

Dirección de

# Defensa del Consumidor



Innovación al servicio del ciudadano



04

**Educación en consumo:** ¿Cómo se aplicará en las aulas?

**Comercio Transparente:** Capacitación para combatir la venta ilegal y la piratería en la Provincia

**Garantía de productos y servicios:** ¿Cuál es el plazo legal y cómo reclamar un incumplimiento?

## 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)

The screenshot shows a web browser window with the URL 'servicios.mendoza.gov.ar/consulta/'. The page title is 'MENDOZA GOBIERNO SERVICIOS' and it includes navigation links for 'GUÍA DE SERVICIOS', 'RECLAMOS', and 'CONSULTA'. The main heading is 'Haga su consulta' and it describes the 'PAC - Programa de Atención al Ciudadano'. The form is divided into two steps: 'Paso 1 Ingresar Datos' and 'Paso 2 Ticket Confirmado'. Fields include 'Tipo Doc', 'Número Documento', 'Apellido', 'Nombre', 'Calle / Ruta', 'Número', 'País', 'Provincia', 'Localidad', 'E-mail', 'Teléfono', and 'Teléfono Celular'. A 'CONFIRMAR' button is at the bottom right.



### 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

## Comercio Transparente

Con el objetivo de **combatir la venta ilegal y la piratería en la Provincia**, la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) participó del curso que se realizó en el auditorio de la Universidad Aconcagua con la presencia de autoridades gubernamentales.

En la actividad, se **capacitó a efectivos policiales, funcionarios y a 120 inspectores que dependen de la DDC** y de otros organismos municipales, provinciales y nacionales.

Además, fueron invitados referentes de la Mesa Nacional por un comercio legal espacio coordinado por el Ministerio de Seguridad de la Nación y la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) y de la Asociación Civil Antipiratería Argentina (ACAA).



### Operativo más reciente

Se realizó en una empresa de Maipú, donde se detectó que funcionaba sin habilitación municipal y contaba con personal en negro e infringía diversas normas de higiene y seguridad laboral.

### Otros operativos

**Panaderías y talleres clandestinos.**

**Lavanderías industriales** (cumplimiento de normas de higiene y seguridad laboral registración del personal, otros controles).

**Chacaritas** (libro de quejas, registros de mercaderías, otros).

**Por robo de aceitunas** (zona rural).

**Supermercados** (para verificar la correcta registración del personal, su habilitación municipal y la aptitud de los productos).

**Mueblerías** (16 comercios del rubro ubicados en La Alameda, Ciudad de Mendoza, donde se controló la situación laboral de los empleados, y verificó en algunos de esos locales la evasión impositiva).



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



### Acerca de la capacitación

Semipresencial (presencial y virtual) y gratuita. Integra bloques temáticos con los derechos del consumidor, trabajados estos en forma transversal.

Esos bloques temáticos se desarrollarán por ciclos de la educación primaria:

- Primer ciclo (1°, 2° y 3° grado): **Consumo y ambiente.**
- Segundo ciclo (4° y 5° grado): **Consumo y alimentos.**
- Tercer ciclo (6° y 7° grado): **Consumo y publicidad.**

Disponibilidad de facilitadores para atender las consultas, a través del siguiente correo:

✉ [facilitadoresmendoza@gmail.com](mailto:facilitadoresmendoza@gmail.com)

# Educación en consumo ¿Cómo se aplicarán sus contenidos en el aula?

Mendoza es la **primera provincia del país que incorpora la Educación en consumo** en la educación formal, logro alcanzado con la valiosa colaboración de la Dirección General de Escuelas.

Recientemente, la directora de Defensa del Consumidor de Mendoza, **Mónica Lucero**, presentó la capacitación **Educación en consumo, desde el aula** destinada a los docentes del nivel primario de la Provincia.

El encuentro se realizó en el auditorio del Aconcagua Arena, donde participaron **supervisores e inspectores regionales de la DGE**, reunión que contó con el acompañamiento de la directora de Planificación y Evaluación de la Calidad Educativa, **María Julia Amadeo**.

## Avances en la aplicación

### Primera etapa

#### Difusión

Inicialmente, se difundirán los contenidos generales de la formación.

#### Alcances

Se indicará quiénes los sujetos alcanzados con esta capacitación.

#### Inscripción

Se registrarán todos los docentes interesados en la temática.

### Segunda etapa

#### Comunicación

Luego de la inscripción, se confirmará al docente vía email su la participación en esta instancia.

#### Capacitación presencial

Se le notificará al docente, además, sobre el lugar, la fecha y hora de la formación.

#### Actividad virtual

Los participantes recibirán usuario y contraseña para acceder a una plataforma virtual, donde tendrán a su disposición el material básico y teórico de la capacitación.

### Tercera etapa

#### Actividad práctica

En la plataforma virtual, cada docente podrá leer el material básico y resolver el práctico armado y pensado como repaso de los temas.

