

**Consulta del Boletín Oficial -> Ver Norma**

*Número:* **13/14**  
*Tipo:* **RESOLUCIONES**  
*Origen:* **DCCION DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
*Fecha:* **Mie 19/03/2014**  
*Publicado:* **2 veces: 09/10/14, 10/10**

**RESOLUCION N° 13**

Mendoza, 19 de marzo de 2014

Visto: La Resolución DDC N° 158/13;

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de modificar la normativa vigente que regula el "libro de Quejas para mejorar y asegurar los derechos de los consumidores y usuarios y sus mecanismos de reclamos frente a esta Dirección;

Que es facultad de esta Dirección conforme el Art. 48° de la Ley 5547 ser la autoridad de aplicación de la mencionada ley, pudiendo "dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las prescripciones de esta ley y su reglamentación. (Texto según Ley 5966, Art. 1)";

Por todo lo expuesto,

**EL DIRECTOR DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE LA PROVINCIA DE MENDOZA RESUELVE:**

Artículo I. Quedan obligadas al cumplimiento de esta resolución toda personas física o jurídica, de naturaleza pública o privada conforme los alcances de la Ley Provincial 5547 y la Ley Nacional 24.240. Como así también, conforme el principio integrativo normado en el Art. 51 Ley Provincial 5547 y Art. 3 de la Ley Nacional 24.240, respecto de todas las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo que se integran con las disposiciones de las normas de consumidores local y nacional antes mencionadas.

**Del Responsable de Atención de Quejas y Reclamos de Consumidores y Usuarios**

Artículo II. Los obligados, comprendidos en el Artículo I, deberán designar ante la Dirección de Defensa del Consumidor un ENCARGADO de la Atención de Quejas, Denuncias y Reclamos de Consumidores y Usuarios por cada local de atención al público que posea, debiendo consignar nombre completo, domicilio laboral, sucursal, teléfono y dirección de e-mail de contacto.

Artículo III. Esta información deberá ser comunicada y mantenerse actualizada ante esta Autoridad de aplicación, exhibida claramente con caracteres destacados y ampliamente visibles a todo el público en cada uno de sus locales. Dicha información deberá estar ubicada al ingreso del local de venta y además en el Área de Atención al Cliente junto al Libro de Quejas.

Artículo IV. Será función del responsable la solución a las quejas, reclamos y/o denuncias, conforme la Ley Provincial 5547 y la Ley Nacional 24.240 y demás normas integradas y concordantes de derechos de consumidores y usuarios. Debiendo poner en todo los casos a disposición del consumidor y usuario el Libro de Quejas.

## Del Libro de Quejas

Artículo V. Los obligados, comprendidos en el Artículo I, deberán habilitar un "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor" en donde consumidores y usuarios podrán asentar sus reclamos. El Libro de Quejas es un instrumento público de esta Dirección.

Dicho libro deberá ser uno de los denominados artículos de librería conocidos como "Libro de Actas". Siendo éste un libro nuevo, tapa dura de color negro, tamaño oficio, encuadernado con sistema cosido o pegado; sin anillos ni hojas desprendibles, de 100 hojas rayadas con márgenes, que se encuentren nuevas y sin utilizar, debidamente foliadas en forma impresa original de fábrica.

Artículo VI. Tapa. Portada. En la tapa, portada deberá consignarse sobre fondo blanco, el cual se pegará en forma permanente, el siguiente texto: "LIBRO DE QUEJAS". El que tendrá las siguientes características: fuente Times New Roman, en negrita, no subrayado ni cursiva, centrada en tamaño mínimo 72.

Asimismo, debajo y con las mismas características pero con tamaño mínimo de fuente 48 se indicará: "Defensa del Consumidor -"Mendoza. Reclamos: 0800 222 6678", luego se indicará con las mismas características, pero en tamaño mínimo de fuente 14 y alineada a la izquierda, los siguientes datos:

Razón Social y/ o Nombre de Fantasía:

Domicilio:

Localidad:

Departamento:

CUIT o DNI N°:

Teléfono de reclamos:

E-mail de reclamos:

Encargado de Reclamos:

Todo conforme modelo se adjunta en Anexo de la presente.

Artículo VII. El "Libro de Quejas" deberá ser habilitado anualmente por esta Autoridad de Aplicación, mediante la verificación de la foliatura de sus hojas y la rúbrica del Director de esta Autoridad de Aplicación, en la primera y última hoja del mismo con indicación de la fecha, todo, previo pago del canon correspondiente fijado por la Ley Impositiva del año en curso.

La nueva homologación corresponderá una vez agotadas todas las hojas del "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor" o de su vencimiento anual, lo primero que acontezca. Los obligados, comprendidos en el artículo I, deberán archivar los "Libros de Quejas" ya no vigentes por el período de cinco (5) años.

Artículo VIII. El "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor" deberá encontrarse siempre en lugar visible para el público en general en el sector de Atención al Cliente, en caso de ausencia por espacio del sector específico, siempre sobre el mostrador de atención y debidamente señalizado dentro del local comercial.

