148 opción 3  
Este servicio funciona de lunes a viernes de 8 a 15 hs.

148@mendoza.gov.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.**



**Oficina**  
Santa Rosa  
**Dirección:** Julio A. Roca 239  
**Responsable:** Gladys Barroso



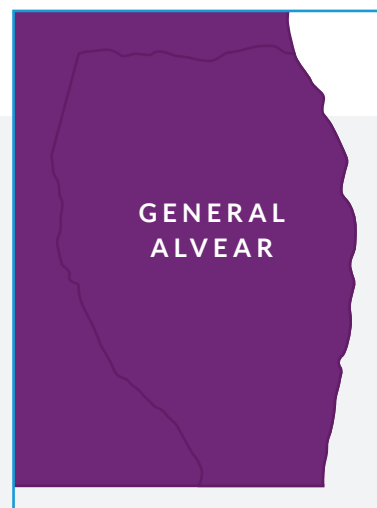
**Atención:** Lunes a viernes, de 8 a 13 hs



(0263) 4497200 // (0263) 4497037



defensaalconsumidor@santarosamendoza.gob.ar



**Oficina**  
General Alvear  
**Dirección:** Paso de los Andes 476  
**Responsable:** Cecilia Pompili



**Atención:** Lunes a viernes, de 7 a 13 h



(02625) 427500



defensadelconsumidor@alvearmendoza.gob.ar



## 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

### Televisión por cable y satelital

1. Incumplimiento de los planes contratados.
2. Diferencias entre los precios ofrecidos y los posteriormente facturados.
3. Dificultad para efectivizar la baja del servicio



### ¿Cómo actuar en estos casos?

- Realizar el reclamo correspondiente, conservando evidencia del mismo (código o número).
- Utilizar el botón de baja del servicio, exigido por Resolución 316/18 (obligación vigente a partir del 28 de julio).

### 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/)

MENDOZA GOBIERNO | SERVICIOS | GUÍA DE SERVICIOS | RECLAMOS | CONSULTA

Servicios / Consulta

### Haga su consulta

PAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completá, enviá el formulario y te guardá tu número de ticket.

Paso 1 Ingresar Datos | Paso 2 Ticket Confirmado

Tipo Doc:  Número Documento:  Apellido:

Nombre:  Calle / Ruta:  Número:

País:  Provincia:  Localidad:

E-mail:  Teléfono:  Teléfono Celular:

Descripción:

CONFIRMAR

[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

Motivo de la denuncia:

Pretensión puntal del denunciante:

Firma del denunciante:

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](mailto: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).

Av. Pedro Molina 161 | Mendoza Capital, CP 5500 (148 opción 3)  
148@mendoza.gov.ar | [www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar)

MENDOZA GOBIERNO

MODELO DE FORMULARIO DE DENUNCIA  
DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Datos personales de la parte denunciante:

Apellido/s y Nombre/s:

DNI:

Domicilio:

Teléfono particular fijo / celular:

Correo electrónico:

Datos de la firma denunciada (según consta en la factura / ticket / recibo / presupuesto / contrato / garantía, etc.):

Razón Social y/o Nombre de Fantasia:

Domicilio:

CUIT o DNI:  Teléfono:

[www.consumidores.mendoza.gov.ar/formulario-de-denuncia-para-presentacion-por-escrito/](http://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](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar)

@minGobiernoMza

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

MinisteriodeGobiernoMza



MENDOZA  
GOBIERNO