

Libro de quejas: ¿Quiénes deben tener este registro que exige Defensa del Consumidor?

1 febrero, 2020

La Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) 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.

¿Cómo obtener este registro obligatorio?

Tanto la carátula del Libro de quejas como así también el procedimiento de rúbrica (firma y homologación), se encuentran disponibles en este enlace web:

[Libro de Quejas](#)

En ese mismo link es posible tener respuesta a preguntas frecuentes sobre este registro.

Usos posibles de esta herramienta

- Reclamar por incumplimiento al trato digno por parte de empleado/a o encargado/a: insultos, discriminación u otra conducta indebida, por ejemplo.
- Expresar una presunta infracción a la normativa: recargo por pago con tarjeta de débito o crédito en un solo pago.
- Tomar conocimiento, el propietario, responsable o encargado del local, de los reclamos en el comercio, las alternativas viables para mejorar la relación con el cliente, y dar cuenta de la respuesta o solución brindada al consumidor.

¿Dónde tramitar este registro?

- En forma personal y sin turno previo, en la DDC ubicada en Pedro Molina 161, Ciudad de Mendoza, en horario de 8 a 15.
- En oficinas municipales que brindan este servicio, según listado que acá se comparte:

[Oficinas municipales – Libro de quejas](#)

Es importante recordar que el Libro de quejas es obligatorio por Resolución Provincial N°5 de 2019 de la DDC, por lo que su inexistencia e incumplimiento será sancionado como establece esa norma.