

HACÉ TU DENUNCIA ONLINE, SIN MOVERTE DE TU CASA

ENTRÁ A: www.argentina.gob.ar

BUSCÁ: Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor e INGRESÁ tu reclamo



DERECHOS DEL CONSUMIDOR

14

TUS DERECHOS

EL ESTADO MÁS CERCA

FEDERALIZACIÓN DE SERVICIOS Y CAPACITACIÓN A OFICINAS MUNICIPALES

También en este número: **Alquileres:** Preguntas frecuentes y respuestas para inquilinos // Cómo realizar una denuncia en forma online (Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor) // **Libro de Quejas:** su importancia y usos // entre otros temas.

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



LA DIRECCIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR BRINDÓ UNA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LAS OFICINAS MUNICIPALES

En el encuentro estuvieron presentes la directora provincial de Defensa del Consumidor, Mónica Lucero, abogados y personal técnico del organismo, y responsables de las oficinas afines a la temática de los departamentos de San Rafael, Malargüe, General Alvear, Tunuyán, Luján de Cuyo, San Martín, Santa Rosa, Guaymallén y Las Heras.

Premisas de la reunión

- **Compartir criterios de acción** entre la sede central y las oficinas departamentales.
- **Ofrecer apoyo técnico para la capacitación del personal** como así también para el equipamiento de esos espacios de asesoramiento y tramitación de denuncias distribuidos en la provincia.



“Se trabajó con las principales dudas y casos complejos que suelen presentarse en la etapa de admisión de denuncias y, además, con nuevos sistemas y formatos para la gestión de expedientes digitales”, indicó Mónica Lucero.



VENTANILLA ÚNICA Y EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

Por esto, parte de la capacitación estuvo orientada a la introducción del sistema de **Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor**, una herramienta que creó Nación y a la que adhirió nuestra provincia.

Asimismo, se instó a los municipios a ir paulatinamente **incorporando personal administrativo y equipos informáticos** para la puesta en marcha de la digitalización de contenidos para el manejo de expedientes electrónicos en el corto y mediano plazo.

Colaboración para la identificación de las oficinas

Al término del encuentro, la directora provincial de Defensa del consumidor **hizo entrega de banners a los representantes de las oficinas municipales que identificarán a cada uno de esos espacios** para un mayor reconocimiento visual por parte del vecino que se acerca a la comuna.

“Por disposición del ministro Dalmiro Garay hemos entregado estos banners para que el ciudadano identifique las oficinas y vea el trabajo mancomunado que se hace con la provincia”, indicó Mónica Lucero.



ABC PARA ALQUILAR UN INMUEBLE

Lo que debés saber como inquilino cuando contratás en forma particular o con una inmobiliaria.

Tiempo

1. ¿Cuál es el tiempo mínimo que se establece para el alquiler de una vivienda?

De acuerdo con lo previsto en el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación (CCCN), el plazo mínimo es de **dos años**, independientemente de su destino (vivienda familiar, local comercial, depósito, u otro).

2. ¿Cuánto tiempo tiene el inquilino para dejar la propiedad, una vez que terminó el contrato?

El inquilino debe restituir al locador la tenencia del inmueble alquilado **en el plazo pactado en el contrato de locación**.

Es importante que el locador o propietario **manifieste su voluntad al inquilino de dar por concluida la locación en el plazo acordado**.

Si habiendo sido intimado el inquilino, este no restituyera el inmueble arrendado, **el locador o propietario debe iniciar inmediatamente el juicio de desalojo**. Caso contrario, se quedaría sin garantes.

Si el locador o propietario no le manifestó al inquilino que restituyera la tenencia del inmueble el día acordado en el contrato, **este último puede continuar en el uso del inmueble hasta que el locador le exija la restitución del mismo** o el propio inquilino la restituya, hecho que puede suceder en cualquier momento. En este caso el locador o propietario se quedaría sin garantes.

Depósito de garantía

3. ¿Se actualiza el “depósito de garantía” al momento de entregar la propiedad cuando finaliza el contrato?

El depósito de garantía no se actualiza. El locador o propietario debe restituir al inquilino la **misma suma de dinero** que recibió en concepto de depósito.

Rescisión de contrato

Por parte del inquilino

4. ¿Qué debe hacer el locatario para rescindir el contrato de alquiler?

