



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

12

TUS DERECHOS

CONVENIO PARA LA FEDERALIZACIÓN DE SERVICIOS

MÁS Y MEJORES PRESTACIONES PARA LOS CONSUMIDORES

También en este número: Cómo realizar una denuncia, sin moverse de casa (Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor); Expediente electrónico, herramienta de gestión y modernización; Capacitación en IDC para comerciantes; Cooperativas de Vivienda y Urbanización (Dirección de Cooperativas y Asociativismo).

Toda la información condensada en el suplemento surge por iniciativa de la **Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, espacio de educación en consumo de la Dirección de Defensa del Consumidor.



MENDOZA
GOBIERNO





CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA MUNICIPALIDAD DE GUAYMALLÉN

El ministro de Gobierno, Trabajo y Justicia, Dalmiro Garay, firmó este mes de mayo dos convenios con el intendente de Guaymallén, Marcelino Iglesias: uno, vinculado a la documentación de los niños de ese departamento, y, el otro, con el cual se avanza en la refuncionalización de la oficina municipal de Defensa del consumidor.

En este sentido, Garay expresó que **“la Dirección de Defensa del Consumidor tiene que ser un organismo federal, llegando con sus servicios a todos los puntos del territorio provincial e interesando a los municipios en la colaboración y mejora de la atención al vecino”**.

Además, el ministro de Gobierno anunció que se impulsa **un sistema informático para denuncias dentro del programa de expediente electrónico** que se le dará al Municipio.

Garay también destacó que con la oficina de ATM, se están ajustando detalles para que lo recaudado por las denuncias que se tramitan en la Municipalidad de Guaymallén, **que lleguen a multas en la Dirección de Defensa del Consumidor, se participe en un 50% a la comuna**.

En el acto del que participó **Mónica Lucero, directora de Defensa del consumidor**, también estuvieron presentes: **el subsecretario de Justicia y Relaciones Institucionales,**

Marcelo D'Agostino; el director del Registro Civil y Capacidad de las Personas, Enzo Rizzo, junto a Nicolás González, secretario de Gobierno de Guaymallén; Marcela Amarillo, directora de Asuntos Legales de ese municipio, y otras autoridades comunales.

Con la firma del convenio, **se pone en valor el trabajo que viene desarrollando la oficina municipal de Defensa del Consumidor para lograr una mayor articulación con el organismo provincial** afín a la materia, brindando salida rápida y efectiva a las denuncias iniciadas en Guaymallén que no hayan tenido solución concreta en la etapa de conciliación.

“La Dirección de Defensa del Consumidor tiene que ser un organismo federal”

Más agilidad en el trámite de la denuncia

DEFENSA DEL CONSUMIDOR INCORPORÓ EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

La introducción de este sistema **permite mayor resguardo de la denuncia ingresada por medio de la Ventanilla Federal Única** de Reclamos de Defensa del consumidor.

Otros beneficios:

- Seguimiento online
- Transparencia de los datos y movimientos
- Agilidad en el trámite
- Despapelización de la gestión administrativa

El curso del expediente electrónico podrá ser observado en el sitio público:

www.mesas-web.mendoza.gov.ar

o bien en sede central, asistiendo al organismo previo turno telefónico solicitado al

0800-222-6678

que funciona los días hábiles y en horario de 8 a 15 hs.

Importante:

El ciudadano que, por alguna imposibilidad técnica en la carga de su denuncia a través del sitio web (www.argentina.gob.ar), o bien por una circunstancia o preferencia personal no pueda avanzar en el trámite online, podrá presentar la denuncia en forma presencial, acompañando para esto la documentación original en su poder, con la que se conformará el expediente electrónico.

Aniversario

EL SUPLEMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR CUMPLE UN AÑO

Gracias al trabajo de la **Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, espacio de educación en consumo de la Dirección de Defensa del Consumidor, y la continua y valiosa colaboración de las oficinas municipales que abordan e impulsan estos temas, **se ha arribado a la publicación del suplemento mensual número doce.**

Otras entidades que **compartieron información de interés para los consumidores y usuarios mendocinos son:**

- Dirección de Atención de Adultos Mayores
- EPRE
- EPAS
- Protectora
- Dirección de Cooperativas y Asociativismo, entre otras.

La Dirección de Defensa del consumidor **continuará llegando al ciudadano con este y otros productos comunicacionales, para que el vínculo sea permanente** y existan cada vez más personas informadas y activas al momento de sus consumos, con el fin de construir una sociedad más consciente de sus opciones y potencialidades.

ENTIDADES QUE COLABORAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En este número

PROTECTORA

Es una Asociación Nacional de Defensa del Consumidor, sin fines de lucro, que tiene por finalidad la defensa de los derechos, la información y educación de los usuarios y consumidores.