#### Certificación

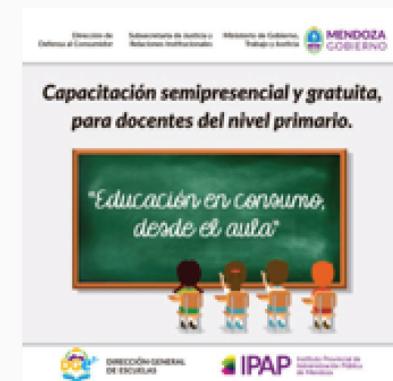
Tras haber asistido a la capacitación presencial y cumplir con la actividad práctica, los docentes habrán finalizado su formación, recibiendo luego un certificado digital.

“Entendemos que los hábitos saludables y responsables se forjan desde edad temprana y perduran para toda la vida, y por esto creemos que es importante trabajar en el aula con estos contenidos propuestos, con docentes que desarrollen luego actividades didácticas y promuevan la formación de ciudadanos responsables en el consumo de bienes y servicios”.

**Mónica Lucero**



Es importante señalar que, por un lado, esta propuesta formará parte del Diseño Curricular de Educación Primaria 2020 y, por el otro, que la capacitación cuenta con el respaldo del Instituto Provincial de Administración Pública de Mendoza (IPAP) del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.



## Garantías de productos y servicios



— GARANTÍA —

### Responsabilidades del usuario

- Solicitar o pedir **referencias** del profesional, taller o empresa antes de contratar un servicio.
- Solicitar **presupuesto** detallado del trabajo que se realizará con indicación de la fecha, tipo y precio de materiales que se usarán, tiempo de ejecución de la obra y precio final del trabajo.
- Previa a la firma del contrato, en los casos que corresponda, el usuario deberá requerir de la otra parte que se extienda una **copia del acuerdo** para contar con una evidencia válida en caso de reclamo posterior.

Por consultas y denuncias:

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

## Garantías de productos y servicios

# ¿Cuál es el plazo legal y cómo reclamar un incumplimiento?

Todos los productos perdurables (que no se consumen de una vez) tienen una garantía establecida por Ley nacional N° 24240 de Defensa del Consumidor, que comienza a regir **desde el momento en que el consumidor recibe en sus manos el producto comprado.**



### Productos nuevos

Los bienes muebles **nuevos** tienen una garantía legal de **6 meses**.



### Productos usados

Estos productos están cubiertos legalmente por **3 meses**.

### Garantía con mayor plazo

La cobertura puede ser ampliada por el proveedor del bien, extendiendo la misma más allá de los 6 meses previstos por ley. Es conocida como *garantía de fábrica*.

Ese plazo mayor de cobertura debe quedar expresado en el **Certificado de Garantía**, documento que el consumidor tiene que solicitar y conservar.

### Seguro de garantía extendida

También es posible que un vendedor ofrezca al comprador un seguro de garantía por un plazo aún mayor, conocido como garantía extendida, cuyo responsable de la cobertura es una **empresa aseguradora**.

En este caso, el consumidor debe solicitar, además del comprobante de compra (factura o ticket), ese certificado o seguro de garantía extendida, para considerar las obligaciones de uno y otro, y saber cuándo puede exigir el cumplimiento de la cobertura.

### Comercio transparente

Los consumidores deben realizar sus **compras en comercios habilitados**, donde se entregue comprobante de compra. Y, en este sentido, es necesario recordar que la compra de productos en la vía pública (**venta ambulante**) o bien compra-venta **entre particulares**, no tiene cobertura de garantía en los términos de la ley.

### Servicios provistos al usuario final

Este tipo de servicios tienen una garantía legal de 30 días corridos, contados desde la finalización misma de la obra o prestación.

Pueden ser:

- **Reparación,**
- **Mantenimiento o acondicionamiento,**
- **Otros:** zapateros, técnicos en electrodomésticos, carpinteros, mecánicos, albañiles

Por ley nacional N° 24240: Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los **términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.**

### Alcances de la garantía

Resulta fundamental aclarar que el plazo de los 30 días corridos rige **siempre que las partes no hayan acordado un tiempo menor o mayor** y que esa excepción haya sido indicada **por escrito** con la fecha de inicio del plazo junto con la correcta individualización de la persona o empresa que hará efectiva la garantía.

Y, si por las características del trabajo, el prestador no garantizara su servicio, entonces debe expresarlo claramente y por escrito, para que el consumidor esté advertido sobre esa circunstancia y pueda decidir sobre la contratación del servicio e inversión que planea realizar.

# ¿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 a "CONFIRMAR" button at the bottom right.

[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, Domicilio, Localidad/Departamento, Código Postal, Teléfono fijo y/o celular, E-mail) and "Datos de la parte denunciada" (Razón Social y/o Nombre de Fantasía, Domicilio, CUIT o DNI Nº, Teléfono fijo y/o celular, E-mail). The right form is titled "FORMULARIO DE DENUNCIA" and includes a "Motivo de la denuncia" field and a "Pretensión puntual de la parte denunciante" field.

## 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**