

Dirección de
Defensa del consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



MENDOZA
GOBIERNO



7

Fin de año. Un mercado más transparente para un consumidor más responsable
¿Vas a alquilar, comprar o vender un inmueble? Considerá estas recomendaciones
Conocé los alertas de la Red Nacional Consumo Seguro y Salud
Más oficinas municipales de Defensa del Consumidor

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**

¿Vas a alquilar, comprar o vender un inmueble?

Tené en cuenta estos consejos



Verificá siempre la correcta matriculación del profesional inmobiliario que vas a contratar para el alquiler o compra/venta de tu inmueble.

Recordá que las operaciones deben realizarse con una persona matriculada en el **Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza (CCPIM)**.

La Dirección de Defensa del Consumidor sólo podrá intervenir ante la presunción de incumplimiento de contrato firmado con una inmobiliaria, no en caso de que el reclamo se dirija puntualmente contra el profesional matriculado.

Consultas del consumidor al

☎ 148 (opción 3) ✉ 148@mendoza.gov.ar

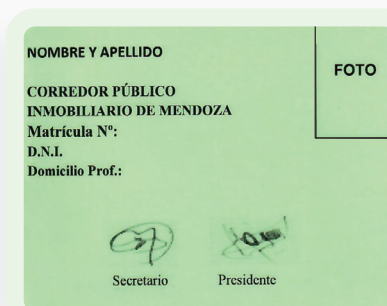
Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO

¿Cómo verificar la matriculación del profesional?

- Los corredores deben contar con una credencial especial, generada por el CCPIM, cuya validez es sólo para la provincia de Mendoza.
- En esa credencial deben observarse estos datos: nombre completo del CPI (corredor público inmobiliario) y su número de matriculación.



Ante cualquier duda, comunicate al



(0261) 4-204209 ó 4-234300



institucional@ccinmobiliariomza.com.ar

Si necesitás hacer revisar determinada documentación podés solicitar turno para atención personalizada. Usá las vías de contacto ya indicadas. **Este servicio es gratuito.**

Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza (CCPIM), con sede central en Av. 25 de Mayo 1881, ciudad, y Delegaciones en zonas Sur y Este, Valle de Uco, Maipú y Luján de Cuyo.



Juguetes y pirotecnia

Todos los productos electrónicos, juguetes, electrodomésticos, encendedores, bicicletas de uso infantil y elementos de protección personal para el trabajo, **deben tener el sello de Seguridad Argentino.**

Además de ese dato, los padres o tutores deben **leer correctamente las instrucciones de los juguetes para niños** y tener en cuenta la edad recomendada para su manipulación.

Respecto de la pirotecnia, **es sumamente importante que esta sea de uso legal, avalada por organismos competentes**, como así también que se ofrezca en lugares habilitados que cumplan con la normativa vigente.

Quienes compren pirotecnia no deben permitir que los niños la usen, sino que, por el contrario, solo los adultos deben manipularla en lugares abiertos, minimizando al máximo las posibilidades de daños a terceros (personas y animales), y a sí mismos.

Es muy valiosa la función de los papás, tutores o encargados de los niños para que estos reciban productos seguros, acordes con su edad. Evitarles un riesgo innecesario puede marcar la diferencia de vida para los más chicos.



Consumo seguro

Un mercado más transparente para un consumidor más responsable

En esta época se incrementan las ofertas y con esto crecen además las posibilidades de compras, lo que estimula la actividad comercial con miles de operaciones en efectivo y con tarjeta de crédito y débito.

Y frente a la variedad de promociones, productos y métodos de pago, es importante que **los consumidores estén informados acerca de sus derechos y responsabilidades**; también sobre cómo asentar un reclamo y cuáles son las vías de contacto para informarse o realizar una denuncia formal.

Productos con garantía, siempre

Todos los productos nuevos, no consumibles de una vez, tienen una garantía legal mínima de 6 meses; en tanto que para los usados esa cobertura se reduce a 3 meses. Es importante considerar que la garantía comienza a regir cuando el producto llega a manos del comprador.