Por tal motivo **goza de legitimación y Personería Jurídica en la Provincia de Mendoza**, de donde es originaria, con independencia de toda empresa, gobierno o actividad lucrativa. En el orden nacional **dispone de filiales para concretar sus campañas**, para lo que se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones de Defensa al Consumidor (RNAC) N° 04.

PROTECTORA

Fue fundada el **24 de agosto de 1994 por un grupo de consumidores**, altamente comprometidos, con el objeto de fomentar la participación informada de los usuarios consumidores, **a través de la defensa de sus derechos individuales y colectivos para la construcción de una democracia participativa.**



PROTECTORA
Asociación Defensa al Consumidor

Contacto

25 de Mayo 750, Planta Baja, depto. G, Ciudad de Mendoza

Teléfono:

(0261) 4255181 / 4202579

Lunes a viernes de 8 a 13 hs.

www.protectora.org.ar

www.facebook.com/groups/Grupoprotectora/

COOPERATIVAS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN

Otra de las opciones para acceder a una vivienda familiar es a través de la operatoria de una cooperativa, cuyo objeto sea la provisión de vivienda y urbanización.



Recordemos que estas entidades son una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

¿Cuál es la necesidad en común en este caso particular?

Es la vivienda, y para su **obtención se crea una cooperativa para alcanzar ese objetivo.**

¿Qué fin se busca al conformar una cooperativa de esta índole?

Conformar una persona jurídica **que incluya y represente a todos sus asociados**, actuando como entidad intermedia entre ellos y otro ente (banco, empresa constructora, organismos públicos, otros), **para generar una operatoria de vivienda conjunta que permita abaratar costos, unificar tramites y ahorrar tiempos, por ejemplo.**



ESCUELA DEL CONSUMIDOR
Y DEL USUARIO DE MENDOZA

Los asociados a una cooperativa de vivienda y urbanización revisten la particularidad de que son los dueños de la entidad cooperativa y sus beneficiarios futuros, ya que las viviendas o lotes que se entreguen serán de su propiedad particular.

Con el fin de acceder a una vivienda los asociados a la cooperativa deberán efectuar:

- 1. Aporte de capital** (cuota social), en el momento de su constitución.
- 2. Aporte mensual** (cuota de gastos de administración) para afrontar los pagos corrientes para el normal funcionamiento de la cooperativa, establecida por el Consejo de Administración.
- 3. Aporte para la adquisición del terreno**, urbanización, gastos de proyecto, honorarios profesionales, construcción o adquisición de la vivienda.



Importante:

La cooperativa deberá firmar con cada uno de sus asociados un convenio en el cual se especifiquen las condiciones particulares de la operatoria de vivienda, quedando así establecidos los derechos y obligaciones de las partes.

Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia
Dirección Defensa del Consumidor
Subsecretaría de Justicia y Relaciones Institucionales



Finalmente, es relevante también señalar que los asociados que renunciaren a la continuación en el plan de vivienda, los excluidos de la cooperativa y aquellos cuyo convenio fuere resuelto por la entidad, por incumplimiento de las obligaciones a su cargo, podrán solicitar la devolución de los aportes realizados por los conceptos previstos en los incisos **(1)** y **(3)**, antes mencionados .

Para contar con más información sobre estos u otros puntos considerados, acercarse o contactarse con:

Dirección de Cooperativas y Asociativismo

Av. San Martín 1027, Galería Piazza, 1er. piso, Ciudad de Mendoza

Teléfono:

(0261) 4235522 / 4235434

Lunes a viernes de 8 a 13 hs.

Fuente de la información:

Dirección de Cooperativas y Asociativismo. Subsecretaría de Industria y Comercio. Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía.



SAN RAFAEL, EN DEFENSA DE SUS CONSUMIDORES



EN FORMA PRESENCIAL

Junto con las oficinas municipales de General Alvear y Malargüe, San Rafael **también contribuye en difusión y protección de los derechos de miles de consumidores**, con una atención rápida y efectiva de los reclamos que allí **se presentan y la educación en consumo a través de charlas con vecinos.**

Además, desde esa oficina y con el acompañamiento del EPRE (Ente Provincial Regulador Eléctrico), **se asesora al vecino sobre la Tarifa Social de Servicios Públicos**, inscribiendo a todos aquellos que cumplan con las condiciones de acceso al beneficio de esta.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR JUNTO AL CIUDADANO EN EL SUR PROVINCIAL



POR EL AIRE DE 101.5 FM RADIO MUNICIPAL

Los martes, a las 18 hs, la Dirección de Defensa del consumidor (dependiente de la Municipalidad de San Rafael) **escucha y responde a las consultas de los oyentes que residen en el departamento.**

- Finalmente, es importante señalar que esa dependencia municipal cuenta con atención al consumidor a través de su página en Facebook:

www.facebook.com/defensadelconsumidorsanrafael/

Por otras consultas o asesoramiento personalizado, dirigirse a la Dirección de Defensa del consumidor (Municipalidad de San Rafael):

