

Dirección de
Defensa del consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



MENDOZA
GOBIERNO



6

Mendoza, sede del IV Encuentro Regional de Directores de Defensa del Consumidor
Comercio legal. Mayor impulso para un consumo más seguro
Más seguridad en la compra de tu teléfono celular

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



OPCIONES

- 1 - ATM
- 2 - BANCO DE LECHE HUMANA
- 3 - DEFENSA DEL CONSUMIDOR
- 4 - DGE

- 5 - REGISTRO CIVIL
- 6 - SALUD
- 7 - SERVICIOS PÚBLICOS

- 8 - SUBSECRETARIA DE TRABAJO
- 9 - EPRE
- 10 - FUESMEN
- 11 - HOSPITAL CENTRAL



148 MENDOZA



2617101500/1



148@MENDOZA.GOV.AR

Centro de

Contacto Ciudadano

UN NUEVO VÍNCULO CON EL GOBIERNO



**MENDOZA
GOBIERNO**

Encuentro Regional

Mendoza fue sede de la reunión de Directores de Defensa del Consumidor de Cuyo

La Provincia fue sede del **IV Encuentro Regional de Directores de Defensa del Consumidor**, que se desarrolló el miércoles 17 de octubre en el Centro de Congresos y Exposiciones.

“Celebro la realización de estos encuentros federales que plasman lo realizado en cada provincia, y donde las distintas jurisdicciones comparten su experiencia exitosa para ser imitada por otras, cuando esto resulta posible”, indicó el ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, **Lisandro Nieri**.

Por su parte, **Mónica Lucero**, titular de la Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza, dijo:

“Es una jornada de trabajo entre diferentes actores del sector público-privado, sumamente provechosa para conocer la nueva normativa vigente y resolver las problemáticas existentes, en favor de los usuarios de la región y del país”.



Temática del Encuentro

1. Análisis de los contratos de las prestadoras telefónicas,
2. Política pública sobre bloqueo de equipos,
3. Principales diferencias respecto del tratamiento de los reclamos entre Defensa del Consumidor y Enacom.
4. Publicidad engañosa

ASISTENCIA PÚBLICA Y PRIVADA

Por Cuyo, asistieron: Elías Álvarez (San Juan); Matías Olmos (por Catamarca); y David Escalante (por La Rioja). Cabe señalar que el representante de San Luis, Alberto Montiel Díaz, estuvo ausente con previo aviso por razones de índole personal.

Por Nación, concurrió Leonardo Lepíscopo, director de Protección Jurídica del Consumidor del **Ministerio de Producción y Trabajo**.

