

Un cambio clave: Mendoza unifica las denuncias de consumidores y agiliza los trámites

24/11/2024



En un importante avance para proteger los derechos de los consumidores mendocinos, el Consejo Provincial del Consumo (Coprodem) anunció la implementación de un sistema único de denuncias a partir del 1 de diciembre. Esta iniciativa, que unifica los trámites en una sola plataforma, promete agilizar los procesos y garantizar una mayor transparencia en la resolución de los reclamos.

Hasta ahora, cada municipio gestionaba las denuncias de manera independiente, lo que generaba demoras y disparidades en los tiempos de respuesta. Con el nuevo sistema, los ciudadanos

podrán realizar sus denuncias a través de una Ventanilla Única, lo que simplificará el proceso y permitirá un seguimiento más eficiente de cada caso.

El director de Asuntos Gubernamentales, Francisco Mondotte, en conversación con la emisora radial FM Vos 94.5, explicó los beneficios de esta nueva herramienta. «En lo que refiere a Defensa de Consumidor, lo primero que hay que decir es que existe una ley nacional y otras provinciales. La ley de Mendoza se sancionó a principios de los años 90 y fue como una especie de modelo para las demás jurisdicciones. Esta misma ley faculta a los municipios y delega en ellos todo lo que tiene que ver con la receptoría de las denuncias. Hasta el 30 de noviembre continuará vigente ese sistema, pero a partir de diciembre habrá modificaciones. La razón es que en la actualidad tenemos 18 bocas o sistemas distintos, es decir que cada municipio manejaba distintos criterios, cuestión que hacía que los procesos sean cada vez más extensos o menos transparentes para los ciudadanos», explicó al inicio del reportaje Francisco Mondotte.

«Muchas veces el ciudadano realiza una denuncia y no tiene manera de seguir el expediente. En ese sentido, lo que hemos hecho es aprovechar una herramienta federal para la implementación en Mendoza de un sistema único de denuncias, a través de Ventanilla Única. El mismo va a entrar en vigencia desde el 1 de diciembre. Es decir, en la provincia continuará habiendo 18 bocas de recepción de denuncias (una por municipio), pero las mismas van a tener un protocolo y un funcionamiento unificado», amplió la información.

Luego, explicó algunos de los beneficios que traería consigo la unificación del sistema. «Estamos convencidos de que con esta manera avanzamos hacia un sistema homogéneo, por lo que se van a reducir sustancialmente los tiempos de tramitación. No podemos permitir que haya gente que haga un reclamo a Defensa de Consumidor y se resuelva el tema dos años después», destacó Mondotte.

“De esta manera, no solo agilizamos los trámites garantizándole al ciudadano el seguimiento de todo el trámite vía web, sino que también estamos generando una herramienta fundamental para prevenir conflictos y promover una cultura de consumo responsable. A través del mismo, vamos a poder llevar una estadística precisa acerca de cuáles son las cuestiones más denunciadas o los rubros que generan más inconvenientes», aseguró.

Luego, indicó cuáles son las problemáticas actuales en relación a los consumos. «Cuando se arrancó con Defensa del Consumidor hace más de 25 años, habitualmente se recibían denuncias que tenían que ver más que nada con comercios de proximidad, es decir, de relaciones comerciales presenciales dentro de una misma localidad. Eran denuncias por compras de bienes. Con el correr del tiempo, los hábitos del consumo han cambiado. En el presente, unos dos tercios del total de las denuncias están relacionadas con servicios. Ese es el primer cambio cultural de consumo. El segundo caso son los reclamos vinculados al comercio on-line. Los sistemas bancarios, financieros y de seguros lideran el ranking de denuncias. Luego, le sigue el rubro telecomunicaciones. En la actualidad, estos rubros son los más complejos», aseveró.

Asimismo, se refirió a los tiempos de resolución que lleven los conflictos. «Los tiempos de resolución de los conflictos son relativos. Si en la instancia de conciliación se resuelve no hay una intervención posterior de la oficina provincial de Defensa del Consumidor. Si esto no sucede se procede a tomar intervención del expediente para sumariar el caso. Los casos que se resuelven por conciliación dependen mucho de cada uno de los municipios, en algunos se resuelven a los 10 días y en otros hay situaciones que llevan hasta 3 o 4 meses. Con la unificación del sistema aspiramos a que todos esos tiempos se acorten. La idea es que en menos de un mes cualquier expediente que haya fracasado en la instancia de conciliación pase a ser sumariado», subrayó el director de Asuntos

Gubernamentales.

Finalmente, dijo que con el sistema Ventanilla Única se podrá avanzar sobre la prevención de futuros conflictos. «El sistema permitirá recopilar datos detallados sobre las denuncias, lo que permitirá identificar los sectores con mayor índice de conflictividad y diseñar campañas preventivas más efectivas. La idea es que cada vez sean menos los mendocinos que acudan a resolver un problema. Se va a hacer hincapié en los adultos mayores para evitar estafas financieras o casos de deslealtad comercial, lo que a menudo se conoce como letra chica. Además, se va a poner el foco en la formación financiera de los más jóvenes para evitar que tengan algún dolor de cabeza en el momento en el que se constituyan como consumidores», concluyó.