

Dirección de

# Defensa del Consumidor



Innovación al servicio del ciudadano



02

**Contratos para fines determinados:** ¿Cuáles son y qué precauciones tener en cuenta?

**Comercio Transparente:** las responsabilidades del consumidor frente al comercio ilegal

**Tarjetas de crédito, débito y compras:** sugerencias de uso y vías de reclamo

## 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](http://www.servicios.mendoza.gov.ar)



148 opción 3



[148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)

servicios.mendoza.gov.ar/consulta/

MENDOZA GOBIERNO SERVICIOS GUÍA DE SERVICIOS RECLAMOS CONSULTA

Servicios / Consulta

### Haga su consulta

PAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completá, enviá el formulario y te guardá tu número de ticket.

Paso 1 Ingresar Datos Paso 2 Ticket Confirmado

Tipo Doc:  Número Documento:  Apellido:

-Tipo-:

Nombre:  Calle / Ruta:  Número:

País:  Provincia:  Localidad:

-Seleccionar País-:  -Seleccione una Provincia-:  -Seleccione una Localidad-:

E-mail:  Teléfono:  XXX-XXXXXXX Teléfono Celular:  XXX-XXXXXXX

Descripción:

CONFIRMAR



## 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

### Consumo responsable

# Operativos desarrollados por la Mesa de trabajo Comercio Transparente

El **Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia** participó con personal de la **Dirección de Defensa del Consumidor** en Las Heras, particularmente en el ingreso a un espacio de compras ubicado en El Algarrobal.

En dicho espacio se asesoró a 32 comerciantes sobre Libro de quejas, Medios de pago, rotulado y envasado de productos, entre otros temas relacionados con la normativa vigente.

Asimismo, se intervino con inspectores de la **Subsecretaría de Trabajo y Empleo** en operativos ejecutados en Maipú y Guaymallén, donde se revisó documentación y cumplimiento de la legislación laboral.

Estas acciones se desarrollaron junto a otras dependencias públicas vinculadas al programa **Comercio Transparente**.

La Mesa de trabajo es coordinada por el Instituto de Desarrollo Comercial (IDC), del Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía de la Provincia.

#### Otros actores involucrados

Participan también de esta Mesa conjunta de Comercio Transparente: Ministerio de Hacienda y Finanzas; Ministerio de Seguridad; Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes AFIP, Gendarmería Nacional, Policía Federal, Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación, Municipios, Aduanas, FEM, UCIM, CEC, CECITYS, Cámaras de comercio departamentales, Migraciones y Ministerio de Salud de la Nación.

#### 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.



## Contrato de adhesión

### Promesas versus Cumplimientos

Se han detectado importantes diferencias entre las **promesas** realizadas por vendedores en la **etapa previa** a la firma del contrato y el texto final del acuerdo:

- **Cantidad de cuotas** necesarias para acceder al derecho de retiro del capital ahorrado por el consumidor mediante pagos mensuales. Esto es: suele ser considerablemente mayor el monto anual abonado en relación con el rescate en efectivo que puede obtener el consumidor.
- Se observa también que el **monto reunido al final del plan** (sea este de 48, 72 o más cuotas), no alcanzará a cubrir el costo del bien que presuntamente se adquiriría en forma completa. Por el contrario, el consumidor solo reunirá una parte o proporción mínima del valor del producto en mercado.
- Frente a la gran expectativa por contar con el producto deseado, el consumidor descubre, al final de su contrato, que **deberá pagar aún mucho más para acceder al bien:** automóvil, casa, electrodomésticos, muebles, viajes.



## ¿Qué precauciones considerar antes de firmar un contrato?

Sugerencias para adquirir un vehículo, una vivienda prefabricada, electrodomésticos, muebles u otros productos a través de **contratos para fines determinados**.

### ¿A qué llamamos contrato de adhesión?

Es aquel tipo de documento **redactado exclusivamente por el proveedor del bien** (producto) sin tener el consumidor la posibilidad de modificar las cláusulas del mismo.

