

Dirección de

Defensa del Consumidor



Innovación al servicio del ciudadano



05

Educación en consumo: Comenzó la capacitación virtual.

Nuevos servicios: **Ventanilla Única de Atención Ciudadana**

Compra/venta de autos usados: ¿Qué considerar antes de la compra?



Tu Gobierno, más cerca



Un estado moderno,
con menos burocracia
y mejores servicios
al ciudadano

AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



EXPEDIENTE DIGITAL

Agilidad, transparencia
y confiabilidad



SEGUIMIENTO EN LÍNEA

Descargá la App 148
desde Playstore



ACCESIBILIDAD

Rampas, carteles en Braille



SEDE DEL BANCO NACIÓN



**INGRESO DE TRÁMITES,
CONSULTAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS**

DGE

Titularizaciones y jubilaciones

CDR

DNI, pasaportes, matrimonios
y nacimientos

REDBUS

Cargas de acreditación inmediata

DEPORTES

Subsidios deportivos
y a adultos mayores

SUBSECRETARÍA DE TRABAJO

Asesoramiento laboral

Lunes a viernes de 8 a 16 hs.

Ala Oeste de Casa de Gobierno - Planta Baja



**MENDOZA
GOBIERNO**

Nuevos servicios para los ciudadanos

El Gobierno de Mendoza puso en funcionamiento la Ventanilla Única

El gobernador de Mendoza, Alfredo Cornejo, y el ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Lisandro Nieri, inauguraron en septiembre la **Ventanilla Única de Atención Ciudadana**. Se trata de una nueva herramienta que incorpora el concepto de la multicanalidad para ofrecer y acercar más y mejores servicios al ciudadano.

Del acto participaron también el subsecretario de Gestión Pública y Modernización del Estado, Ulpiano Suárez; el director de Políticas Públicas e Innovación, Rubén Zavi; y la responsable de la Ventanilla única, Carina Rosas, entre otros funcionarios y personal afectado a los nuevos servicios.

Servicios para el ciudadano

- DGE: titularizaciones y jubilaciones
- Registro Civil (CDR): DNI, pasaportes, matrimonios, nacimientos
- Red Bus: cargas con acreditación inmediata
- Deportes: subsidios deportivos y a adultos mayores
- Subsecretaría de Trabajo y Empleo: asesoramiento laboral
- Banco Nación: sede de esta entidad para consultas y trámites
- Ambiente: trámites relacionados con Áreas Naturales Protegidas, el Departamento de Fauna, la División Náutica, Flora Nativa y Arbolado Público, entre otros.

Ventanilla Única

Permite agilidad en los trámites y seguimiento en línea; se brinda accesibilidad con rampas y cartelera en sistema Braille. Funciona en la planta baja del ala oeste de Casa de Gobierno, y de lunes a viernes en el horario de 8 a 16.

Más servicios para los consumidores

Los ciudadanos que se contacten al 148 recibirán un ticket (identificación numérica) para ser atendidos luego en los boxes de Ventanilla Única, siempre que corresponda su consulta o reclamo para el área vinculada a Defensa del Consumidor. Para comunicarse con el 148, las opciones son:



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar



App 148 Mendoza y redes sociales habilitadas



Educación en consumo



Ministerio
GOBIERNO
TRABAJO
JUSTICIA

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

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

✉ facilitadoresmendoza@gmail.com

CAPACITACIÓN SEMIPRESENCIAL Y GRATUITA PARA DOCENTES DEL NIVEL PRIMARIO.

"Educación en consumo, desde el aula"



Educación en consumo

Comenzó la etapa de la capacitación virtual

Esta nueva etapa se inició en octubre, destinada a los y las docentes inscriptos/as durante agosto y septiembre pasados. Luego se abrirá un segundo grupo de formación virtual para nuevos/as interesados/as.

Esta formación virtual se realiza desde la plataforma del **Instituto Provincial de Administración Pública de Mendoza (IPAP)** del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.

