

## DENUNCIAS

Cuando un consumidor considera o comprueba que ha sido vulnerado alguno de los derechos que ampara la ley 24.240 de Defensa del Consumidor, puede efectuar una denuncia en la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor correspondiente. De esa manera, solicita la intervención del organismo, que abre la instancia conciliatoria entre el denunciante y la parte denunciada.

El trámite de denuncia es gratuito. Debe ser realizado personalmente o por correo por el consumidor o representante que deberá constituir domicilio en ese acto. La denuncia se presenta con una nota descriptiva de los hechos, que contenga el reclamo puntual que demanda el consumidor. Es imprescindible que adjunte la factura de compra o ticket, comprobantes que acrediten la relación de consumo, como así también todo otro documento que dé cuenta de la relación establecida entre las partes (contrato, garantía, etc.) y todas las pruebas que avalen su reclamo.

La designación de audiencia o de otras instancias del trámite se notifican por correo o notificador de esta oficina, al domicilio del consumidor y de la parte reclamada. El denunciante deberá participar de las audiencias que se fijen en virtud de alcanzar un acuerdo, el que en caso de lograrse, será homologado por la Autoridad de Aplicación.

Para ampliar información, efectuar reclamos y seguimiento de un expediente, el consumidor o usuario puede acercarse a la Oficina de Defensa al Consumidor ubicada en la Terminal de Ómnibus, oficinas 3 y 4, o comunicarse al (02322) 43 0076. La consulta para seguimiento de un trámite, debe realizarse con el número de expediente y el apellido del denunciante.

Los reclamos, quejas y/o denuncias relativos a la prestación de servicios públicos domiciliarios deben presentarse ante el organismo de control correspondiente, por tratarse de la Autoridad de Aplicación en la normativa específica. No obstante, los usuarios pueden realizar consultas en la Oficina de Defensa al Consumidor donde recibirán asesoramiento y serán derivados al ente de control pertinente.