

# Mendoza: por ley los comercios gastronómicos deben contar con una carta y/o menú en Braille

27 enero, 2020



**Además, la DDC exige una serie de requisitos a los comercios de los distintos rubros de la provincia. Conocelos.**

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) es organismo de aplicación de las leyes provincial 5547 y nacional 24240, sancionadas en 1990 y 1993 respectivamente. Además, tiene la facultad de emitir resoluciones específicas que se adecuen al marco regulatorio que establecen las leyes citadas.

Por ejemplo, la DDC exige que los comercios mendocinos tengan publicadas en sus accesos las formas de

pago que aceptan, según el precepto general del deber de informar al consumidor de manera cierta, clara y detallada que fija la normativa vigente.

A continuación, otros puntos de control que la DDC exige en sus operativos de inspección, puntos que el consumidor también debe conocer para demandar como parte de sus derechos.

### **Libro de quejas**

Por resolución 5, de 2019, se exige la disponibilidad del Libro de Quejas en todos los comercios que destinen sus productos y servicios al consumidor final. Es decir, no están obligados a tener este registro los proveedores o empresas mayoristas.

Para obtener este registro obligatorio, tanto su modelo de carátula como también conocer el procedimiento de rúbrica (firma y homologación) y responder preguntas frecuentes, los alcanzados por esta exigencia pueden informarse mediante este enlace:

[Libro de Quejas](#)

### **Formas de pago**

La Resolución 133, de 2014, demanda de los proveedores de bienes y servicios que publiquen en los accesos al local los medios de pago que acepta, información que permite al consumidor decidir si compra allí y saber si puede pagar con una tarjeta de

crédito equis.

### **Tiempo de espera**

Por Resolución 102, de 2015, se establece el tiempo de 30 minutos como lapso máximo de espera para la atención al consumidor.

Aplica a los prestadores de servicios bancarios, en línea de cajas de supermercados, entidades bancarias y otros servicios de similares características. Además, la norma exige que debe exhibirse la cartelera que informa sobre esta disposición.

### **Documento de venta**

El comercio debe proveer al consumidor de una constancia formal de la compra: factura o ticket, por caso, que permita tener certeza del producto adquirido, valor y fecha de la operación, como también el CUIT y otros datos del establecimiento comercial.

Más allá de los controles concretos de AFIP y ATM, la Dirección de Defensa del Consumidor puede exigir ese documento, en el marco de lo previsto en artículo 10 de la Ley nacional 24240.

### **Carta y/o menús en sistema Braille**

Por Ley 8750, determinados locales comerciales deben contar con una carta y/o menú en ese

código para las personas ciegas o con distintos impedimentos visuales.

Esto aplica a aquellos locales cuyo rubro principal y/o accesorio sea el gastronómico con atención al público como: restaurantes, confiterías, bares, cafés, rotiserías, casas de té.

Al igual que los comercios convencionales, las cartas y/o menús deben contener el nombre o denominación de los platos, descripción de los ingredientes y listado de bebidas ofrecidas.

Es importante aclarar que los denominados "Menú del Día" o "Menú Turista" están exceptuados de esta obligación, siendo entonces el mozo o encargado el responsable de informar verbalmente al consumidor sobre los detalles de esos menús.

### **Comercio transparente**

En el marco o premisa de la protección al consumidor, "todas las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios".

En ese sentido, se insta a los comercios a informarse y respetar la legislación provincial y nacional que aplica la DDC, para evitar sanciones dinerarias o apercibimientos, siempre en pos de crear escenarios más equilibrados que beneficien a

los consumidores.

## **Información y asesoramiento**

Los proveedores de bienes y prestadores de servicios, con destino de consumo final, pueden contactarse al [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar) para recibir mayor información sobre los la normativa vigente y los controles que realiza la Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza.

También puede obtenerse información desde el 148 opción 3 que atiende de lunes a viernes, en horario de 8 a 15. 0 bien, solicitar turno para ser atendido en forma personal y recibir asesoramiento personalizado.

*Fuente: Prensa Mendoza*