

Dirección de

# Defensa del Consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



03

**Educación en consumo en nuestras aulas:** Mendoza, a la vanguardia en el interior del país  
**Comercio Transparente:** Operativos en geriátricos del Gran Mendoza  
**Ley provincial N°5547,** una norma modelo para la Argentina

## 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-

Email:  Teléfono:  Teléfono Celular:

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 Y EMPLEO
- 9 - EPRE
- 10 - FUESMEN

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

### Operativos en Geriátricos

En conjunto con otros organismos, la **Dirección de Defensa del Consumidor (DDC)** efectuó durante junio de 2019 distintos operativos en geriátricos del Gran Mendoza, a través de los que se emplazó a las firmas inspeccionadas para que realicen el trámite de rúbrica del Libro de quejas como lo establece la resolución provincial N°05/2019.

Asimismo, se los intimó a exhibir la cartelera correspondiente con los **Medios de pago** que acepta, según se define en resolución N°133/14, ambas normas de la DDC.

### Otros operativos ejecutados

- Panaderías clandestinas.
- Lavanderías industriales.
- Talleres clandestinos.
- Chacaritas.
- Por robo de aceitunas (zona rural)
- Supermercados (registro del personal, habilitación y aptitud de los productos)
- Mueblerías



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.



# Educación en Consumo

## Objetivos de la educación en consumo

- **Promover en niños y adolescentes** la adquisición de conceptos claros, sus derechos y responsabilidades como consumidores, y los mecanismos de que disponen para actuar como consumidores informados;
- **Alentar la autonomía de los ciudadanos** a la hora de tomar decisiones de consumo y de resolver eventuales problemas;
- **Generar un compromiso crítico** ante la degradación ambiental y de respeto por las leyes que rigen la convivencia en el ámbito de las relaciones de consumo.

# Educación en consumo, ¿por qué es importante incorporarla en las escuelas?

La propuesta curricular de 2020 integrará nuevos contenidos para los chicos de las escuelas mendocinas, entre estos los derechos y responsabilidades del consumidor, siguiendo la pauta que otros países también han trazado en su educación formal.

Este gran avance es producto de la colaboración y el compromiso de la DGE, y surge tras la iniciativa y el impulso de la Dirección de Defensa del Consumidor de la Provincia para incorporar la educación en consumo en las aulas mendocinas.

Para motorizar este proyecto, se elaboró un documento con propuestas didácticas que faciliten la integración de los nuevos contenidos en los distintos ciclos de la educación primaria.

### Contenidos propuestos

Los espacios temáticos abordarán lineamientos tales como: **Consumo y ambiente; Consumo y alimentos; y Publicidad y consumo**. Se reforzarán los aprendizajes que apuntan a dar impulso al compromiso y la responsabilidad de los chicos y adolescentes en esos tópicos, al tiempo que buscarán estos contenidos desarrollar mejores herramientas para la resolución de problemas vinculados al consumo de bienes y servicios.

### Capacitación docente

Los docentes mendocinos podrán formarse en estos contenidos a partir de la asistencia a las capacitaciones presenciales que brindará la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) en distintos puntos de la Provincia, en coordinación con la Dirección General de Escuelas (DGE) la colaboración del Instituto Provincial de la Administración Pública

(IPAP) también dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia de Mendoza.

Esta formación tendrá su cronograma específico que se difundirá en sitio web de la DDC ([www.consumidores.mendoza.gov.ar](http://www.consumidores.mendoza.gov.ar)), como así también en la página de la DGE ([www.mendoza.edu.ar](http://www.mendoza.edu.ar)) y en el espacio virtual del IPAP ([www.ipap.mendoza.gov.ar](http://www.ipap.mendoza.gov.ar)).

### Características de la capacitación

- Es una instancia **semipresencial** (presencial y virtual) y **gratuita**, abierta a los docentes del nivel primario que estén interesados en *aprehender* la temática y contar con una base de información que les permita desarrollar luego propuestas en el aula, considerando los objetivos trazados y sugerencias didácticas contenidas en los documentos.
- Habrá **facilitadores locales** para responder en forma online (correo electrónico) las dudas que pudieran surgir respecto de las normas legales o, incluso, sobre las propuestas educativas que se acompañan en el material disponible.
- Contempla, además, el otorgamiento de **certificación** (certificado digital) para quienes participen de la capacitación y concluyan exitosamente el recorrido (con asistencia a la instancia presencial y cumplimiento de la actividad práctica virtual).

