



Protocolo para la tramitación del Libro de quejas en situación de pandemia

1. La persona que esté interesada en la tramitación de un nuevo Libro de quejas o en la renovación de este registro obligatorio (por habilitación vencida), deberá enviar vía WhatsApp al número +54 9 261 517 4025 los siguientes datos: nombre de la persona humana o jurídica que es titular del comercio para el cual se requiere el Libro de quejas y su CUIT.

2. Luego, a través de la comunicación de WhatsApp, se le informará el día y hora en que podrá concurrir a la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) a los efectos de llevar la documentación que se detalla a continuación:

- 1 (un) Libro de Actas: tapa dura, color negro, tamaño oficio, con 100 hojas (por cada local comercial).
- Carátula del Libro de quejas, que puede confeccionar directamente desde la página web de la DDC: www.consumidores.mendoza.gov.ar (ingrese al enlace o botón de Libro de quejas).
- Nota por duplicado dirigida a la directora de Defensa del Consumidor, Mgter. Mónica Lucero, solicitando la rúbrica del Libro de quejas (la misma también puede ser obtenida directamente desde la página web: www.consumidores.mendoza.gov.ar, ingresando al enlace o botón de Libro de quejas).
- **Código 926 de \$1310** (pesos mil trescientos diez) que se puede pagar y obtener en la Bolsa de Comercio, Banco Nación, Banco Supervielle y a través del pago online que puede realizarse en la página de internet de la ATM:

www.atm.mendoza.gov.ar/portalatm/zoneTop/pago/tasa/tasa_tarjeta.jsp



3. El día y hora del turno, el requirente del Libro de quejas deberá entregar el Código 926 y demás documentación mencionada. Luego, se le pedirá que espere unos minutos en la Mesa de Entradas de la DDC a los efectos de que el área pertinente proceda a la habilitación del Libro de quejas.

Terminados los trámites correspondientes a la habilitación, se le entregará el Libro de quejas al interesado o interesada.

Dicho trámite deberá realizarse con los elementos de protección individual: tapaboca o barbijo y la utilización de alcohol en gel a fin de desinfectar las manos del inspector y del requirente del Libro de quejas, una vez que concluya su entrega.

Ese procedimiento puede realizarse también en las oficinas municipales que prestan el servicio. Para saber qué comunas brindan tal atención, consultar en este enlace:

<http://www.consumidores.mendoza.gov.ar/oficinas-municipales-libro-de-quejas/>

En archivos aparte, compartimos **modelo de nota** (PDF editable) para solicitar la firma de la directora.