Meses si es nuevo



Meses si es usado



Con la **factura o ticket de compra**, el consumidor puede demostrar la fecha exacta del consumo, como así también cuál es el comercio responsable de la venta.

¿Quiénes responden por esa cobertura? Del cumplimiento de la garantía legal mínima son responsables: el comercio vendedor y el fabricante, como así también el distribuidor e importador.

Saber que los **productos** son **garantidos** brinda al consumidor **mayor** confianza, por lo que exigir la factura será una herramienta de **transparencia** imprescindible para hacer valer un derecho, en caso de reclamo posterior.

Ofertas de productos

Si el consumidor advierte que una oferta ha sido retirada o que las condiciones de compra variaron, **sin aviso previo**, esto, además de una molestia, es un incumplimiento de la normativa.

Es importante saber que la oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados obliga a quien la emite (comercio/empresa) durante el tiempo en que se realice, debiendo contener la **fecha precisa de comienzo y de finalización**, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.

¿Cómo reclamar un incumplimiento en el lugar donde se realiza la oferta?

A través del **Libro de quejas** el consumidor puede asentar/registrar el hecho, aportando sus datos básicos de contacto personal y exigiendo el cumplimiento de la misma, cuando esto corresponda.

Vías de consulta y denuncia



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

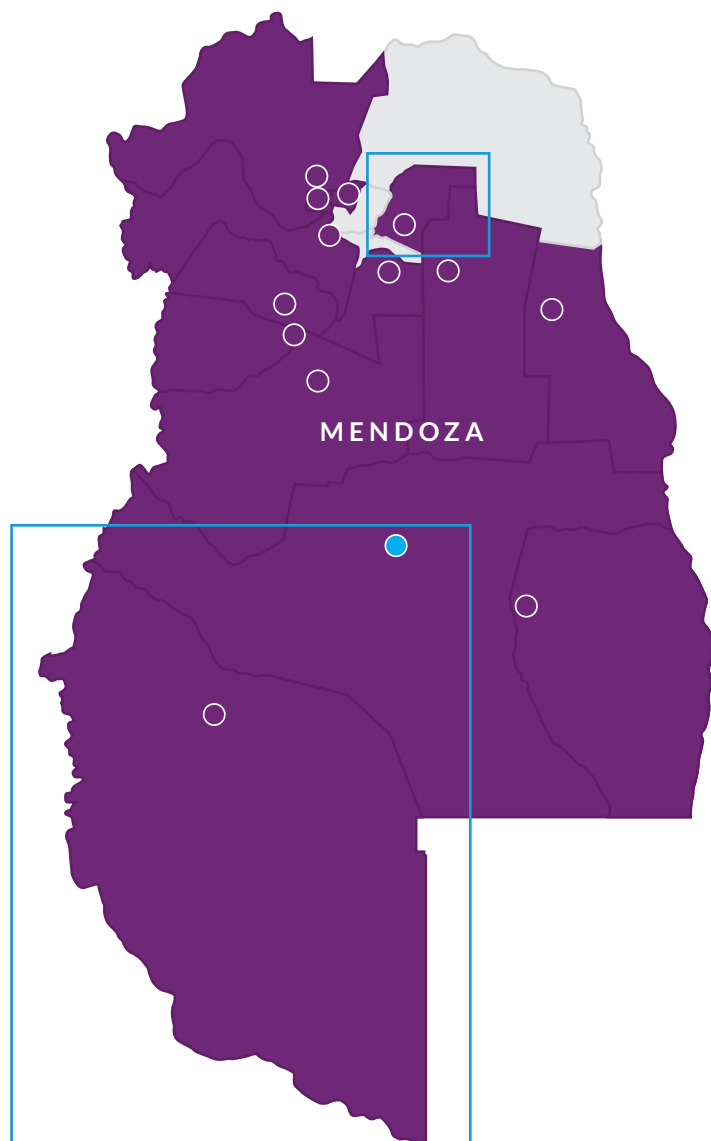


148@mendoza.gov.ar

Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO



Tus derechos se difunden y defienden en toda la provincia

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

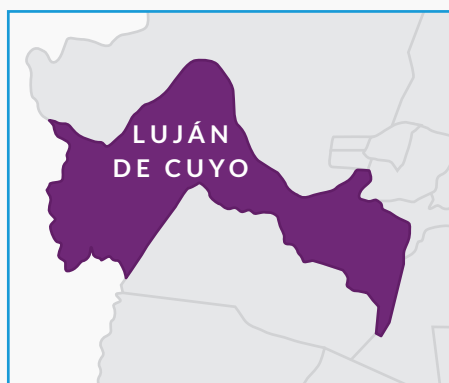
Oficinas de Defensa del consumidor

- 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
Luján de Cuyo
Dirección
San Martín 319, Planta baja
Responsable
Julieta Calella

Servicios para el vecino

- Asesoramiento gratuito
- Recepción de denuncias
- Audiencias de conciliación



Atención: Lunes a viernes, de 7.30 a 14h



protecciondelconsumidor@lujandecuyo.gob.ar



(0261) 4984226



Oficina
San Carlos
Dirección
Lencinas y El Fuerte,
Villa San Carlos
(edificio municipal)
Responsable
Jorgelina Mariano

Servicios para el vecino

- Asesoramiento gratuito
- Recepción de denuncias
- Audiencias de conciliación
- Rúbrica del Libro de quejas



Atención: Lunes a viernes de 8 a 13h



sancarlosdefensadelconsumidor@yahoo.com



(02622) 451002