Pasos previos

En agosto, la directora de Defensa del Consumidor de Mendoza, Mónica Lucero, presentó la capacitación *Educación en consumo, desde el aula* en el auditorio del Aconcagua Arena.

Del encuentro participaron **supervisores e inspectores regionales de la Dirección General de Escuelas (DGE)**, reunión que contó, además, con el acompañamiento de la directora de Planificación y Evaluación de la Calidad Educativa de la DGE, **María Julia Amadeo**.

Posteriormente, en septiembre, se desarrollaron distintas charlas en el Valle de Uco: Punto Digital (Eugenio Bustos, San Carlos); Centro Regional Universitario, (Tupungato); y en la Escuela Vicente López (Tunuyán), con la concurrencia de más de 50 docentes de diferentes escuelas de la región.

“La idea es replicar esta iniciativa en toda la Provincia, alcanzando las zonas Sur, Este, Centro y Norte de Mendoza en las próximas semanas”

Destacó la titular de Defensa del Consumidor.



Recordemos que 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 DGE.

Es importante señalar, además, que durante el mes de noviembre se abrirá una nueva instancia de capacitación virtual, a través de la plataforma del IPAP, para los/as docentes del nivel primario que se inscribieron en octubre.

Quienes deseen sumarse a esta actividad, pueden escribir a:

 facilitadoresmendoza@gmail.com



Previsiones para un consumo seguro

Prevencciones para un consumo seguro

¿Qué debe considerar el consumidor antes de comprar un auto usado?

La Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza recomienda a los interesados que siempre acudan a comercios (agencias o concesionarias) con habilitación municipal, que provean boleto de compra-venta y una constancia de la compra (factura), empresas debidamente identificadas, con buena reputación en el rubro.

Informe de dominio

Previo a la seña o cancelación del vehículo, el consumidor debería solicitar un informe de dominio, esto es, **un detalle que dé cuenta de los datos de titulares, del vehículo, deuda de patentes, préstamos y embargos, infracciones y multas, medidas judiciales, denuncias de compra/venta.** Ese reporte puede ser solicitado en forma online a través del sitio web de la Dirección Nacional de Registros de la Propiedad Automotor, y representa una inversión para el consumidor, más que un costo, ya que le permite tener mayor certeza sobre el vehículo.



Garantía legal

Por ley nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, **todos los productos perdurables usados gozan de una garantía de tres (3) meses**, contado este plazo desde la entrega del bien en manos del consumidor.

Esta normativa es de orden público y debe ser respetada por el comercio, sin excepciones, por lo cual el consumidor no debe aceptar que se indique por escrito o en forma verbal que el vehículo adquirido carece de garantía o que dicha cobertura no es responsabilidad de la agencia vendedora.

Es importante recordar que la compra/venta de autos entre particulares, no tiene cobertura de garantía en los términos de esa la ley nacional N° 24240.

Sobre el boleto de compra/venta

Si bien este documento suele estar redactado previamente, el consumidor debe exigir que dicha constancia se encuentre completa, sin espacios en blanco que dejen duda en relación con el vehículo que se adquirió (marca, modelo, patente, y estado general del rodado), **cuándo y dónde se realizó la operación**, y los detalles que pudieran destacarse respecto de fallas de motor u otras que deberían ser atendidas por el comprador.

Es fundamental que el comprador (consumidor) cuente con la documentación actualizada a nombre del vendedor, y **que la transferencia se realice en forma inmediata con la compra.**



En caso de duda, siempre es recomendable acudir a la agencia o concesionaria con un mecánico de confianza u otra persona idónea para salvar dudas sobre el correcto funcionamiento del motor, entre otros aspectos por considerar del auto.

Por consultas y denuncias:

 148@mendoza.gov.ar

¿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

servicios.mendoza.gov.ar/consulta

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:

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:

Pretensión puntual de la parte denunciante:

.....
.....
.....

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

