

Defensa del Consumidor: recomendaciones ante compras o uso de servicios durante Semana Santa

31 marzo, 2021



El organismo recuerda, además, la importancia de respetar las medidas sanitarias para evitar el contagio y propagación de COVID-19.

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) recuerda estas recomendaciones para considerar antes y después de la compra de un producto o uso de servicios contratados durante Semana Santa.

El organismo recuerda, además, la importancia de respetar las medidas sanitarias para evitar el contagio y propagación de COVID-19: distanciamiento social sugerido; uso de alcohol en gel para higienizar manos y del barbijo o cubrebocas en forma

permanente mientras se comparte el espacio con otras personas.

Información cierta, clara y detallada

En la provincia de Mendoza, los comercios están obligados a informar cuáles son los medios de pago que aceptan. Esos datos deben ser colocados mediante cartelera en el acceso al local, indicando si se recibe tarjeta de crédito y de ser así cuáles, y con qué tarjetas de débito opera ese comercio.

Por su parte, los clientes deben rechazar y denunciar cualquier recargo que pretenda efectuarse por el uso de la tarjeta de débito o con la tarjeta de crédito cuando la venta sea en un solo pago.

Además, debe informarse al consumidor, mendocinos y turistas de paso, acerca de todo lo relacionado con las características esenciales de los productos y servicios que se adquieren.

Consumo responsable

Comprar en lugares habilitados. Los consumidores deben comprar sus alimentos u otros productos en comercios habilitados; asimismo, el alquiler temporario de casas, departamentos o cabañas para turismo, debe realizarse en forma segura, evitando la contratación en la vía pública, fuera de los establecimientos registrados para tal fin.

Al comprar o contratar hay que solicitar siempre el ticket o factura (en formato papel o electrónico) u otro comprobante que dé cuenta de la operación, costo y responsable de la venta.

Si el consumidor necesita registrar un hecho por un problema con la compra, debe tener disponible el libro de quejas, para asentar el incidente con fecha y datos de contacto.

Contratación de viajes y paquetes turísticos

Antes de contratar con una agencia de viajes se debe:

Comparar precios entre empresas de viajes para realizar una compra conveniente.

Verificar la reputación de la empresa seleccionada para revisar calidad del servicio.

Conservar comprobantes impresos o digitales de los pagos efectuados.

Tener a mano vías directas de contacto de la empresa ante cualquier eventualidad.

Ante el incumplimiento del servicio contratado se debe :

Exigir el cumplimiento de todo lo acordado en relación con el precio del paquete, excursiones, traslados u otros puntos del contrato.

Reclamar a la empresa el reintegro correspondiente por servicios no prestados.

Las denuncias por presuntos incumplimientos, pueden realizarse por una de estas vías:

- 148 opción 3 (en días hábiles y horario de 8 a 15)
- 148 Mendoza (aplicación móvil, disponible en Android)

Para los turistas que tuvieron problemas por compras o prestación de servicios contratados y debieron regresar a sus lugares de origen, se les sugiere utilizar estas otras vías para sus denuncias a distancia:

- 148@mendoza.gov.ar
- www.mendoza.gov.ar/consultas/