Defensa del Consumidor: ¿Cuáles son las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios?

13 mayo, 2023

Es importante que los proveedores de bienes y servicios conozcan la normativa vigente que amparan a los consumidores y sepan cuáles son sus obligaciones para respetarlas y evitar así las sanciones establecidas por ley.

La Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza vela por la protección y difusión de los derechos del consumidor y, al mismo tiempo, por la divulgación de las normas que exige y controla.

Es importante que los proveedores de bienes y servicios conozcan la normativa vigente que amparan a los consumidores y sepan cuáles son sus obligaciones para respetarlas y evitar

así las sanciones establecidas por ley.

Libro de quejas

Este registro es obligatorio. Debe ser homologado mediante sello y firma de la Dirección de Defensa del Consumidor (u oficinas municipales con este servicio) y encontrarse debidamente foliado (numerado); su renovación es exigida solo al agotarse la cantidad de hojas disponibles.

Tener en cuenta que los Libros de queja que no hayan sido rubricados durante 2022, deberán ser homologados por esa Dirección u oficina municipal habilitada durante 2023, abonando la tasa correspondiente fijada por Ley Impositiva de la Provincia.

“Este es uno de los instrumentos con mayor impulso en la gestión y facilita el registro de un reclamo en el mismo lugar del presunto hecho, y es también una herramienta que busca mejorar la calidad de los productos y servicios que se comercializan”, destacó Mónica Lucero, directora provincial de Defensa del Consumidor.

Asesoramiento gratuito sobre Libro de quejas

Para obtener el Libro de quejas o bien asesorarse respecto de la normativa vigente, los proveedores de bienes y servicios pueden concurrir sin turno previo a la Dirección de Defensa del Consumidor, ubicada en Av. Pedro Molina 161, ciudad de Mendoza, en el horario de 8 a 13. También es posible resolver este tipo de consultas en las oficinas municipales habilitadas.

Otras obligaciones del proveedor

Información de Medios de Pago: todos los comercios y empresas que destinen sus productos y servicios a los consumidores y usuarios finales, deben colocar en sus puntos de acceso la información sobre los medios de pago que acepta.

En caso de aceptarse tarjeta de crédito, no deberá realizarse recargo alguno por la compra en un solo pago. Tampoco podrá incrementarse el precio del producto o servicio si este se cancela con tarjeta de débito.

Tiempo de espera: la atención al público no debe superar los 30 minutos. Esta obligación rige para comercios, empresas y entidades que reciban pagos de parte del consumidor. Por ejemplo, entidades bancarias, supermercados y comercios de cobro de impuestos.

Trato digno y equitativo: es deber del proveedor de bienes y servicios brindar trato equitativo a los consumidores y evitar situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias.

Por más información, comunicarse al correo: *148@mendoza.gov.ar*.

Fuente: Prensa Gobierno de Mendoza