



## **DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **Resolución N° 5**

MENDOZA, 08 de enero de 2019

VISTO:

La Resolución N° 13/2014 de la Dirección de Defensa del Consumidor de la provincia de Mendoza;

CONSIDERANDO:

Que resulta necesario modificar la normativa vigente que regula la temática del Libro de Quejas que exige esta Dirección de Defensa del Consumidor a todas aquellas personas, humanas o jurídicas, que reúnan las características necesarias para ser consideradas proveedores, en los términos del art. 2 de la Ley Nacional N° 24.240 y del art. 4 de la Ley Provincial N° 5.547.

Que en efecto, debe adecuarse la regulación establecida en la Resolución N° 13/2014 de la Dirección de Defensa del Consumidor a las nuevas realidades que se observan en la práctica comercial actual, y evitar la superposición de regulaciones similares con otros organismos del Estado Nacional, Provincial y/o Municipal.

Que por ello, se presenta de imperiosa necesidad posibilitar que esta Dirección suscriba convenios de cooperación con dichos Organismos de control a fin de coordinar la normativa involucrada en lo que concierne a reclamos que formulen consumidores y usuarios en la provincia de Mendoza.

Que también deben contemplarse los diversos Convenios que ha suscripto esta Dirección de Defensa del Consumidor con distintos Municipios de la provincia de Mendoza, a fin de que los mismos puedan llevar adelante los trámites de rúbrica y control de los Libros de Quejas que deben poseer los proveedores radicados en dichos lugares.

Que asimismo se advierte la necesidad de modificar el régimen sancionatorio previsto en el art. 8 de la Resolución N° 13/2014 D.D.C., ya que en el mismo se establece como única sanción posible la multa.

Que se advierte como beneficioso el contemplar un régimen sancionatorio más amplio que prevea la posibilidad de imponer las diversas sanciones que se encuentran reguladas en el art. 57 de la Ley Provincial N° 5.547 (apercibimiento, multa, clausura, entre otras.).

Que la posibilidad de imponer diferentes tipos de sanciones por parte de esta Dirección, permite ponderar de mejor manera las diferentes situaciones que se puedan presentar. De esta forma, no merece el mismo tratamiento aquel que tramita el Libro de Quejas después de un Acta de Infracción; que aquel que, a pesar del Acta de Infracción, mantuvo su conducta incumplidora; o aquel que fue infraccionado por tener el Libro de Quejas vencido. También deberá valorarse si el proveedor infraccionado cuenta o no con antecedentes, entre otras circunstancias.

Que es facultad de esta Dirección conforme el art. 48 de la Ley Provincial N° 5.547 ser la autoridad de aplicación de la mencionada ley, pudiendo “dictar las resoluciones necesarias para



el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación (Texto según Ley 5966, Art. 1)º).

**POR ELLO, LA DIRECTORA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR RESUELVE:**

Artículo 1º - Quedan obligadas al cumplimiento de esta resolución toda persona humana o jurídica, de naturaleza pública o privada, que reúna las características necesarias para ser considerada proveedor, en los términos del art. 2 de la Ley Nacional Nº 24.240 y del art. 4 de la Ley Provincial Nº 5.547, y que desarrolle de manera profesional, aún ocasionalmente, actividades que impliquen la comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios, dentro del territorio de la Provincia de Mendoza.

Quedarán exceptuados del cumplimiento de esta Resolución todos aquellos proveedores que se encuentren obligados por otros órganos de contralor, nacionales, provinciales o municipales, a llevar otro tipo de sistemas para tratar las quejas o reclamos, siempre que se hubiere suscripto un convenio en tal sentido entre dichos Organismos de Control y esta Dirección provincial de Defensa del Consumidor.

Mientras dichos convenios no existan, la Dirección de Defensa del Consumidor válidamente podrá exigir a dichos comerciantes el Libro de Quejas de esta Dirección y aplicar la totalidad de las regulaciones previstas en la presente norma.

Artículo 2º - Los obligados, comprendidos en el Artículo 1, deberán designar ante la Dirección de Defensa del Consumidor un ENCARGADO de la Atención de Quejas, Denuncias y Reclamos de Consumidores y Usuarios por cada local de atención al público que posean, debiendo consignar nombre completo, domicilio laboral, sucursal, teléfono y dirección de e-mail de contacto.

Esta información deberá ser comunicada y mantenerse actualizada ante esta Autoridad de aplicación, exhibida claramente con caracteres destacados y ampliamente visibles a todo el público en cada uno de sus locales.