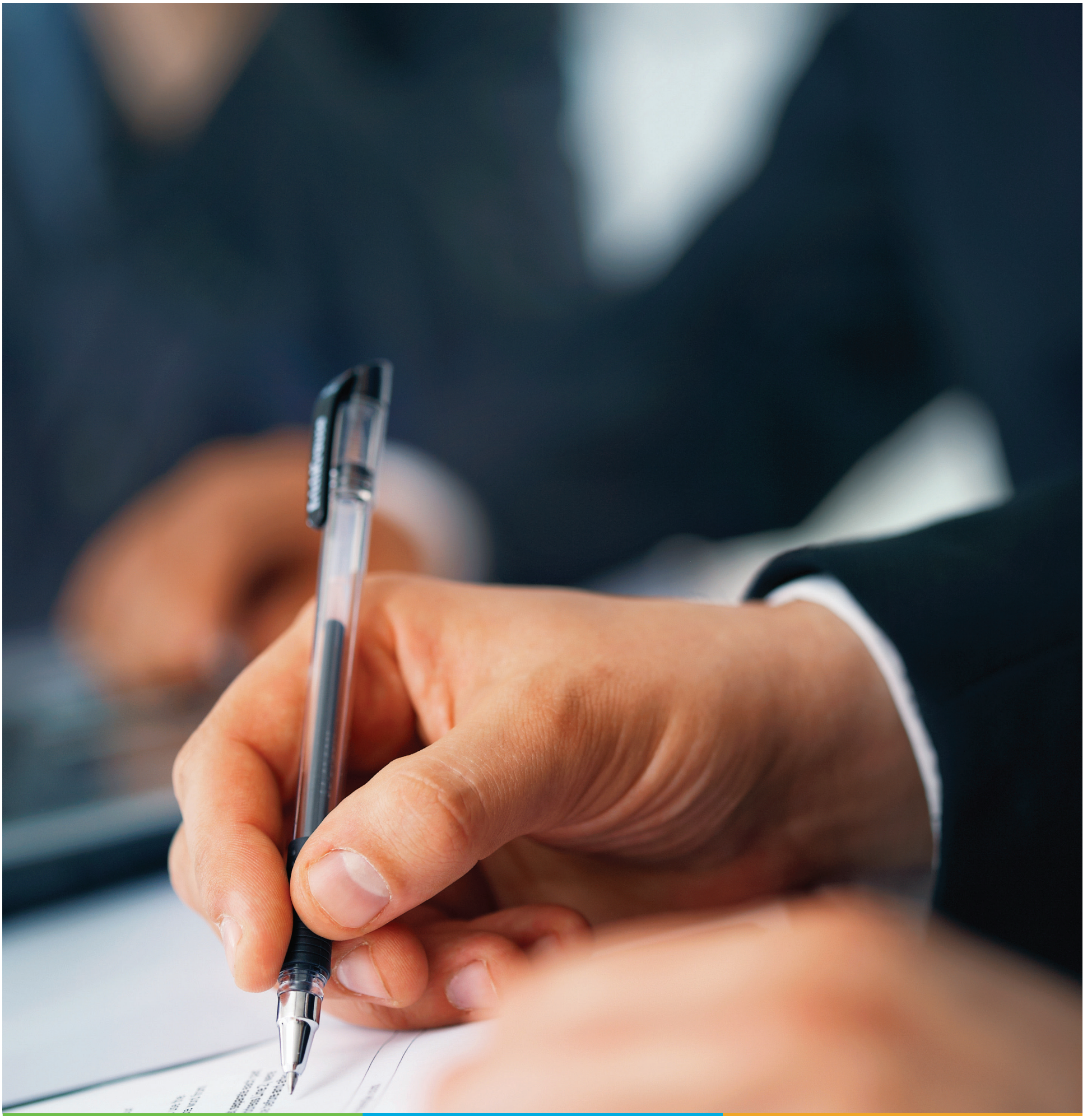
Por parte del **Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)**: Diego Hernán Requejo, director Nacional de Atención a Usuarios y Delegaciones; Justina Inés Ponferrada, jefa de Gabinete de la Coordinación General Asuntos Ejecutivos. Junto a los delegados: Valentín Rafael Gonzalez (Mendoza); Enzo Ariel Cornejo (San Juan); Jorge Alberto Lucero (San Luis); Leopoldo Javier Campos (Catamarca); Cristian Alexis Arrieta (La Rioja).

En tanto que, por parte de las **empresas de comunicaciones**, asistieron: Guadalupe Rodríguez Bruno, supervisora de Defensa del consumidor, Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios, de la empresa Claro; Esteban Sanabria, ejecutivo Regional de Defensa del consumidores, de la Gerencia de Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales, de la empresa Movistar; y Jorge Rodríguez, por parte de Personal / Telecom.

Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO



Comercio legal

Allí donde haya confianza y seguridad, habrá un consumidor

En el marco del **Congreso Internacional de Seguridad** que se desarrolló del 17 al 20 de octubre en el Hotel Intercontinental, el **Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia** ratificó su apoyo al impulso del programa **Comercio legal** en la Provincia.

“Continuaremos trabajando para mejorar las condiciones de comercialización de bienes y/o servicios, dando impulso a un mercado donde el consumidor pueda realizar sus compras con mayor confianza y seguridad, sancionando al mismo tiempo cualquier tipo de irregularidad, en el marco de la normativa vigente que aplica la **Dirección de Defensa del Consumidor**”, expresó el ministro Lisandro Nieri.



La **Dirección de Defensa del Consumidor** junto a la **Subsecretaría de Trabajo y Empleo** participan de la **Mesa Intersectorial para el Comercio Legal**, en la que intervienen además 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).

Mesa Intersectorial para el Comercio Legal

✉ info@idc.org.ar



Operativos conjuntos

En meses recientes, el **Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia** participó en distintos operativos a través de la **Subsecretaría de Trabajo y Empleo**, y de la **Dirección de Defensa del Consumidor**:

Operativo en San Rafael

Contó con la participación de Policía Federal, Policía de Mendoza, Migraciones, Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza, Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación, Dirección de Fiscalización y Control, ATM y AFIP. Se revisaron las condiciones laborales e impositivas de los supermercados chinos ubicados en ese departamento del sur.

