

Dirección de
Defensa del consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



MENDOZA
GOBIERNO



4

Playas de estacionamiento ¿Qué derechos tiene el consumidor por daños o robo de su vehículo?
Rubros más denunciados ¿Cuáles son y cómo actuar?
Comercio Legal. Recomendaciones. Acciones recientes

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:

Realizá tus compras solo en comercios habilitados



El municipio **es responsable de habilitar cada comercio establecido en la comuna.**



Los consumidores **deben denunciar en su municipio la existencia de comercios ilegales.**



Los comercios **deben respetar la normativa vigente** sobre seguridad de las instalaciones y la de sus productos o servicios.

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).

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.

Acciones recientes

Operativo en comercio de Guaymallén

Se secuestraron más de 5 mil autopartes que no estaban debidamente identificadas para su venta. En relación con los registros que verifica Defensa del Consumidor, se observó la inexistencia del libro de ingreso y egreso de mercaderías.

Operativo en Maipú

Se clausuraron tres establecimientos (depósitos de chatarra) -habitualmente conocidos como 'chacaritas'- por no cumplir con la normativa vigente en relación con la ley provincial N°7558 para el Registro de Comercializadores de Elementos y Materiales Usados, y la resolución N°56/2016 que exige el Libro de ingresos-egresos de mercaderías, entre otras irregularidades.

Por más información, comunicate a:

✉ info@idc.org.ar



Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO



Exigí siempre el comprobante de ingreso a la playa de estacionamiento, y conservá esa constancia ante la eventualidad de que sufrás algún percance con tu vehículo.

Playas de estacionamiento

Tus derechos y tus bienes están resguardados

*La empresa **no se responsabiliza** por eventuales daños, hurtos, robos y perjuicios ocasionados en los automotores, motos y bicicletas*

Si te encontrás con ese cartel, debés saber que esa leyenda se encuentra **prohibida**, en conformidad con la **Resolución provincial N°26 de 2015 de la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC)**.

Es decir, ese cartel **no tiene validez** alguna para eximir (o liberar) de responsabilidad a los propietarios de playas de estacionamiento, sea este servicio oneroso (pago) o gratuito.



Tipos de playas de estacionamiento alcanzadas por la legislación

- En las habituales donde se registra tu ingreso y se cobra por la estadía del vehículo
- En las de supermercados e hipermercados
- En las de los centros comerciales (shoppings o malls, paseos de compras u otros)

Si tuviste problemas en uno de estos espacios de compras, te sugerimos:



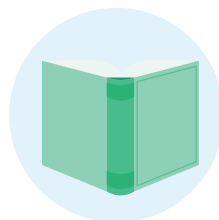
Exigí siempre el **comprobante de ingreso a la playa de estacionamiento**, y conservá esa constancia ante la eventualidad de que sufrás algún percance con tu vehículo.



Si sos víctima de algún daño en tu auto, moto o bicicleta, o robo de este/a realizá la denuncia policial con el **mayor detalle posible**, y guardá esa evidencia.



Acudí al encargado, **guardia o personal de seguridad**, al **detectar el daño en tu vehículo** o la ausencia de este, y pedile que registre el incidente



Asentá tu reclamo también en el **Libro de quejas** de la playa de estacionamiento. Este registro es **obligatorio**, según Resolución provincial N°13/2014 de la DDC.

En caso de contar con seguro para tu vehículo, comunicate con tu aseguradora o productor de seguros y denunciá el siniestro.

Ante cualquier duda, comunicate a:

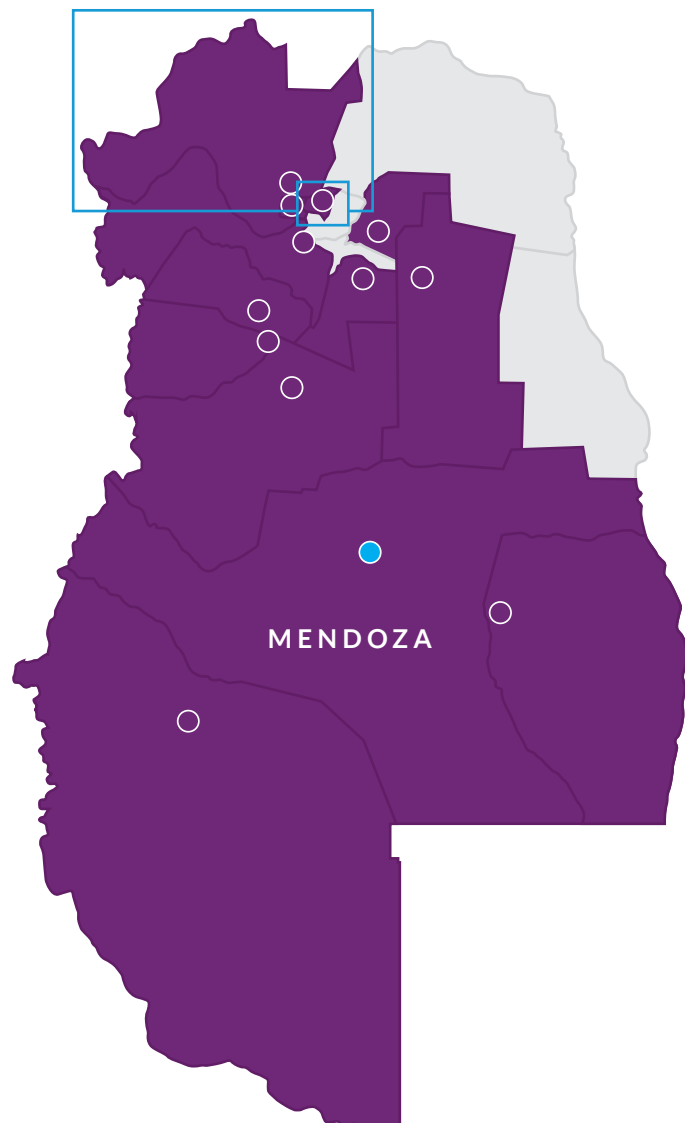


148 opción 3

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
- San Rafael

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

Las Heras

Dirección: San Miguel y Rivadavia
(edificio municipal)

