

Dirección de
Defensa del consumidor

Innovación al servicio del ciudadano



MENDOZA
GOBIERNO



3

Consumo responsable: Nuestra elección marca la diferencia
Comercio legal: Por un consumo más responsable
Rubros más denunciados: Soluciones para los consumidores

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.



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar



www.servicios.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 | Completé, envíe el formulario y le guardará su 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

Un nuevo vínculo con tu Gobierno

Resolvé consultas, dudas y reclamos de:
ATM, Banco de Leche Humana, Defensa del Consumidor, DGE, Registro Civil, Salud, Servicios Públicos, Subsecretaría de Trabajo, EPRE



Más canales de comunicación



**MENDOZA
GOBIERNO**

Detrás de cada derecho hay una obligación

Comercio legal: ¿Dónde debo comprar mis alimentos?



Comprá tus alimentos **siempre en comercios habilitados**, que cuenten con la **certificación correspondiente** para la manipulación y venta de productos de esta índole.



Por tu bien y el de tu familia, como consumidor **debés extremar las precauciones**, evitando la compra e ingesta de alimentos en la vía pública, salvo que esa venta esté avalada por el municipio u otro organismo oficial reconocido.



Por tu bien y el de tu familia, como consumidor **debés extremar las precauciones**, evitando la compra e ingesta de alimentos en la vía pública, salvo que esa venta esté avalada por el municipio u otro organismo oficial reconocido.

La Dirección de Defensa del Consumidor participa de la **Mesa Intersectorial para el Comercio Legal**, en la que intervienen diversas entidades públicas, empresas y cámaras de comercio e industria, que coordina el Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía, a través del Instituto de Desarrollo Comercial (IDC).

Por más información, comunicate a:

✉ info@idc.org.ar

ORGANISMOS PARTICIPANTES

AFIP, DGI, ATM, Dirección de Defensa del Consumidor, Subsecretaría de Trabajo y Empleo, representantes de los municipios de Capital, Godoy Cruz, Las Heras, Guaymallén, Maipú y Luján de Cuyo. Además, participan la Subsecretaría de Industria y Comercio, FEM, UCIM, CEC, Ministerio de Seguridad de Mendoza, Policía Federal, Cámaras de Comercio de Godoy Cruz, Las Heras, Luján de Cuyo, Capital y Guaymallén; CAME, ANMAT, Migraciones, Aduana, Gendarmería Nacional y Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes.

Reciente acción

Operativo en lavandería industrial (Las Heras)

Coordinado por autoridades de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de Mendoza, en el operativo participaron: AFIP, ATM, Municipalidad de Las Heras, Edemsa y Policía de Mendoza.



Consumo responsable para el ahorro de energía

Nuestra elección marca la diferencia

La elección de los productos que consumimos, **marca la diferencia en el gasto energético que producimos hacia el interior de nuestros hogares.** Por esto, es sumamente importante que nos informemos para realizar la mejor selección de los bienes que usaremos.

Y si bien los precios de los electrodomésticos y gasodomésticos con alto nivel de eficiencia energética, suelen ser más altos, **este gasto representa una inversión para el presupuesto familiar, considerando el ahorro que estos producen en el mediano y largo plazo.**

Los gasodomésticos son productos del hogar que usan el gas para su funcionamiento.

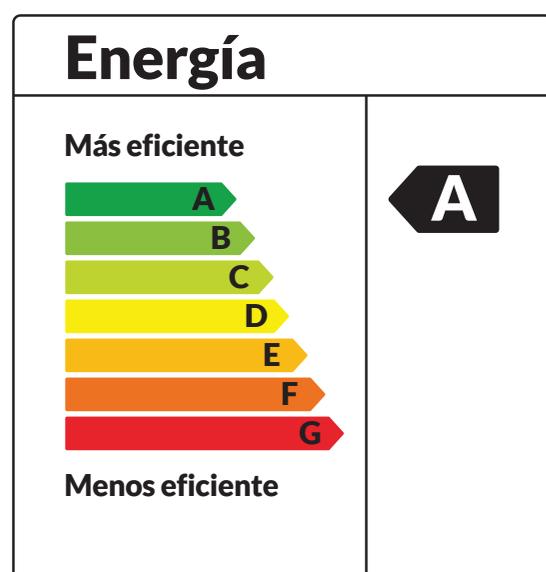
¿Sabés cómo leer una etiqueta?

