

Mendoza: salen a controlar a empresas que ofrecen entrega a domicilio

16/05/2020

En el marco de las denuncias recibidas, la **Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza** fiscalizará el comportamiento de las empresas –mueblerías, colchonerías, supermercados, empresas de electrodomésticos y otras–, con sede en la provincia y fuera de esta, que no hayan cumplido con el servicio publicitado o acordado con el consumidor para el envío a su domicilio del producto adquirido.

Por esto, si la compra por internet o presencial estuviera acompañada con el ofrecimiento de entrega en el domicilio del consumidor (con o sin costo extra) y en un plazo determinado, esta promesa debe cumplirse en los tiempos y modalidades acordados con el comprador.

Esta tarea fiscalizadora será parte del procedimiento administrativo que desarrolla Defensa del Consumidor, en sintonía con las acciones que está ejecutando la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores de la Nación (SSADC), por reclamos similares observados en el país.

Respuesta a las denuncias

La Dirección de Defensa del Consumidor de Mendoza ha tomado conocimiento de los reclamos de consumidores que, habiendo aceptado las condiciones de venta y entrega en domicilio, luego ven demorado el envío por parte de algunas empresas, bajo distintos argumentos imprecisos relacionados con supuestos impedimentos técnicos por aplicación de protocolos de seguridad e higiene en el marco de las medidas por el coronavirus.

Y, en otras oportunidades, la promesa de entrega en domicilio se incumple y ofrece solo el retiro en sucursal de la empresa, sin mayores argumentos ni alternativas para los consumidores.

Alcances de la publicidad

El artículo 8 de la Ley nacional 24240 de Defensa del Consumidor establece que “las precisiones formuladas en la publicidad o en anuncios, prospectos, circulares u otros medios de difusión se tienen por incluidas en el contrato con el consumidor y obligan al oferente”.

Por tanto, resulta importante realizar y conservar una captura de pantalla del sitio *web* del anunciante, donde se observe la publicidad relacionada con el compromiso de la empresa respecto del producto en cuestión, precio final y servicio de entrega en domicilio con indicación del plazo de entrega luego de la compra.

Si ese plazo de entrega no estuviera definido en la publicidad, deberá ser informado para conocimiento y previsión del consumidor, por cuanto, además, el momento de entrega del producto en manos del comprador constituye el inicio mismo del plazo de la garantía legal (seis meses para los productos nuevos y de tres meses para los usados), que establece la Ley 24240.

Reclamos y denuncias

Los consumidores que puedan verificar y demostrar el incumplimiento en la fecha y demás condiciones de entrega de los productos en su domicilio deberán hacer el reclamo ante la empresa por canales de comunicación que generen una constancia: correo electrónico, preferentemente, o formulario *web*. Para el caso del reclamo telefónico, se sugiere pedir y anotar nombre de empleado, día y hora del llamado.

Si no hubiera una respuesta favorable, debe realizarse la

denuncia formal por una de estas vías:

- 148 Mendoza (aplicación móvil)
- 148@mendoza.gov.ar

Fuente: Jornada