Artículo IX. Los obligados, comprendidos en el artículo I, deberán mantener la integridad del "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor" y de cada una de sus hojas, no pudiendo tachar,

enmendar, agregar, incorporar comentarios o interlineados, raspados de texto, a excepción que hayan sido hechos por el consumidor o usuario y salvados bajo firma por el propio reclamante. Tampoco podrán modificar foliatura o arrancar tapas u hojas del mismo, debiendo velar por la correlación en la foliatura.

En ningún caso los obligados, comprendidos en el artículo I, podrán asentar afirmación o dato alguno en el "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor".

La existencia de otras formas o procedimientos de reclamos, denuncias o quejas dispuesto por partes de otros organismos públicos, sean reguladores, nacionales, provinciales o municipales o por procedimientos internos de la empresa o de los obligados por mecanismos de responsabilidad social empresaria o por la actividad regulatoria a la que están sometidos, nunca podrán ser justificativos que puedan usarse como fundamento para no cumplir con la presente reglamentación.

El incumplimiento del presente por parte del obligado acarreará sanción.

Artículo X. El consumidor o usuario que asiente su queja, denuncia o reclamo deberá realizarlo con tinta de cualquier color, en lo posible asentará fecha y hora y deberá firmarlo e indicar su número de documento, podrá indicar su domicilio y teléfono o mail o alguna forma de contacto.

Artículo XI. Los hechos asentados en el "Libro de Quejas" constituirán una presunción "iuris tantum" sobre la veracidad de la existencia de los mismos. De tal forma, se invertirá la carga de la prueba, recayendo sobre la empresa, comercio o proveedor a demostrar y probar la falta de veracidad de los dichos del consumidor.

En todo caso el reclamo, queja o denuncia asentado hará plena prueba de la presencia del consumidor en el local.

Y si se consignara además la fecha y/o la hora en la misma, hará plena presunción de las circunstancias temporales denunciadas.

Artículo XII. Los inspectores, fiscalizadores o veedores están facultados a fotocopiar, fotografiar, y dejar toda constancia que consideren oportuna en el "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor".

Los inspectores, fiscalizadores o veedores de esta Dirección, cuando existan razones de aseguramiento probatorio o cuando existan circunstancias fundadas en la protección de los derechos de consumidores, podrán intervenir el Libro y retirarlo provisoriamente del local del obligado, comprendido en el Artículo I, para llevarlo a la Dirección de Defensa del Consumidor, debiendo habilitar un nuevo Libro de Quejas provisorio con la rúbrica del Inspector, Fiscalizador o Veedor actuante, el cual deberá dejar debida constancia en el mismo del retiro del Libro de Quejas original y las circunstancias de retiro del mismo.

Esta autoridad de aplicación podrá retirar el "Libro de Quejas" actual o anteriores, en forma permanente o provisoria, en cualquier momento, reemplazándolo por otro Libro que proveerá la Dirección (O EL OBLIGADO) y que garantice el derecho de los consumidores o usuarios.

En caso, de ser necesario, todo obligado, comprendido en el Artículo I, deberá remitir el "Libro de Quejas. Defensa del Consumidor" a la Autoridad de Aplicación cada vez que

ésta lo requiera o entregar a los Inspectores, Fiscalizadores o Veedores de esta Dirección, cuando así lo exijan por medio de Acta.

Artículo XIII. El incumplimiento formal de alguna de las obligaciones establecidas en la presente Resolución, por parte de los obligados, comprendidos en el Artículo I, se sancionará con multa (Art. 57 Inc. b de la Ley Provincial 5547) mínima de Pesos siete mil (\$ 7.000) sin perjuicio de los agravantes y graduación de la sanción conforme la Ley Provincial 5547 y Ley Nacional 24.240.

Se aplicará sanción de multa por cada incumplimiento formal que se detecte.

Artículo XIV. Requisitos para la Rúbrica del Libro de Quejas:

1) Nota en original y duplicado dirigida al Director de Defensa del Consumidor del Gobierno de Mendoza, solicitando la rúbrica del libro donde consten los siguientes datos: Razón Social, Sucursal, Domicilio, CUIT, Teléfono de contacto.

2) Un (1) Libro de Actas, tapa dura negro de 100 hojas, tamaño Oficio identificado como "Libro de Quejas" en su tapa, a través de una carátula otorgada en modelo por la Dirección conforme Anexo del presente y un libro por cada local de venta al público.

3) El pago del aforo que establezca la Ley Impositiva anual por cada rúbrica de cada libro.

Artículo XVI. Déjese sin efecto en todas sus partes la Resolución N° 158/13 de la Dirección de Defensa del Consumidor, y toda otra norma que se oponga a la presente.

Artículo XVI. La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial.

Artículo XVII. Cúmplase.

Artículo XVIII. Insértese en el Registro de Resoluciones.

Sergio Rocamora

**LIBRO**

**DE**

**QUEJAS**

**Defensa del Consumidor**

**Reclamos: 0800 222 6678**

**Razón Social y/o Nombre de Fantasía:**

**Sucursal:**

**Domicilio:**

**Localidad: Departamento:**

**CUIT o DNI N°:**

**Teléfono reclamos: E-mail reclamos:**

**Encargado de Reclamos:**

**9/10/14/10/2014 (3 P.) S/Cargo**