El inquilino debe comunicar tal decisión al locador en forma fehaciente. **Es fehaciente la notificación cuando se realiza por carta documento, telegrama colacionado, notificación notarial o instrumento privador en doble ejemplar firmado por el locador** que se da por notificado de la decisión del locatario. Además, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Haber transcurrido seis (6) meses** del inicio de la relación locativa.
- b) Si el inquilino rescinde el contrato de locación en el transcurso del primer año pactado, **este deberá abonar al locador el equivalente un mes y medio del alquiler**, en concepto de indemnización.
- c) Si el locatario rescinde el contrato de locación luego del primer año acordado, **deberá abonar al locador el equivalente a un solo mes de alquiler**, en concepto de indemnización.

Por parte del propietario/locador

5. ¿Cuándo puede el locador rescindir el contrato con el inquilino?

En un todo de acuerdo con lo estipulado en el CCCN, el propietario/locador solo puede rescindir el contrato de locación por culpa del locatario/inquilino, por las siguientes causas:

- a) Por abuso en el uso del inmueble.**
- b) Por falta de pago de la prestación dineraria convenida de dos periodos consecutivos.** La prestación dineraria se integra por el precio del alquiler, servicios, tasas municipales, seguro, impuestos y cualquier otra prestación de pago periódica que haya asumido el inquilino en el contrato de locación.
- c) Por cambio de destino** (por ejemplo, al haber alquilado una propiedad para uso familiar y luego darle uso comercial).
- d) Por cualquier otro incumplimiento del locatario** de las obligaciones asumidas en el contrato de locación.

Renovación de contrato - honorarios

6. ¿En una renovación de contrato, debe pagar el inquilino honorarios a la inmobiliaria?

El inquilino debe pagar los honorarios profesionales por la intervención del Corredor Público Inmobiliario en la **renegociación de la locación** y por el **nuevo acto jurídico** que celebran las partes. Intervención que se materializa, por ejemplo, en la redacción del contrato conforme a las leyes vigentes, averiguación de antecedentes personales, verificación de la solvencia de las partes y los garantes, etc.

Intervención profesional

7. ¿Por qué resulta importante que participe un Corredor Público Inmobiliario en la celebración de un contrato?

Porque dicho profesional le brindará a las partes, locador y locatario, seguridad y transparencia. **El Corredor Público Inmobiliario es el profesional idóneo para intervenir en la celebración de la locación.** Idoneidad que resulta de su formación universitaria y de la experiencia adquirida trabajando en el mercado inmobiliario. **Es el profesional capacitado para tasar determinando el precio de la locación, conforme a los valores del mercado inmobiliario, favoreciendo a ambas partes.**

Importante: los Corredores Públicos Inmobiliarios se encuentran bajo el control del Colegio Profesional que los nuclea.

Quiénes pueden residir en el inmueble

8. ¿Puede prohibir el propietario del inmueble o la inmobiliaria que residan en la propiedad de manera transitoria otras personas que no sean las que aparecen en el contrato (madre, hijos, hermanos, primos)?

Las partes, locador y locatario, tienen libertad para celebrar un contrato y determinar su contenido, **de acuerdo con lo establecido en el Art. 958 del CCCN.**

Un contrato válidamente celebrado es obligatorio para las partes, según establece el Art. 959 del CCCN.

La principal ley para las partes es el contrato de locación. Si en este se determinan quiénes serán las personas que habitarán el inmueble alquilado, **el locatario debe cumplir con esa obligación.**

En consecuencia, **se puede prohibir que residan en el inmueble arrendado, en forma permanente, personas que no están incluidas en el contrato de locación.**

El locatario tiene la obligación de usar el inmueble alquilado conforme a derecho.

Por esto, debe cumplir con la cláusula contractual que determina las personas que habitarán el inmueble arrendado.

El locador o propietario **no puede prohibir que en el inmueble residan transitoriamente otras personas que no hayan sido incluidas en el contrato.**

Deterioro del inmueble

9. ¿Es responsable el inquilino por filtraciones de agua, desprendimiento de techos, calefones pinchados, roturas de caños, amoblamientos de cocina, etc.?

En el contrato de locación **se deja constancia del estado de conservación y uso en que el locador entrega** y el locatario recibe del inmueble alquilado.