Operativo en Maipú

Se clausuraron tres establecimientos (depósitos de chatarra) conocidos como 'chacaritas' por no cumplir con la normativa vigente en relación con la ley provincial No7558 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.

Operativo en Las Heras

Coordinado por autoridades de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza, el operativo se circunscribió a una lavandería industrial, y participaron: AFIP, ATM, Municipalidad de Las Heras, Edemsa y Policía de Mendoza.

Operativo en Guaymallén

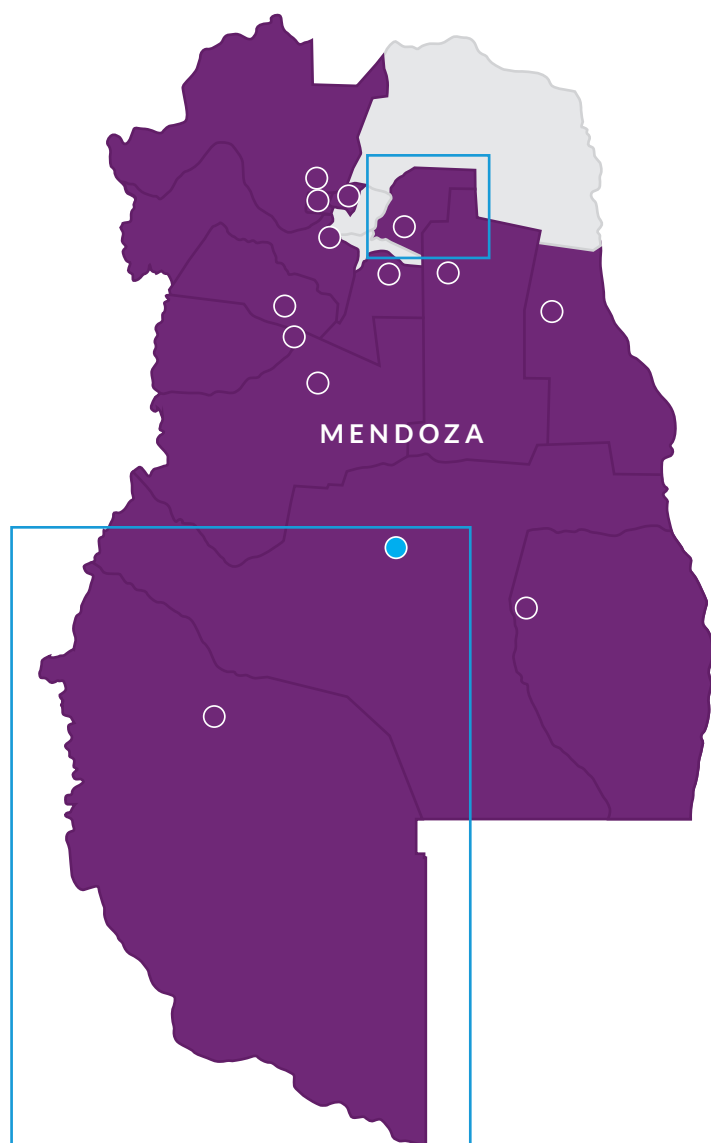
Se secuestraron más de 5 mil autopartes que no estaban debidamente identificadas para su venta. En relación con los registros que verifica Defensa del consumidor, se observó la inexistencia del libro de ingreso y egreso de mercaderías.

Operativo en La Paz

Se realizó en el Arco de Desaguadero y fue impulsado por la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza. Contó con la participación de 6 organismos de control de carácter nacional y provincial.

Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia





Tus derechos se difunden y defienden en toda la provincia

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

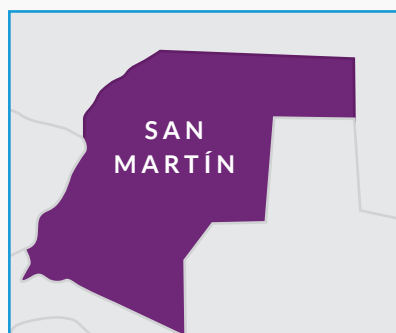
Oficinas de Defensa del consumidor

- Las Heras
- Guaymallén
- Godoy Cruz
- Luján de Cuyo
- Rivadavia
- San Martín (Ciudad)
- San Martín (Palmira)
- Santa Rosa
- La Paz
- San Carlos
- 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 San Martín (Ciudad)