Responsable: Dra. Alejandra Gori

Servicios para el vecino

- Asesoramiento gratuito
- Recepción de denuncias
- Audiencias de conciliación



Atención: Lunes a jueves, de 8 a 13 hs

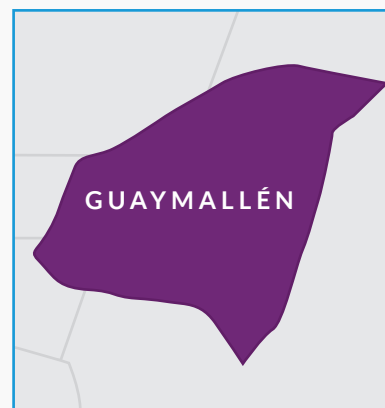


(0261) 4129600



defensadelconsumidor@lasheras.gob.ar

Aclaración: por ordenamiento interno, los viernes no se atiende al público.



Oficina

Guaymallén

Dirección: Paseo Libertad 720

Responsable: Dra. Inés Marcela Amarillo

Servicios para el vecino

- Asesoramiento gratuito
- Recepción de denuncias
- Audiencias de conciliación
- Rúbrica del Libro de quejas
- Inspecciones (constataciones)



Atención: Lunes a viernes, de 8 a 15:30 hs



(0261) 4498283



defensaconsumidor@guaymallen.gov.ar

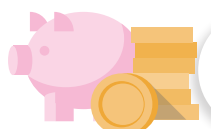
Rubros más denunciados por los consumidores

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

Tenga en cuenta

Si el problema no se resuelve en el corto plazo, comunicarse al



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar

Electrodomésticos y Bienes durables

Problemas observados y denunciados

1. Desperfectos dentro del plazo de la garantía legal mínima y de la garantía contractual o de fábrica (*).
2. Dificultades para efectivizar la garantía prevista por Ley nacional N°24240.
3. Información deficiente referida a la contratación de un "seguro de reparación", paralelamente con la adquisición del producto.



(*) Recuerde que el plazo de la garantía legal mínima es de 6 meses para los productos nuevos, y de 3 meses para los usados.

¿Cómo actuar en estos casos?

- Exigir el cumplimiento de la garantía: revisión sin costo y reparación del producto, si esta fuera posible.
- Requerir el cambio del producto ante una reparación no satisfactoria o devolución del dinero abonado por el mismo.
- Antes de contratar la -mal denominada- "garantía extendida", es recomendable que se revisen los términos y condiciones de la misma a los efectos de determinar la conveniencia o no de su contratación.

¿Cómo y por qué realizar una denuncia?



Telefónicamente al **148 opción 3**



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



A través del formulario web

La imagen muestra una captura de pantalla del sitio web de servicios del Gobierno de Mendoza. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo del gobierno y los menús 'SERVICIOS', 'GUÍA DE SERVICIOS', 'RECLAMOS' y 'CONSULTA'. El título principal es 'Haga su consulta'. Debajo, se indica que el PAC (Programa de Atención al Ciudadano) está completo y se debe enviar el formulario para guardar el número de ticket. El formulario está dividido en dos pasos: 'Paso 1: Ingresar Datos' y 'Paso 2: Ticket Confirmado'. El Paso 1 contiene campos para: Tipo Doc (dropdown), Número Documento, Apellido, Nombre, Calle / Ruta, Número, País (dropdown), Provincia (dropdown), Localidad (dropdown), E-mail, Teléfono (formato XXX-XXXXXXX), Teléfono Celular (formato XXX-XXXXXXX) y una Descripción. En la parte inferior derecha del formulario hay un botón verde que dice 'CONFIRMAR'.

servicios.mendoza.gov.ar/consulta



Personalmente

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

La imagen muestra un formulario orientador para la denuncia personal. El título es 'MODELO DE FORMULARIO DE DENUNCIA DEFENSA DEL CONSUMIDOR'. El formulario está dividido en varias secciones: 'Motivo de la denuncia' (con líneas para escribir), 'Pretensión puntal del denunciante' (con líneas para escribir), 'Firma del denunciante' (con una línea para la firma), 'Datos personales de la parte denunciante' (con campos para Apellido/s y Nombre/s, DNI, Domicilio, Teléfono particular fijo / celular, Correo electrónico) y 'Datos de la firma denunciada' (con campos para Razón Social y/o Nombre de Fantasia, Domicilio, CUIT o DNI y Teléfono). En la parte inferior, hay una sección de 'ATENCIÓN' que indica que se debe acompañar toda la documentación original y que se debe informar al correo notificacionesdfc@mendoza.gov.ar. Al final, se proporciona la dirección: Av. Pedro Molina 161, Mendoza Capital, CP 5500 (148 opción 3) y los contactos: 148@mendoza.gov.ar y www.consumidores.mendoza.gov.ar.

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