Una red de información y protección

Alertas para consumidores y más seguridad en sus consumos

Mendoza integra desde 2017 la Red Nacional Consumo Seguro y Salud (RCSS), tras un acuerdo alcanzado entre la Dirección provincial de Defensa del Consumidor, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y la Organización de los Estados Americanos (OEA).

¿Qué es la RCSS y cómo funciona?

La RCSS es el mecanismo interamericano de carácter interdisciplinario especializado en promover, a nivel nacional y hemisférico, la protección de los derechos de las personas consumidoras en la **vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y el impacto en su salud y bienestar**.

La información se publica en forma segmentada con alertas vinculados a Defensa del Consumidor y otros al sector de la Salud.

Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)

Un elemento central de la RCSS que fortalece la cooperación entre los Estados Miembros, es el **Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)**, que permite a las agencias nacionales la generación y el intercambio rápido de información sobre las alertas de seguridad de productos de consumo en un ambiente seguro y colaborativo.

¿Qué significa para Mendoza su pertenencia a esta Red?

- Por un lado, los consumidores de la Provincia **tienen a su alcance un espacio donde consultar esos alertas** y estar prevenidos en sus consumos.
- Por el otro, **permite conocer de antemano si una empresa que actuó de forma irregular en otra jurisdicción del país**, podría estar presente en Mendoza, evitando así la contratación de sus servicios o consumo de sus productos.

Por más información, ingresar a:

www.consumidores.mendoza.gov.ar/alertas/



Ministerio de Gobierno
Trabajo y Justicia



MENDOZA
GOBIERNO



¿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

El formulario orientador para denuncia personal está dividido en dos secciones. La sección de la izquierda contiene campos para: 'Motivo de la denuncia' (líneas de texto), 'Pretensión puntal del denunciante' (líneas de texto) y 'Firma del denunciante'. La sección de la derecha, titulada 'MODELO DE FORMULARIO DE DENUNCIA DEFENSA DEL CONSUMIDOR', contiene campos para: 'Datos personales de la parte denunciante' (Apellido/s y Nombre/s, DNI, Domicilio, Teléfono particular fijo / celular, Correo electrónico) y '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). En la parte inferior del formulario, 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