Puede ocurrir que luego de ingresar al inmueble alquilado, durante el transcurso del plazo pactado entre las partes, aparezcan deterioros como, por ejemplo, filtraciones de agua, roturas de amoblamientos de cocina, u otros. **Si esto ocurre, el inquilino tiene la obligación de poner en conocimiento del locador lo que está sucediendo.**

Respecto de quién debe afrontar la realización de las reparaciones y los gastos, se **debe tener presente lo que las partes acordaron en el contrato de locación.** Aunque en el contrato exista una cláusula que imponga que todas las reparaciones están a cargo del inquilino, este no deberá asumir las reparaciones de los deterioros ocasionados por vicios ocultos o cuando las reparaciones son urgentes. **Esto se determina en cada caso en concreto.**



**COLEGIO DE CORREDORES
PÚBLICOS INMOBILIARIOS**
Provincia de Mendoza

Para ampliar la respuesta sobre alguno de estos puntos o efectuar otra pregunta, dirigir su consulta a:

gerencia@ccinmobiliariomza.com.ar

Teléfonos:

0261) 4204209 / 4234300

Fuente:

Colegio de Corredores Públicos Inmobiliarios de Mendoza Avda. 25 de Mayo 1881, Ciudad. Horario de atención al público: 15 a 17 hs. **La atención personalizada es totalmente gratuita.**

En el próximo número de este suplemento de Defensa del Consumidor se abordarán los siguientes temas: **Boleto de compra/venta; seña; reserva y ética profesional.**



¿QUÉ CONSIDERAR ANTES DE FIRMAR UN CONTRATO?

Previo a la firma de cualquier contrato la Dirección de Defensa del consumidor recomienda un momento de reflexión sobre las características del producto o servicio que se adquiere, y las responsabilidades que se asumen.

La mayor parte de los contratos que se firman en la vida cotidiana son denominados **de adhesión**, es decir, **acuerdos a los que el consumidor adhiere, presta su voluntad y acepta en todos sus términos**, circunstancia que no le permite negociar sus cláusulas.

En este sentido, se sugiere:

- Antes de firmar, evaluar la **necesidad real** de contar con el producto o servicio que se ofrece.
- Una vez considerado lo anterior, solicitar **una copia modelo** para leer detenidamente en la comodidad del hogar.
- Conocer cuál es el **modo de rescisión del contrato** y las penalidades por esto. O sea, tener en claro cómo deshacer la operación y qué montos o multas deberán afrontarse por tal decisión.
- Establecer con claridad **qué tipo de servicio y en detalle cuál es el producto** que se adquiere con la firma del contrato.
- Consulte con amigos, familiares o conocidos, y en redes sociales sobre la **reputación** de la empresa o entidad con que se firmará el contrato.
- Al firmar el contrato de adhesión, solicite **copia del mismo para comparar** luego en caso de duda o presunción de incumplimiento de las condiciones.
- De observar o presumir que se incumple una de las cláusulas o partes del contrato, **acérquese a la empresa o entidad y solicite información** completa y detallada al respecto.

- Si al acudir al lugar, le negaran el asesoramiento o este fuese dudoso, **asiente con todo detalle en el Libro de Quejas** su descontento por esa situación.
- Ante la presunción de incumplimiento de contrato y no habiendo obtenido respuesta de la empresa o entidad, solicite turno para asesoramiento gratuito en Defensa del consumidor al **0800-222-6678**.
- Si cuenta con información precisa y documentación que respalde su posición, realice la denuncia a través de la Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor que se encuentra en el sitio web: **www.argentina.gob.ar**

Realice su consulta previa al **0800-222-6678**
o bien a través del correo: **defensa-consumidor@mendoza.gov.ar**

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



MENDOZA
GOBIERNO

CAPACITACIÓN MUNICIPAL

DEFENSA DEL CONSUMIDOR BRINDÓ UNA FORMACIÓN AL PERSONAL DE GODOY CRUZ EN TEMAS VINCULADOS A LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Luego de la firma de convenio para la inminente apertura de la oficina de Defensa del consumidor, la directora del organismo provincial, Mónica Lucero, dio apertura al ciclo de capacitaciones intensivas, destinadas al personal de los CAU (Centros de Atención Unificada).

“En la persona del intendente Tadeo García Zalazar hemos encontrado una gran apertura y motorización para comenzar a trabajar con los temas que hacen a la defensa de los consumidores de este departamento, y poder contar en poco tiempo más con nuevos espacios para el asesoramiento online y personalizado de los vecinos”, señaló la funcionaria del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia.