### ¿Qué es un contrato de adhesión para fines determinados?

Es un tipo de acuerdo que establece para el consumidor determinadas exigencias u obligaciones con el propósito de alcanzar el objetivo deseado, por ejemplo, adquirir un vehículo, una vivienda prefabricada, electrodomésticos, muebles u otros productos.

### Técnicas de venta

En la práctica, estas *oportunidades* llegan al consumidor en la puerta de su casa y en puestos callejeros con la presencia de vendedores preparados para convencer con su discurso a un consumidor apurado o desinformado de sus derechos.

Es importante considerar que **la preventa del contrato es parte de la relación de consumo**, es decir, que se tendrá en cuenta al momento de evaluar el nivel de cumplimiento de las promesas efectuadas e informadas al consumidor.

Para ello, es sumamente necesario que el consumidor conserve, junto con una copia del contrato, también las anotaciones, folletos u otros medios de prueba de esa preventa que lo motivó a contratar el producto.

### Derecho al arrepentimiento

Cuando este tipo de contratos se formalizan **fuera del establecimiento habitual y formal del proveedor**, se denominan "ventas domiciliarias" en los términos de la ley de Defensa del Consumidor.

Esto implica que el consumidor tiene derecho a arrepentirse y renunciar a ese contrato **pero solo dentro del plazo de los 10 días corridos**, contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o se celebre el contrato, lo último que ocurra, sin responsabilidad alguna.

### En síntesis:

El consumidor debe analizar y comprender **en su totalidad** el contenido del contrato que está por firmar, o solicitar asesoramiento de un profesional idóneo. Exigir y conservar también una copia del acuerdo firmado.

Y, en caso de un presunto incumplimiento, el consumidor debe reclamar ante el comercio o empresa responsable, guardando evidencia de ese reclamo (nota por duplicado, carta documento, correo electrónico, mensajes de texto o por redes sociales).

10

**Derecho de arrepentimiento** (solo para las denominadas **ventas domiciliarias**): plazo de 10 días corridos, contados a partir de la fecha en que se entregue el bien o celebre el contrato.



## Consumo responsable

*Detrás de cada derecho hay una obligación*



El Banco Central de la República Argentina (BCRA) cuenta con estas vías de contacto para consultas y reclamos de los **usuarios financieros**:

 0800-999-6663

 [proteccionalusuario@bcra.gob.ar](mailto:proteccionalusuario@bcra.gob.ar)

 @BCRAusuarios

Por otras consultas, comunicate al

 [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)

## Tarjetas de crédito, débito y compras

# ¿Cuáles son tus derechos, obligaciones y responsabilidades en el uso de esos plásticos?

Antes de solicitar una tarjeta o darle el uso habitual, es importante que consideres tus posibilidades reales de pago y de financiación. Revisar tus ingresos actuales y futuros, y definir cuánto querés o podés destinar a la compra de bienes o al ahorro, entre otras consideraciones.

### Tipos y posibilidades

#### Tarjeta de crédito

Te permite hacer las compras en comercios adheridos al sistema sin tener que desembolsar dinero en efectivo en el momento de la compra. Su aceptación es voluntaria, es decir, el comercio no está obligado a tener este medio de pago.

#### Tarjeta de débito

Te posibilita comprar en comercios o retirar dinero de los cajeros automáticos, siempre hasta el límite del monto depositado o existente en tu cuenta; también hacer transferencias y pagar servicios, entre otras operaciones. Todos los comercios deben contar con este medio de pago mediante posnet o dispositivos similares.

#### Tarjeta de compra

Las tarjetas de compra son aquellas emitidas por entidades no financieras como, por ejemplo: grandes tiendas, shoppings, centros comerciales, supermercados, y otros. En general, te permiten comprar a crédito en los establecimientos y sucursales propias de la casa comercial que las emite.

#### Tarjeta prepago

Te brindan la opción de hacer cargas de dinero a tu voluntad. Son ofrecidas por algunos comercios con el objeto principal de hacer regalos, más conocidas como Gift Card o tarjeta de regalo. Son especialmente usadas para pagos por Internet o como tarjetas regalo.