La etiqueta de **Eficiencia Energética** es una herramienta que te permite conocer de manera rápida y fácil, el **consumo de energía** de los artefactos, electrodomésticos o gasodomésticos y cuál es su **nivel de eficiencia energética.**

Se encuentra siempre en **forma de adhesivo** y tiene una **barra de colores** en escalera con letras en orden alfabético, donde cada escalón representa un nivel de eficiencia energética: **a mayor nivel de eficiencia menor consumo de energía manteniendo la misma prestación.**

Mayor eficiencia **color VERDE** + letra **A**

Menor eficiencia **color ROJO** + letra **G**



¿Para qué sirve?

La etiqueta te permite:

Comparar productos similares según su clase de eficiencia energética y desempeño.

Hacer una **compra inteligente** al elegir el artefacto que menos energía consume, manteniendo la misma prestación, es decir, el más eficiente.

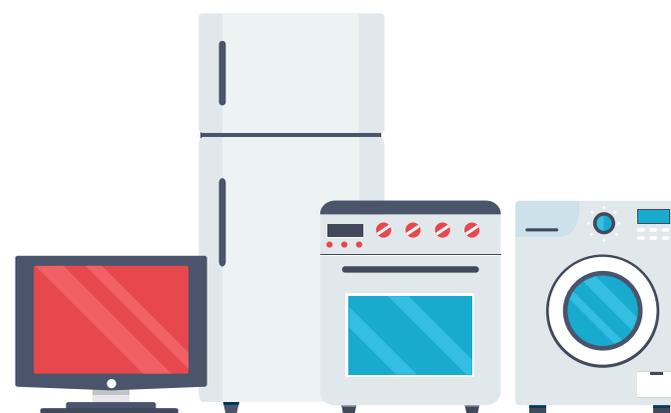
Ahorrar dinero como consecuencia de ahorrar energía reduciendo el costo de tus facturas.

En la actualidad, se sumaron 3 categorías de máxima eficiencia para algunos electrodomésticos:

A+ A++ A+++

Para contar con más información sobre las distintas etiquetas, ingresá acá: <https://www.argentina.gob.ar/etiqueta>

Fuente de la información: Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética / Secretaría de Planeamiento Energético Estratégico / Ministerio de Energía y Minería



- Aire acondicionado
- Heladera
- Televisor
- Lavarropas
- Horno y hornallas
- Calefón
- Termotanque
- Lámparas



Energía		Lavarropas
MARCA COMERCIAL:	ABC	
MODELO:	ABC 123	
Clases de eficiencia energética		B
Clases de eficiencia de lavado		A
Consumo de energía	CONSUMO DE ENERGÍA KWh por ciclo	XZY
Kg de ropa por lavado	EFICIENCIA DE CENTRIFUGADO A: MÁS ALTO G: MÁS BAJO Velocidad de centrifugado (RPM)	AB CDEFG
¿Cuánto ruido produce?	CAPACIDAD DE KG DE ALGODÓN	XXZ
	CAPACIDAD DE AGUA EN CICLOS	XZY
	RUIDO LAVADO CENTRIFUGADO	XZ XZZ
	IRAM 2141-3	XZ XZZ

Clases de eficiencia energética

Clases de eficiencia energética del producto en cuestión

KWh por ciclo
Los valores habituales oscilan entre 0,55 y 1,2 Kwh/año

Clase de eficacia del lavado del producto en cuestión

Eficiencia de centrifugado

Velocidad de centrifugado
Desde 600 a 1400 revoluciones por minuto (RPM)