Artículo 3º - Será función del encargado o responsable del comercio dar tratamiento y solución a las quejas, reclamos y/o denuncias que existan en contra del comercio, siempre que las mismas versen sobre posibles violaciones de las disposiciones contenidas en la Ley Provincial Nº 5547 y en la Ley Nacional Nº 24.240, y demás normas integradas y concordantes relativas a los derechos de consumidores y usuarios. Es obligación del encargado, en todos los casos, poner a disposición del consumidor y usuario el Libro de Quejas que exige esta Resolución.

Artículo 4º - Los obligados, comprendidos en el Artículo 1, deberán habilitar un "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor" en donde consumidores y usuarios podrán asentar sus reclamos.

El Libro de Quejas es un instrumento público de esta Dirección.

Dicho libro deberá ser uno de los denominados artículos de librería conocidos como "Libro de Actas". Siendo este un libro nuevo, tapa dura de color negro, tamaño oficio, encuadernado con sistema cosido o pegado; sin anillos ni hojas desprendibles, de 100 hojas rayadas con márgenes, que se encuentren nuevas y sin utilizar, debidamente foliadas en forma impresa original de fábrica.



Artículo 5º - En la tapa o portada deberá consignarse, sobre fondo blanco, el siguiente texto: "LIBRO DE QUEJAS". El que tendrá las siguientes características: fuente Times New Roman, en negrita, no subrayado ni cursiva, centrada en tamaño mínimo 72.

Asimismo, debajo y con las mismas características pero con tamaño mínimo de fuente 48 se indicará: "Defensa del Consumidor Mendoza. Reclamos: 148 opción 3", luego se indicará con las mismas características, pero en tamaño mínimo de fuente 14 y alineada a la izquierda, los siguientes datos:

Razón Social:

Nombre de Fantasía:

Domicilio:

Localidad:

Departamento:

CUIT o DNI N°:

Teléfono de reclamos:

E-mail de reclamos:

Encargado de Reclamos:

Todo conforme modelo de carátula otorgada por la Dirección.

Artículo 6º - El "Libro de Quejas" deberá ser habilitado por esta Autoridad de Aplicación, mediante la verificación de la foliatura de sus hojas y la rúbrica del/la Director/a de esta Autoridad de Aplicación, en la primera y última hoja del mismo con indicación de la fecha, todo, previo pago del canon correspondiente fijado por la Ley Impositiva del año en curso.

La nueva homologación corresponderá una vez agotadas todas las hojas del "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor".

Los Libros de Quejas que hayan sido rubricados durante el año 2018 se verán exceptuados de ser rubricados nuevamente durante el año 2019 y su vencimiento operará una vez que se agoten sus fojas.

Los obligados, comprendidos en el artículo 1, deberán archivar los "Libros de Quejas" ya no vigentes por el período de tres años (3 años).

Artículo 7º - Para el caso de que la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia de Mendoza haya suscripto un Convenio respecto a la temática de Libro de Quejas con un Municipio de esta provincia, la homologación de los Libros de Quejas de los proveedores con asiento en dicho lugar será realizada por el personal que designe el Municipio respectivo.



Esta atribución que se confiere al Municipio de ninguna manera impedirá que la Dirección de Defensa del Consumidor mantenga su potestad de rubricar y controlar los Libros de Quejas de comerciantes que se radiquen en dicho lugar.

Artículo 8º - El "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor" deberá encontrarse siempre en lugar visible para el público en general en el sector de Atención al Cliente. En caso de que el espacio del sector específico sea escaso, el Libro de Quejas deberá encontrarse siempre sobre el mostrador de atención y debidamente señalado dentro del local comercial.

Artículo 9º - Los obligados, comprendidos en el artículo 1, deberán mantener la integridad del "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor" y de cada una de sus hojas, no pudiendo tachar, enmendar, agregar, incorporar comentarios o interlineados, raspados de texto, a excepción que hayan sido hechos por el consumidor o usuario y salvados bajo firma por el propio reclamante. Tampoco podrán modificar la foliatura o arrancar tapas u hojas del mismo, debiendo velar por la correlación en la foliatura.

En ningún caso los obligados, comprendidos en el artículo 1, podrán asentar afirmación o dato alguno en el "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor", pero deberán conservar los elementos probatorios necesarios que permitan demostrar que han dado tratamiento a la queja asentada en el Libro pertinente.

La existencia de otras formas o procedimientos de registro y tratamiento de reclamos, denuncias o quejas, dispuesto por parte de otros órganos de contralor, nacionales, provinciales o municipales, o por procedimientos internos de la empresa, nunca podrán ser justificativos que puedan usarse como fundamento para no cumplir con la presente reglamentación.