Comandante Salas 150 - Planta Baja - Edificio Fernando I, ciudad de San Rafael.

defconsumidor@sanrafael.gov.ar

(0260) 4-449318 - Tel/fax (0260) 4-449240

Días y horario de atención: Lunes a viernes de 7 a 13 hs



CAPACITACIÓN SOBRE REQUISITOS LEGALES PARA EL COMERCIO

LUGAR Y OBJETO

Las reuniones tuvieron lugar en sede del Instituto de Desarrollo Comercial (IDC), en el marco del programa "Sello Comercio Responsable", para el desarrollo de empresas más comprometidas con las exigencias del consumidor.

“La Dirección de Defensa del consumidor promueve la difusión de la obligación, por parte del proveedor de bienes y servicios, de la cobertura de la garantía que exige la ley nacional N°24240 de Defensa del consumidor, como así también el cumplimiento de todo cuanto se consigna en la oferta y publicidades, destacando la fortaleza del derecho a la información cierta, clara y detallada hacia el consumidor”, indicó la directora de ese organismo, Mónica Lucero.

Para contar con más información sobre las exigencias de la Dirección de Defensa del consumidor, solicitar turno al

0800-222-6678

Para ser atendido en forma personalizada, o bien solicitar datos a través de la casilla:

inspeccion-consumidores@mendoza.gov.ar

El cumplimiento de requisitos legales demanda del comercio **no solo la observancia de sus obligaciones formales**, sino también que trabaje en la **satisfacción del cliente**, por ejemplo, a través del Libro de Quejas, instrumento de registración de los reclamos del consumidor para su resolución favorable y en el corto plazo.

Juliana Cavagnaro, responsable de la capacitación y auditoría del programa **Sello Comercio Responsable**, expresó que **“se busca así proveer al comerciante de herramientas que le permitan diferenciarse del resto, haciendo las cosas de manera responsable en su relación con el cliente y el medio ambiente, y pudiendo incluso recibir visitas de auditoría para observar, orientar y corregir, si fuera necesario, sus procedimientos tendientes a seguir trabajando en la calidad de sus procesos”**.



Información sobre el programa e implementación:

(0261) 4204261 ó 4230093

info@idc.org.ar

Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor

Si tenés un problema con un producto que compraste o con un servicio que contrataste, completá el siguiente formulario de reclamo.

DENUNCIAS ONLINE, SIN MOVERSE DE CASA

¿Qué es la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor?

Es un espacio para la **gestión de denuncias online** creado por la **Dirección Nacional de Defensa del consumidor (DNDC)**, al que adhirió recientemente la provincia de Mendoza.

¿Cómo usarla?

Quien necesite realizar una denuncia, debe ingresar al sitio web:

www.argentina.gob.ar

y completar allí los **campos obligatorios del formulario de reclamos**, y adjuntando las pruebas en manos del denunciante.

Una vez llenado y enviado dicho formulario, y de corresponder el trámite de la denuncia en **Defensa del consumidor**, se le notificará al denunciante el inicio del expediente electrónico.

Así, los mendocinos, o individuos de paso por la provincia, que hayan visto vulnerados sus derechos, pueden beneficiarse con un trámite fácil y rápido.



Toda la información condensada en el suplemento surge por iniciativa de la **Escuela del Consumidor y el Usuario de Mendoza**, espacio de educación en consumo de la Dirección de Defensa del Consumidor

Sistema de turnos

Para mejorar la atención de los consumidores

Se trata de una herramienta útil y gratuita para quien requiere ser atendido en forma personalizada y en un horario determinado, y precisa resolver su consulta sobre una denuncia o bien observar el estado de un expediente.

¿Cómo se obtiene el turno?

A través de la línea

0800-222-6678

que funciona en **días hábiles de 8 a 15 hs**. Con el turno obtenido, los ciudadanos deberán presentarse luego en **Pedro Molina 161, Ciudad**, para ser atendidos en forma personalizada y horario previsto.

¿Cuáles son los beneficios del sistema?

- Permite agilizar la atención que brinda el organismo público
- Pone en valor el tiempo que invierte el ciudadano

Importante:

Este sistema se aplica para el caso de las personas que puedan trasladarse hasta el nuevo edificio de Defensa del consumidor: **Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza**, que atiende en el horario de **8 a 13 de corrido**; mientras que para aquellos consumidores que residan en departamentos aledaños y del interior de la provincia la opción es recibir en ese **0800-222-6678** la ubicación de la oficina municipal que atenderá la consulta, por orden de llegada.

Ese dato también puede obtenerse en el sitio web:

www.consumidores.mendoza.gov.ar

(Ver enlace: Oficinas municipales).

PRÓXIMO NÚMERO: DOMINGO 25 DE JUNIO DE 2017