### Recargos por el uso, ¿sí o no?

La ley nacional N°25.065 de Tarjetas de crédito expresamente señala que el proveedor (comercio o empresa) está obligado a **no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta.**

Sea que pagues con dinero en efectivo, tarjeta de crédito en un solo y único pago o mediante débito, el precio siempre debe ser el mismo, sin recargos de ningún tipo.

### ¿Por qué es importante observar el Costo Financiero Total?

El Costo Financiero Total (CFT) es el monto final y total de un crédito, sea un préstamo personal, prendario, hipotecario o una compra en cuotas con tu tarjeta, que incluye no solo la tasa de interés sino además **todos los otros cargos asociados a ese crédito.**

Esa información te facilitará la evaluación y comparación de precios entre distintos productos que vayas a comprar utilizando tu tarjeta de crédito, acercándote valores más convenientes al momento de elegir dónde invertir tu dinero.

### ¿Se puede dar de baja a la tarjeta en cualquier momento?

Si decidiste rescindir el contrato de tu tarjeta, tenés que comunicarle tu decisión a la entidad emisora del plástico, empleando un medio fehaciente de contacto.

Esa comunicación podrá efectuarse por cualquiera de los medios disponibles ofrecidos por el banco y aceptados por el usuario: correo electrónico, home banking y otros. Se sugiere, no obstante, presentar una nota por duplicado en la sucursal bancaria y quedarte con una copia sellada.

Tené en cuenta, además, que podés solicitar la baja o rescisión del contrato de tarjeta de crédito incluso cuando exista una deuda pendiente, para lo cual se te recomienda verificar o controlar la cantidad de cuotas restantes por compras efectuadas en meses anteriores, porque la rescisión contractual provoca la llamada “caída del plan de cuotas” o “aceleración de las cuotas pendientes”.

Esto significa que toda la deuda se unifica y se acumula, para ser abonada en un solo pago. La baja solicita evita seguir pagando las comisiones y demás gastos asociados al uso de la tarjeta, pero los saldos de la deuda resultante -no cancelada- continuarán devengando intereses hasta el efectivo pago.

# ¿Cómo y por qué realizar una denuncia?

Innovación al servicio del ciudadano



[www.servicios.mendoza.gov.ar](http://www.servicios.mendoza.gov.ar)



Por correo electrónico [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)



A través del formulario web

servicios.mendoza.gov.ar/consulta/

MENDOZA GOBIERNO SERVICIOS GUÍA DE SERVICIOS RECLAMOS CONSULTA

Servicios / Consulta

### Haga su consulta

PAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completá, enviá el formulario y te guardá tu número de ticket.

Paso 1 Ingresar Datos Paso 2 Ticket Confirmado

Tipo Doc: - Tipo - Número Documento: Apellido: Nombre: Calle / Ruta: Número: País: - Seleccionar País - Provincia: - Seleccionar una Provincia - Localidad: - Seleccionar una Localidad - E-mail: Teléfono: XXX-XXXXXXX Teléfono Celular: XXX-XXXXXXX Descripción: CONFIRMAR

[servicios.mendoza.gov.ar/consulta](http://servicios.mendoza.gov.ar/consulta)



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

Ticket

MENDOZA GOBIERNO MINISTERIO DE GOBIERNO, TRABAJO Y JUSTICIA Dirección de Defensa del Consumidor

FORMULARIO DE DENUNCIA

Datos personales de la parte denunciante: Apellido y Nombre: DNI: Domicilio: Localidad/Departamento: Código Postal: Teléfono fijo y/o celular: ¿Desea ser notificado/a por correo electrónico? SI / NO E-mail: Pretensión puntual de la parte denunciante: Datos de la parte denunciada (según se observa en la factura / ticket / recibo / presupuesto / de garantías, etc.): Razón Social y/o Nombre de Fantasía: Domicilio: CUIT o DNI Nº: Teléfono fijo y/o celular: E-mail:

## 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](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar)



**MENDOZA GOBIERNO**