Expresan cuán satisfactoriamente remueven las manchas

Para uso doméstico puede variar entre 5 y 12 kg

Más de 53 dB se considera ruidoso

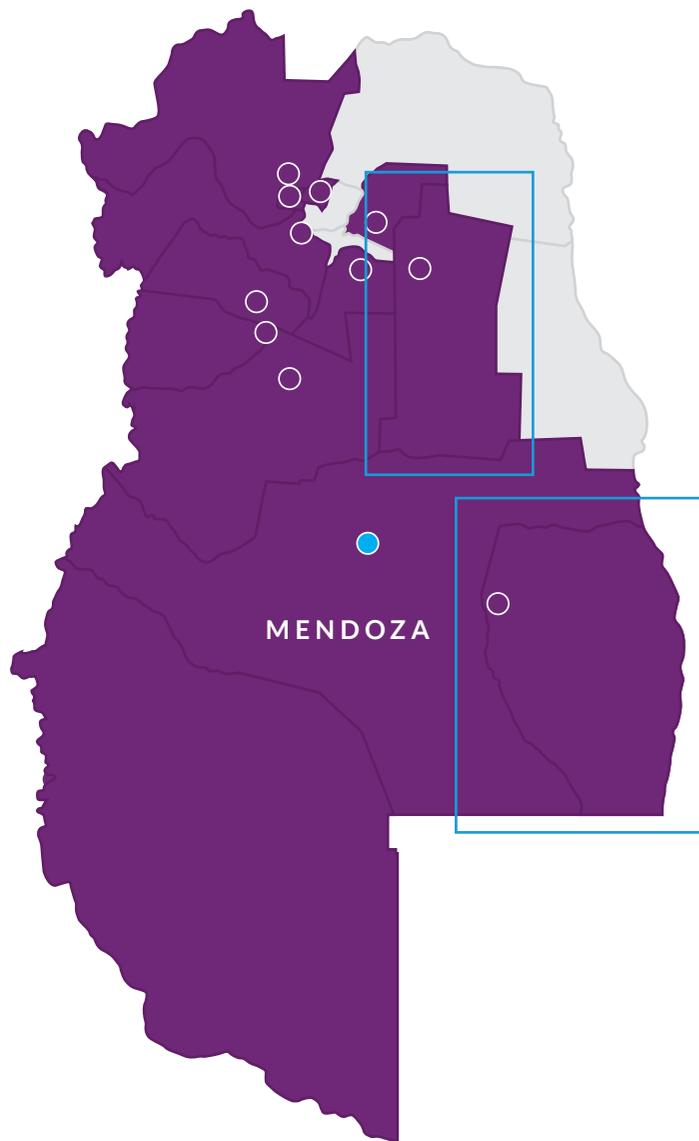
¿Qué norma establece esta etiqueta?

Litros de consumo por ciclo

Por otras dudas, comunicate

148 opción 3
Este servicio funciona de lunes a viernes de 8 a 15 hs.

148@mendoza.gov.ar



Tus derechos se difunden y defienden en toda la provincia

Estos son los municipios que cuentan con oficinas de Defensa del consumidor:

Oficinas de Defensa del consumidor

- Las Heras
- Guaymallén
- Godoy Cruz
- Luján de Cuyo
- Rivadavia
- San Martín (Ciudad)
San Martín (Palmira)
- Santa Rosa
- San Carlos
- Tunuyán
- Tupungato
- Malargüe
- General Alvear

Delegación en zona sur

- San Rafael

Además, la Dirección provincial de Defensa del consumidor tiene una delegación en zona sur, ubicada en **Corrientes 722, Ciudad de San Rafael.**



Oficina
Santa Rosa
Dirección: Julio A. Roca 239
Responsable: Gladys Barroso



Atención: Lunes a viernes, de 8 a 13 hs



(0263) 4497200 // (0263) 4497037



defensaalconsumidor@santarosamendoza.gob.ar



Oficina
General Alvear
Dirección: Paso de los Andes 476
Responsable: Cecilia Pompili