Dirección: España 29, 1er. piso

Responsable:
Dra. María José Gonzalez

San Martín (Palmira)

Dirección: Calle Italia,
casi Yrigoyen



San Martín (Ciudad)

Atención: Lunes a viernes, de 8 a 13.30 hs



ddhhsanmartinmendoza@gmail.com



San Martín (Palmira)

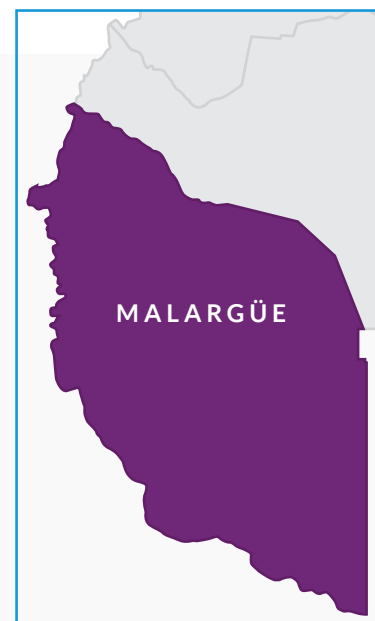
Atención: Lunes a viernes, de 8 a 13.30 hs



ddhhsanmartinmendoza@gmail.com



(0263) 4464950 (móvil)



Oficina Malargüe

Dirección: Batallón
Nueva Creación 662

Responsable: Marcela Rubio



Malargüe

Atención: Lunes a viernes, de 8 a 13 hs



defensaalconsumidor@malargue.gov.ar



(0260) 4470996

Servicios para el vecino

• Asesoramiento gratuito

• Recepción de denuncias

• Audiencias de conciliación

Hacé una compra segura de tu teléfono

Comprá tu celular en agencias oficiales y comercios habilitados



Al momento de tu compra

1. Verificá el código IMEI del equipo para saber si el teléfono puede ser usado normalmente. Podés pedirle al vendedor que realice esa gestión en su PC o teléfono, ingresando al sitio del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).
2. Solicitá también al vendedor que ese mismo número de IMEI se incluya en la factura de compra y certificado de garantía.
3. Probá la tarjeta SIM (chip) en el equipo que vas a comprar, así podrás saber si el teléfono funciona bien con la red de tu empresa de telefonía.
4. Si el teléfono presenta problemas con el IMEI, tarjeta SIM (chip) u otras fallas de funcionamiento, no avancés en la compra del equipo.

GARANTÍA DE TU EQUIPO NUEVO O USADO

Tené en cuenta que el teléfono que comprés (nuevo o usado), tiene una garantía legal mínima, además de la cobertura contractual que otorga el fabricante.

- 6 Si es nuevo, tendrá una protección legal mínima de seis meses.
- 3 Si es usado, la cobertura legal mínima es de tres meses.

Atención

Ese plazo comienza a correr cuando el producto es entregado al consumidor.

Para exigir el cumplimiento de la garantía legal mínima de un equipo, es imprescindible tener en mano la factura de compra. Sin esta no podrás realizar un reclamo formal en la Dirección de Defensa del Consumidor. Reclamá tu constancia de compra al vendedor.

Consultas y denuncias en Defensa del Consumidor

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



148 (opción 3) en días hábiles y en el horario de 8 a 15



148@mendoza.gov.ar

¿Qué es el IMEI y cómo verificar ese número?

IMEI (International Mobile Station Equipment Identity en inglés) es un código de 15 dígitos pregrabado por el fabricante para identificar cada equipo móvil a nivel mundial.

Para verificarlo, debés marcar ***#06#** (asterisco numeral 0 6 numeral, como si hicieras una llamada) y aparecerá en tu pantalla el número IMEI de 15 dígitos.

Cargá ese número en este sitio web:

<https://www.enacom.gob.ar/imei>

Si el teléfono está en condiciones de uso, aparecerá la siguiente leyenda: **"El equipo consultado se encuentra habilitado para el uso"**

Contra el delito

Recordá que debés comunicarte al ***910** en caso de extravío o robo de tu teléfono, para que se bloquee el equipo y no pueda ser utilizado nuevamente.

Así estás contribuyendo a romper el circuito asociado a la utilización de líneas móviles con identidades falsas para cometer delitos y es una contribución más a la seguridad de todos los ciudadanos.

Consultas con ENACOM



mendoza@enacom.gob.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



Personalmente

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

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