

# La Provincia lanzó la “Mesa de lealtad comercial” y habilitó un canal de denuncias para pymes, consumidores e industriales

03/12/2024



A través del Ministerio de Producción, el Gobierno de Mendoza avanza en el desarrollo de herramientas que aporten al cuidado constante y crecimiento de productores, empresarios, emprendedores, industriales y consumidores mendocinos. Al respecto dialogó con FM Vos (94.5) y con Diario San Rafael, Leandro Roldán, director de Fiscalización y Control.

La establecida es una medida responde a las necesidades expresadas desde el sector privado representado por cámaras y otras instituciones. Tiene que ver con la puesta en marcha de

la “Mesa de lealtad comercial”: un espacio integrado por representantes de empresas, organismos gubernamentales, cámaras de comercio sectoriales e instituciones representativas. El organismo tiene como objetivo promover prácticas comerciales justas y éticas, como la compra en blanco y la concientización del usuario para no fomentar el mercado clandestino. Busca además fortalecer la lealtad del cliente a través de la confianza y la satisfacción, compartiendo estrategias y buenas prácticas que refuercen la fidelidad de los consumidores hacia las marcas y productos en el mercado. “Es una mesa que tiene por objetivo tratar las temáticas que hacen a las prácticas de lealtad y de deslealtad. Dentro de los primeros reclamos y pedidos que surgieron, estuvo la necesidad de crear una herramienta que ayudará tanto a los consumidores, como a las empresas, pymes, comercios, a denunciar prácticas desleales en el comercio habitual”, explicó Roldán.

Frente a esta necesidad, desde el organismo que él dirige, se avanzó en la implementación de un canal de denuncia a través del Sistema Ticket Mendoza. “Con esto, tanto consumidores como industriales, empresas, comercios, pueden realizar denuncias de actividades y acciones que van contra las normativas de lealtad comercial”, añadió.

Con “no realizar buenas prácticas comerciales”, aclaró que se refiere a la detección de productos vencidos. “Puede deberse a un simple olvido, o puede deberse a una práctica comercial desleal. Esa situación puede ser denunciada en la plataforma; el consumidor tiene la posibilidad de sacarle una foto al producto exhibido con la fecha de vencimiento pasada, puede subirla, poner la dirección, el nombre y el lugar donde lo compró; puede verse también la situación en la que no hay exhibición de precios, ya que todo comercio que tenga venta al público, tiene que tener exhibidos los precios de los productos. Hay muchas veces en que no están los precios y eso es otra práctica comercial desleal; también la diferencia que se da entre el precio que se exhibe en la góndola y el que se cobra en la caja; se da la situación de una balanza que no

está pesando bien (puede estar adulterada)”, resaltó. Otro tipo de denuncias pueden hacerse respecto de la no-entrega de comprobante fiscal, situaciones de comercios que no están debidamente habilitados, comercios o establecimientos que tiran basura o desechos en lugares no correspondientes. “El objetivo de esta herramienta es concentrar en un solo lugar la posibilidad de denunciar situaciones para varios organismos que son autoridades de aplicación”, amplió el funcionario.

En cuanto a las posibles sanciones (de comprobarse la situación desleal), el denunciado tiene derecho a defenderse. No obstante, si se prueba, se coloca una multa que puede ser pecuniaria, el decomiso y destrucción de los productos, o intervención de elementos de medición (respecto de una balanza, por ejemplo). Dependiendo también de la situación, el comercio puede ser clausurado.

Se trata de una página web (portal del Ministerio de Producción – <https://ticketsform.mendoza.gov.ar/ticketsform>).