Atención: Lunes a viernes, de 7 a 13 h



(02625) 427500



defensadelconsumidor@alvearmendoza.gob.ar

Rubros más denunciados por los consumidores

Ranking de los principales problemas y sus vías de solución



1

Bancos y financieras



2

Planes de ahorro previo y de capitalización



3

Televisión por cable y satelital



4

Electrodomésticos y bienes durables



5

Venta domiciliaria

Ante un problema, nunca haga lo siguiente

1. Resignarse
2. Quejarse al aire, sin avanzar en el reclamo
3. Reclamar sin guardar constancia (número de reclamo, captura de pantalla, nombre de quien atendió el reclamo)
4. Denunciar y olvidarse del trámite
5. Resolver el problema sin comentar cómo lo hizo. Contar su experiencia podría ayudar a otra persona

Televisión por cable y satelital

1. Incumplimiento de los planes contratados.
2. Diferencias entre los precios ofrecidos y los posteriormente facturados.
3. Dificultad para efectivizar la baja del servicio



¿Cómo actuar en estos casos?

- Realizar el reclamo correspondiente, conservando evidencia del mismo (código o número).
- Utilizar el botón de baja del servicio, exigido por Resolución 316/18 (obligación vigente a partir del 28 de julio).

Tenga en cuenta

Si el problema no se resuelve en el corto plazo, comunicarse al



148 opción 3



148@mendoza.gov.ar

¿Cómo y por qué realizar una denuncia?



Telefónicamente al **148 opción 3**



Por correo electrónico **148@mendoza.gov.ar**



A través del formulario web

The screenshot shows the 'Haga su consulta' (Make your inquiry) page on the website servicios.mendoza.gov.ar/consulta/. The page is titled 'Haga su consulta' and includes a sub-header 'PAC - Programa de Atención al Ciudadano | Completá, enviá el formulario y te guardá tu número de ticket.' Below this, there are two steps: 'Paso 1 Ingresar Datos' and 'Paso 2 Ticket Confirmado'. The form fields include: 'Tipo Doc' (dropdown), 'Número Documento', 'Apellido', 'Nombre', 'Calle / Ruta', 'Número', 'País' (dropdown), 'Provincia' (dropdown), 'Localidad' (dropdown), 'E-mail', 'Teléfono' (with mask XXX-XXXXXX), 'Teléfono Celular' (with mask XXX-XXXXXX), and a 'Descripción' text area. A green 'CONFIRMAR' button is at the bottom right.

servicios.mendoza.gov.ar/consulta



Personalmente

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

The form is titled 'MODELO DE FORMULARIO DE DENUNCIA DEFENSA DEL CONSUMIDOR'. It includes sections for: 'Motivo de la denuncia' (Reason for complaint), 'Pretensión puntal del denunciante' (Specific demand of the complainant), 'Firma del denunciante' (Signature of the complainant), and 'Datos personales de la parte denunciante' (Personal data of the complainant). The personal data section includes fields for 'Apellido/s y Nombre/s', 'DNI', 'Domicilio', 'Teléfono particular fijo / celular', 'Correo electrónico', 'Razón Social y/o Nombre de Fantasía', 'Domicilio', and 'CUIT o DNI'. A 'Firma' field is also present. At the bottom, there is an 'ATENCIÓN' section with instructions: 'Deberá acompañar toda la documentación original para el inicio del expediente electrónico. Además, si usted soluciona su problema en el curso de la denuncia, indíquelo, por favor, al correo: notificacionesdfc@mendoza.gov.ar. Finalmente, le informamos que, por cuestiones operativas, no se brinda información sobre el estado de los expedientes, salvo en forma personal con turno previo al 148 (opción 3).'

www.consumidores.mendoza.gov.ar/formulario-de-denuncia-para-presentacion-por-escrito/

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

@minGobiernoMza

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia

MinisteriodeGobiernoMza



**MENDOZA
GOBIERNO**