Temas que se abordaron

- Ley nacional de Defensa del consumidor N°24240
- Ley provincial de Defensa del consumidor N°5547
- Criterios de admisibilidad de denuncias
- Casuística
- Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del Consumidor



Del encuentro participaron además el director de Asuntos Jurídicos de Godoy Cruz, **César Corzo**, y el secretario Legal y Técnico, **Fabrizio Cuaranta**.

De la mano de uno de los abogados de la repartición provincial, Jorge Viviant y Bustos, la capacitación también abarcó recomendaciones puntuales en términos de procedimiento administrativo que permitirán agilizar los trámites de denuncias que presenten los vecinos de esa comuna.

Con la inclusión de Godoy Cruz, son ahora once los departamentos que cuentan con servicio activo para la protección y promoción de los derechos de consumidores y usuarios.

En las próximas semanas se avanzará en la firma de nuevos convenios con otras comunas, para que este servicio se federalice en toda la provincia, cumpliendo con el compromiso que tomara el gobernador Alfredo Cornejo al inicio de su gestión.

LIBRO DE QUEJAS

Impulsado desde 2013 por resolución provincial N°158 y luego reemplazada por resolución 13/2014, esta Gestión ha acentuado su aplicación, difusión y utilidad.

El Libro de Quejas es un **registro obligatorio que permite al consumidor:**

- **Expresar su descontento ante una situación concreta** (horarios restringidos para cambios de productos; falta de atención y trato digno que coloque a los consumidores en situaciones vergonzantes vejatorias o intimidatorias; información deficiente por parte de empleado/a del local/empresa, u otras).
- **Reclamar mejores condiciones en la atención** (demoras prolongadas en colas para pagos o cobro de haberes; fácil acceso para discapacitados; cajas preferenciales para embarazadas, adultos mayores u otras personas con dificultades de movilidad, por ejemplo).
- Es un elemento importante en la relación de consumo, por cuanto **se constituye como medio de prueba del reclamo previo**, al momento de presentar una denuncia formal.

El Libro de Quejas debe estar ubicado en lugar visible y disponible en todo momento.



ATENCIÓN:

Es fundamental que **el consumidor que denuncie incumplimiento al “trato digno”**, que coloque a los consumidores en situaciones vergonzantes vejatorias o intimidatorias, aporte nombre de testigo/s presencial/es que sustenten aún más su planteo.

Importante:

- Cuando el consumidor **considere vulnerado su derecho, solicite el Libro de Quejas.**
- Si ese registro es negado, denuncie el hecho al **0800-222-6678**
- Tómese el tiempo de **anotar en detalle lo ocurrido y de aportar datos de contacto** para resolver el problema.
- **Conserve su ticket con horario de ingreso y salida**, ante reclamos por demoras.
- **Sea parte del cambio.** Su acción puede sumarse a la de otros para crear mejores condiciones para cientos de personas.
- **Su queja puede mejorar los servicios que prestan las empresas** y resolver inconvenientes en el corto plazo.

Por más información sobre el Libro de quejas, comunicarse a:

inspeccion-consumidores@mendoza.gov.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 la provincia de Mendoza.

¿Cómo usarla?

Quien necesite realizar una denuncia, debe ingresar al sitio:

www.argentina.gob.ar

buscar la **Ventanilla Federal Única de Reclamos de Defensa del consumidor e ingresar el reclamo**, completando los campos obligatorios del formulario.

Además, **deberá adjuntarse la/s prueba/s en manos del denunciante** (es posible adjuntar hasta 10 documentos de tipo pdf, word, jpg y png).

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

Así, los mendocinos, o individuos de paso por la provincia, que hayan visto vulnerados sus derechos, **acceden a una herramienta online, sencilla y ágil**.

Para mejorar la atención de los consumidores Sistema de turnos para asesoramiento personalizado

¿A quiénes está destinado este sistema?

A aquellas personas que requieran ser recibidas y atendidas en un horario determinado para **resolver su consulta sobre una denuncia, iniciar un trámite 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 en el 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 la sede central de Defensa del consumidor: **Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza**, que atiende en el horario de **8 a 13 de corrido**.

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 (ver también en sitio web: www.consumidores.mendoza.gov.ar "Oficinas municipales")



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

PRÓXIMO NÚMERO: DOMINGO 27 DE AGOSTO DE 2017