“Consideramos que el acto de comprar diferentes bienes (productos) o utilizar distintos servicios **no es neutro**, sino que influye decisivamente en la construcción del mundo en que vivimos, y por esto queremos que los chicos y adolescentes participen activamente en nuestras escuelas de la apropiación de nuevos lenguajes y contenidos para que puedan formarse y ser luego ciudadanos actualizados en su información y derechos”

“El **trabajo con otros** y el fortalecimiento de un **pensamiento crítico** son los pilares de una formación más completa que se pretende incluir con el apoyo y acompañamiento de los docentes en particular y la comunidad escolar en general”.

*Mónica Lucero, directora de Defensa del Consumidor, funcionaria del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia)*

Ley 5.547

*Una norma provincial modelo para el país*



Para consultas, comunícate al

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

 148@mendoza.gov.ar

## Derechos del Consumidor

# Ley 5.547, una norma provincial modelo para el país

En 1990, Mendoza sancionó la Ley N°5.547: **Ley provincial de Defensa del Consumidor**. Este paso constituyó un salto cualitativo en la promoción y protección de los derechos de consumidores y usuarios en las operaciones de consumo y uso de bienes y servicios.

Tres años después, la República Argentina tuvo su ley nacional (Ley N°24.240), que basó su redacción y espíritu en la norma mendocina, entre otras, para la creación de un marco de regulación que promoviera escenarios más justos para los consumidores del país.

### Ley de gran alcance y adelantada a su época

La norma provincial avanzó en su momento sobre temas tales como:

- la seguridad y protección de la salud de los consumidores
- garantías de los productos,
- prestación de los servicios privados y públicos

De avanzada para su momento, la ley 5.547 generó un paraguas de protección frente a las **ventas directas y con otras modalidades**, lo que configuró desde entonces un sistema de vigilancia y control más apropiado para las nuevas estrategias comerciales que llegarían con el advenimiento de las tecnologías y de internet.

### Información y educación

Los propulsores de la ley provincial de Defensa del Consumidor comprendieron rápidamente que resultaba fundamental formar al ciudadano en sus derechos, dándole no solo **información completa, verdadera y oportuna**, sino también dotándolo de capacitación adecuada para saber cómo y cuándo actuar en la defensa de sus intereses.

Y es, con ese sentido, que la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) introdujo entre sus espacios de acción a la Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza, para la formación de un consumidor activo y crítico de su consumo.

### Protección en toda la Provincia

La DDC desarrolla su actividad fiscalizadora y de promoción de derechos en colaboración permanente con los municipios que cuentan con oficinas afines a la temática. Gracias a esta red son numerosos los espacios para contener al ciudadano y brindarle asesoramiento personalizado y online en sus derechos y responsabilidades.

### Saber para actuar

Es importante **conocer nuestros derechos** como consumidores y usuarios; saber qué establece la ley provincial y la norma nacional de Defensa del Consumidor. Y fundamental, sobre todo, es que ese conocimiento sea puesto al servicio de la **acción concreta** por parte del consumidor.

¿Para qué? Para poder **actuar rápidamente y con responsabilidad**, elegir productos que respondan a sus necesidades reales y poder reclamar con respaldo cuando presuma que está siendo incumplido su derecho como consumidor.



# ¿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

The screenshot shows a web browser window with the URL [servicios.mendoza.gov.ar/consulta/](http://servicios.mendoza.gov.ar/consulta/). The page title is "Haga su consulta" and it is part of the "Programa de Atención al Ciudadano". It features a two-step process: "Paso 1: Ingresar Datos" and "Paso 2: Ticket Confirmado". 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 also a "Descripción" text area and a "CONFIRMAR" button.

[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

The image shows two forms side-by-side. The left form is titled "Ticket" and is from the "MINISTERIO DE GOBIERNO, TRABAJO Y JUSTICIA Dirección de Defensa del Consumidor". It contains fields for "Datos personales de la parte denunciante" (Name, DNI, Address, Phone, Email) and "Datos de la parte denunciada" (Reason for complaint, Address, CUIT/DNI, Phone). The right form is titled "FORMULARIO DE DENUNCIA" and includes a "Motivo de la denuncia" section with a large text area and a "Pretensión puntual de la parte denunciante" section with a smaller text area.

## 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)



@minGobiernoMza



Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia



MinisteriodeGobiernoMza



**MENDOZA**  
**GOBIERNO**