La excepción se encuentra dada para el caso de que se hubiere suscripto un convenio en tal sentido entre dichos Organismos de Control y esta Dirección provincial de Defensa del Consumidor.

Artículo 10º - El consumidor o usuario que asiente su queja, denuncia o reclamo deberá realizarlo con tinta de cualquier color. Deberá asentar la fecha y hora en que redacta la queja, deberá firmarla e indicar su número de documento. Es facultativo que indique cuál es su domicilio pero deberá informar su número telefónico y/o correo electrónico a fin de que el comerciante y esta Dirección posean alguna forma de contactarlo.

Artículo 11º - Los hechos asentados en el "Libro de Quejas" constituirán una presunción "iuris tantum" sobre la veracidad de la existencia de los mismos. De tal forma, se invertirá la carga de la prueba, recayendo sobre la empresa, comercio o proveedor la obligación de demostrar y probar la falta de veracidad de los dichos del consumidor.

En todo caso el reclamo, queja o denuncia asentado hará plena prueba de la presencia del consumidor en el local. Y si se consignara, además, la fecha y/o la hora en la misma, esta hará plena presunción de las circunstancias temporales denunciadas.

Artículo 12º - Los inspectores, fiscalizadores o veedores están facultados a fotocopiar, fotografiar, y dejar toda constancia que consideren oportuna en el "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor".



Los inspectores, fiscalizadores o veedores de esta Dirección, cuando existan razones de aseguramiento probatorio o cuando existan circunstancias fundadas en la protección de los derechos de consumidores, podrán intervenir el Libro y retirarlo provisoriamente del local del obligado, comprendido en el Artículo 1, para llevarlo a la Dirección de Defensa del Consumidor, debiendo habilitar un nuevo Libro de Quejas provisorio con la rúbrica del Inspector, Fiscalizador o Veedor actuante, el cual deberá dejar debida constancia en el mismo del retiro del Libro de Quejas original y las circunstancias de retiro del mismo.

Esta autoridad de aplicación podrá retirar el "Libro de Quejas" actual o anteriores, en forma permanente o provisoria, en cualquier momento, reemplazándolo por otro Libro que rubricará la Dirección y que proveerá el obligado, a efectos de garantizar el derecho de los consumidores o usuarios.

En caso, de ser necesario, todo obligado, comprendido en el Artículo 1, deberá remitir el "Libro de Quejas de Defensa del Consumidor" a la Autoridad de Aplicación cada vez que ésta lo requiera, o entregar a los Inspectores, Fiscalizadores o Veedores de esta Dirección, cuando así lo exijan por medio de Acta.

Artículo 13º - El incumplimiento formal de alguna de las obligaciones establecidas en la presente Resolución, por parte de los obligados comprendidos en el Artículo 1, se sancionará con alguna de las penas previstas en el art. 57 de la Ley Provincial Nº 5547, sin perjuicio de contemplar los atenuantes y agravantes correspondientes, previstos en la Ley Provincial Nº 5.547 y en la Ley Nacional Nº 24.240, a efectos de graduar la sanción a aplicar.

Artículo 14º - Requisitos para la Rúbrica del Libro de Quejas:

1) Nota en original y duplicado dirigida al/la directora/a de Defensa del Consumidor del Gobierno de Mendoza, solicitando la rúbrica del libro donde consten los siguientes datos: Razón Social, Nombre de Fantasía, Sucursal, Domicilio, CUIT, Teléfono de Contacto, Correo Electrónico (e-mail) de Reclamos y Encargado de Reclamos:

2) Un (1) Libro de Actas, tapa dura negro de 100 hojas, tamaño Oficio identificado como "Libro de Quejas" en su tapa, a través de una carátula otorgada en modelo por la Dirección, y un libro por cada local de venta al público.

3) El pago del aforo que establezca la Ley Impositiva anual por cada rúbrica de cada libro.

Artículo 15º - Déjese sin efecto en todas sus partes la Resolución Nº 13/2014 de la Dirección de Defensa del Consumidor, y toda otra norma que se oponga a la presente.

Artículo 16º - La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo 17º - Cúmplase, insértese en el Registro de Resoluciones y publíquese en el Boletín Oficial de la provincia de Mendoza.

**LIC. MÓNICA S. LUCERO**



Publicaciones: 1

Fecha de Publicación	Nro Boletín
11/01/2019	30770

Cad N°: