

Dirección de

Defensa del Consumidor



Innovación al servicio del ciudadano



01

Compras online: tus derechos y responsabilidades en los consumos por Internet

Turismo online: qué tener en cuenta y cómo reclamar los incumplimientos

Consumo responsable: Se relanzó la Mesa de trabajo por un Comercio Transparente

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.

www.servicios.mendoza.gov.ar

148 opción 3

148@mendoza.gov.ar

The screenshot shows a web interface for 'MENDOZA SERVICIOS'. The main heading is 'Haga su consulta'. Below it, there are two tabs: 'Formulario' and 'Historial'. The 'Formulario' tab is active, showing a form with the following fields: 'Tipo de', 'Número Documento', 'Apellido', 'Nombre', 'Calle/Barrio', 'Número', 'Pob.' (with a dropdown for 'Seleccionar Pob.'), 'Provincia' (with a dropdown for 'Seleccionar una Provincia'), 'Localidad' (with a dropdown for 'Seleccionar una Localidad'), 'Email', 'Teléfono' (with a placeholder 'XXX XXXXXXX'), and 'Teléfono Celular' (with a placeholder 'XXX XXXXXXX'). There is a 'Descripción' field at the bottom. A green 'Consultar' button is located at the bottom right of the form.



OPCIONES

- | | | |
|----------------------------|------------------------|------------------------------|
| 1 - ATM | 5 - REGISTRO CIVIL | 8 - SUBSECRETARIA DE TRABAJO |
| 2 - BANCO DE LECHE HUMANA | 6 - SALUD | 9 - EPRE |
| 3 - DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 7 - SERVICIOS PÚBLICOS | 10 - FUESMEN |
| 4 - DGE | | 11 - HOSPITAL CENTRAL |

148 MENDOZA

2617101500/1

148@MENDOZA.GOV.AR

Centro de

Contacto Ciudadano

UN NUEVO VÍNCULO CON EL GOBIERNO



**MENDOZA
GOBIERNO**

Turismo online

¿Qué puede y debe reclamar un consumidor y cómo hacerlo?

Mendocinos que recorren la Provincia y turistas de paso pueden y deben reclamar cuando sean vulnerados sus derechos como consumidores.

¿Qué tipo de hechos pueden ser denunciados?

- Incumplimiento de contrato con agencia de viaje; problemas en el alquiler de vehículos o alojamiento, excursiones, u otros motivos similares.
- Recargo por uso de tarjeta de débito o de crédito en un solo pago, sea en forma presencial (en el comercio) u online al comprar un paquete de turismo.
- Inclusión en el resumen de consumos desconocidos para el titular de la tarjeta de crédito (compras de productos, carga de combustible, seguros o compras por Internet, por ejemplo).
- Incumplimiento de las ofertas de productos y servicios difundidas por cualquier medio (TV, radio, Internet, folleto u otro).

¿Cómo denunciar un incumplimiento?

Para esto, los consumidores deben comunicarse al

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

 **148@mendoza.gov.ar**

Es importante, además, que registren el incidente en el Libro de quejas del comercio, cuando esto sea posible, junto con el detalle del reclamo y sus datos básicos de contacto.

¿Qué es el "Trato digno"?

La ley nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor, establece que los proveedores de bienes y servicios deben garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo, evitando conductas vergonzantes o intimidatorias hacia los consumidores y usuarios.

Por esto, mendocinos y turistas de paso por la Provincia pueden y deben reclamar cuando se observe o presuma el incumplimiento al trato digno previsto por ley, por ejemplo:

- Tiempo de espera mayor a los 30' para la atención personalizada (en supermercados, sitios de pago de impuestos u otros similares).
- Maltrato físico y/o verbal en comercios o empresas.
- Diferenciación por la procedencia, origen social, ideología o credo del consumidor.

Para denunciar incumplimiento al trato digno, resulta importante contar con testigos presenciales y las pruebas que hacen suponer la violación de ese derecho del consumidor.



Los productos nuevos y usados tienen garantía

Si se trata de bienes muebles nuevos que no se consumen de una vez, la garantía legal mínima es de 6 meses, plazo contado desde la entrega del producto en manos del consumidor. Para el caso de los usados, el plazo de cobertura mínima se reduce a 3 meses.

Esa protección puede ampliarse si, por ejemplo, el fabricante te brinda una cobertura o garantía escrita por un plazo mayor.



Productos nuevos, la garantía legal mínima es de hasta 6 meses desde la entrega del producto



Productos usados, la garantía legal mínima es de hasta 3 meses desde la entrega del producto

Por otras consultas sobre garantías de productos, comunicate a  148@mendoza.gov.ar



Compras online

¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades al comprar por Internet?

Este tipo de operaciones tuvo un notable crecimiento en los últimos años, no solo por la comodidad que representa el sistema para el usuario, sino también por su mejoramiento respecto de la seguridad y atención al cliente.

¿Qué hacer antes de realizar tu compra online?

La Dirección de Defensa del Consumidor provincial te recomienda:

Chequear la reputación del sitio web. En buscadores web más utilizados y en grupos de whatsapp y Facebook, por ejemplo, donde interactúes habitualmente con personas de tu confianza.

Confirmar que sean sitios seguros para la navegación. Una manera de hacerlo es observar que aparezca la imagen o icono del candado en el navegador, con la leyenda: "Es seguro", seguida de las siglas: https://

Asegurate de que sean empresas con sede en el país. Debés saber que la protección de tus derechos como consumidor aplica en territorio de la República Argentina. Fuera de esta, se carece de competencia legal para tramitar una denuncia por un presunto incumplimiento contractual en los términos de la Ley Nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor.

Evitá comprar productos de origen dudoso y sin factura. Te sugerimos que no adquieras cosas de dudosa procedencia, por cuanto podrían tener relación con hechos delictivos y porque sobre estos no tendrás cobertura de garantía legal.

Exigí y conservá comprobante de la compra. Sea en formato papel o digital, esa constancia te permitirá demostrar el tipo de producto adquirido, junto con la fecha, empresa responsable y precio abonado, por ejemplo.

Realizá tu consulta o reclamo. Si tuviste un problema con tu compra online (por la no recepción del producto en tiempo y forma, por ejemplo), comunicate con el vendedor y hacé tu reclamo. Si este no es resuelto, consultá en Defensa del Consumidor sobre cómo realizar una denuncia, a través del 148@mendoza.gov.ar

Tus derechos

Exigí el cumplimiento de la oferta

Es tu derecho que se respete siempre el precio del producto o servicio publicado en el sitio web. Hacé captura de pantalla de la oferta de tu interés y reclamá su cumplimiento cuando el vendedor no te permita avanzar con la compra.

Recordá que podés arrepentirte de una compra online

El lapso de arrepentimiento alcanza solo a los 10 días corridos a partir de la fecha en que se entregue el producto o se celebre el contrato, lo último que ocurra. Si repensaste mejor tu consumo y decidís dar marcha atrás en la compra, asegurate de hacerlo en ese plazo y de guardar la evidencia de tu comunicación con el proveedor o vendedor (Ver cuadro aparte).

Plazo de arrepentimiento

El plazo de arrepentimiento rige para las compras enmarcadas bajo el concepto de "ventas domiciliarias". Este término refiere al contrato celebrado fuera del establecimiento comercial, en las que vendedor y comprador usan medios de comunicación a distancia. Es decir, no solo aplica a la venta telefónica sino también abarca a las operaciones realizadas vía internet, correo postal u otros medios.

Esta facultad o posibilidad del consumidor no puede ser dispensada ni renunciada por el consumidor.

Es tu derecho y se encuentra amparado por Ley Nacional N°24.240 de Defensa del Consumidor, artículos 32 al 34.

Consumo responsable

Detrás de cada derecho hay una obligación



Consumo responsable

Se relanzó la Mesa de trabajo por un Comercio Transparente

El Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia de Mendoza renueva en 2019 su participación en la Mesa conjunta para acentuar las inspecciones interministeriales en comercios y empresas, y concientizar al consumidor para una compra segura en comercios habilitados.

Estas acciones se desarrollan con la coordinación del Instituto de Desarrollo Comercial (IDC) que depende del Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía de la Provincia.

Objetivos de la Mesa

- **Evitar la competencia desleal**, identificando los productos de dudosa procedencia, talleres clandestinos, trabajo en negro e infantil, y el ingreso de mercadería de contrabando a la Provincia.
- **Controlar la evasión fiscal en saladitas**, persas y comercios en general de Mendoza, y la elaboración de productos comestibles no aptos para la salud.
- **Trabajar fuertemente con los actores** involucrados en los vacíos legales que puedan surgir ante operativos conjuntos.
- **Concientizar a la población** acerca de la importancia de denunciar irregularidades y no comprar productos de procedencia dudosa.

“Este es un trabajo en conjunto entre el ámbito público y privado. Es fundamental otorgar condiciones de equidad a quien está llevando un comercio en regla”

Remarcó el ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Lisandro Nieri.

Detrás de cada derecho hay una obligación



1 **Comprar o contratar en comercios legalmente establecidos**
Donde se entreguen comprobantes válidos del consumo.



2 **Comprar alimentos en lugares debidamente habilitados**
Donde se garantice la salubridad de los productos.



3 **Denunciar en el municipio**
La existencia de comercios ilegales.



4 **Consumir en comercios habilitados**
Puede contribuir al sostenimiento del empleo formal.



Otros actores involucrados

Participan también de Comercio Transparente: Ministerio de Hacienda y Finanzas; Ministerio de Seguridad; Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes AFIP, Gendarmería Nacional, Subsecretaría de Trabajo y Empleo, Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación, municipios, Aduanas, FEM, UCIM, CEC, CECI-TyS, cámaras de comercio departamentales, Migraciones y Ministerio de Salud de la Nación.

¿Cómo y por qué realizar una denuncia?

Innovación al servicio del ciudadano



www.servicios.mendoza.gov.ar



Por correo electrónico 148@mendoza.gov.ar



A través del formulario web

The screenshot shows a web browser window with the URL servicios.mendoza.gov.ar/consulta. The page title is "Haga su consulta" and it is part of the "RAC - Programa de Atención al Ciudadano". It features a two-step process: "Paso 1: Ingresar Datos" and "Paso 2: Validar Confirmar". The form includes fields for "Tipo Doc", "Número Documento", "Apellido", "Nombre", "Calle / Ruta", "Número", "País", "Provincia", "Localidad", "E-mail", "Teléfono", and "Teléfono Celular". There is a "CONFIRMAR" button at the bottom right.

servicios.mendoza.gov.ar/consulta



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

The screenshot shows a "Ticket" form from the "MINISTERIO DE GOBIERNO, TRABAJO Y JUSTICIA" and "Dirección de Defensa del Consumidor". It is titled "FORMULARIO DE DENUNCIA" and contains sections for "Datos personales de la parte denunciante" (including name, DNI, address, phone, and email) and "Datos de la parte denunciada" (including reason for complaint, address, and phone). There is a "Preservación puntual de la parte denunciante" section at the bottom.

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