

# En enero, Defensa del Consumidor recibió numerosas consultas a través del 148

23/01/2022



La mayor parte de los contactos está relacionada con inconvenientes con el transporte aéreo y compras realizadas a distancia. También involucró a problemas con bancos u otras entidades de similares características.

Durante las primeras semanas de enero, la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) recibió más de un centenar de consultas a través del 148, Centro de Contacto Ciudadano. Este sistema incluye la vía del correo electrónico, aplicación móvil y redes sociales.

Entre los temas o problemas más consultados, se encuentran transporte aéreo, bancos y financieras/entidades recaudadoras, y la denominada venta domiciliaria, es decir, compras a

distancia por internet, correo postal u otros medios.

Y en relación con esta temática, es importante señalar que los reclamos devenidos por demoras, postergaciones o cancelaciones de vuelos, cambios en el itinerario de vuelo, pérdida de equipaje y otros, deben ser denunciados ante la **Administración Nacional de Aviación Civil**.

En tanto, los usuarios del sistema financiero deben reclamar ante su banco o entidad financiera cuando observen diferencias entre las operaciones realizadas (compras, pagos, transferencias u otras) y los descuentos o cobros efectuados en sus cuentas mediante débito o ítems incluidos en el resumen de tarjeta.

Por su parte, los consumidores que consideren que se ha incumplido una oferta publicada en medio digital o impreso, o con la entrega de un producto en las condiciones acordadas a distancia, deben reclamar ante el mismo vendedor para intentar arribar a una solución en el corto plazo.

Tanto sea para el usuario financiero o el consumidor que compró a distancia, si ninguno recibe una respuesta o tiene esta una demora prolongada de parte del banco o de la empresa, se le sugiere que realice la denuncia formal en Defensa del Consumidor, aportando la evidencia de consumo: factura o ticket en papel/formato digital, captura de pantalla, registro de mensajes intercambiados u otros a su alcance.

### **Centro de Contacto Ciudadano**

Las vías de comunicación para consultas son:

- [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar)
- La aplicación móvil Android: 148 Mendoza.

Recordemos que las denuncias deben realizarse por medio del [Formulario de denuncias Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor](#).

Cabe agregar acá que los denunciantes que ya tramitaron su reclamo en una oficina municipal deben consultar allí sobre el estado de la denuncia. Si, en cambio, el expediente fue derivado a la Dirección provincial de Defensa del Consumidor para la apertura del sumario administrativo, entonces podrán consultar al correo [148@mendoza.gov.ar](mailto:148@mendoza.gov.ar) acerca del estado general del trámite.

Para conocer las vías de contacto de las oficinas municipales de Defensa del Consumidor, ingresar [acá](#).