

Ingreso de denuncia a Ventanilla Única Federal

1) El denunciante deberá ingresar al portal <https://www.sanrafael.gov.ar/defensa-al-consumidor/> y accederá al formulario de autogestión y seleccionar la opción **RENAPER DNI**.

Defensa del Consumidor



Bienvenido al Portal de Autogestión

Seleccione el método de autenticación deseado



 **RENAPER DNI**

 **Clave Fiscal**

 **Mi Argentina**

Al hacer click será dirigido al servicio de autenticación para identificarse.

2) Al ingresar al **RENAPER**, colocar número de documento y el número de trámite que figura en el DNI.



 **Registro Nacional de las Personas**
MINISTERIO DEL INTERIOR

Número de Documento

Número de Trámite

¿Cómo obtengo mi número de trámite?

Sexo (igual al que figura en tu documento)

Femenino Masculino X

INICIÁ SESIÓN

Más información

3) Aparecerán los datos del usuario y deberá completar los mismos con su correo personal.

Defensa del Consumidor

Mi perfil

Datos del usuario

DOCUMENTO DNI

CUIL/CUIT

EMAIL

Por favor ingrese un correo electrónico.

La información que brindan los usuarios debe ser exacta y completa con relación a su indentificación. Asimismo, aceptando los términos y condiciones manifiestan en caracter de Declaración Jurada, interés legítimo sobre la partida a solicitar.

He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#)

CONFIRMAR DATOS

4) Completar los datos requeridos del reclamo comenzando por los del proveedor del producto o servicio.

Datos del proveedor del producto o servicio

Esta información la podés sacar de tu factura o ticket

1 - Buscá el proveedor utilizando su nombre habitual, Ingresá pocas palabras, sin signos de puntuación, tildes o caracteres especiales. Si no obtenés resultados en tu primera búsqueda, continuá buscando utilizando una sola palabra.

2 - Si no obtuviste resultados, buscá utilizando el CUIT del proveedor requerido.

Agotá todos los intentos de búsqueda que puedas, y de no obtener resultados, podrás realizar la carga manual de datos (menos recomendada).

Proveedores*

Razón social / Nombre del proveedor / CUIT

Buscar

+ Añadir

5) Si en la búsqueda no encuentra el proveedor que requiere denunciar, puede agregarlo de forma manual.

Datos del proveedor del producto o servicio

Esta información la podés sacar de tu factura o ticket

1 - Buscá el proveedor utilizando su nombre habitual. Ingresá pocas palabras, sin signos de puntuación, tildes o caracteres especiales. Si no obtenes resultados en tu primera búsqueda, continuá buscando utilizando una sola palabra.

2 - Si no obtuviste resultados, buscá utilizando el CUIT del proveedor requerido.

Agotá todos los intentos de búsqueda que puedas, y de no obtener resultados, podrás realizar la carga manual de datos (menos recomendada)

Proveedores *

Razón social / Nombre del proveedor / CUIT

Buscar

+ Añadir

6) Completar los datos del denunciante:

Datos del titular

¿Sos el titular del producto o servicio?

Sí

Si no lo sos, indicanos el nombre y apellido del titular

¿Utilizás el producto o servicio? ¿Sos usuario?

Sí

Quien registre el reclamo deberá ser titular o usuario para encontrarse correctamente legitimado a reclamar. Si no sos titular o usuario del producto o servicio, tu caso podría no ser admitido.

Datos adicionales del denunciante

Fecha de nacimiento *

dd/mm/aaaa

Sexo *

Tal como aparece en tu documento

Teléfono Prefijo *

Sólo números, sin 0 delante. Por ejemplo: 11

Teléfono Número *

Sólo números, sin espacios, guiones ni 15 delante, por ejemplo: 55588855

Domicilio

Calle *

Altura *

Piso

Departamento

Código postal *

Localidad *

7) Completar con la descripción de la denuncia:

Datos del reclamo

Modalidad de contratación *

¿Cuál es el problema? *

- Describí los hechos y motivos de tu reclamo en una línea de tiempo breve.
- Informa con claridad cuál es el producto o servicio que adquiriste.
- Explica cuáles son los puntos donde el proveedor habría incumplido con los términos convenidos.

Por ejemplo:

Adquirí en fecha dd/mm/aaaa un equipo celular en el comercio NOMBRE DEL PROVEEDOR. En el transcurso de tres meses dejó de funcionar normalmente. Llevé el equipo a reparar al servicio técnico habilitado, donde me indicaron que la reparación no demoraría más de 30 días. El plazo informado ha vencido y el equipo aún no fue reparado.

Cuento con los servicios de telefonía fija e internet contratados con el proveedor NOMBRE DEL PROVEEDOR. Nro. de cliente 00001. Ambos servicios se encuentran suspendidos desde hace una semana aproximadamente. Realicé el pedido de reparación en varias ocasiones pero los servicios aún no fueron restablecidos.

¿Cómo esperás que se resuelva? *

- Cambio del producto
- Bonificación en el abono
- Devolución del dinero
- Reparación del producto/servicio técnico
- Anulación del contrato
- Aplicación daño directo Art. 40 bis, Ley 24.240
- Otro

Podés seleccionar más de una opción.

¿Dónde compraste el producto o contrataste el servicio? *

¿Donde fue entregado el producto o se presta el servicio? *


Número de reclamo del proveedor

Si ya realizaste un reclamo ante el proveedor, por favor ingresá el número aquí.

8) Agregar la documentación probatoria clickeando en Browse:

Documentación

Documentos

- + **Añadir** para ingresar más documentos. Podés adjuntar hasta 10 documentos de tipo pdf, word, jpg y png.
- **Adjuntar tu DNI** puede agilizar el proceso de admisión.
- Si tenés una **factura de compra o de servicios**, adjuntala aquí. Podes adjuntar toda documentación relacionada a los hechos de tu reclamo.

9) **IMPORTANTE:** Al asignar el reclamo, elegir **Mi provincia / municipio** y luego **ENVIAR**.

Asignar mi caso a

- Mi provincia / municipio
- Consumo Protegido (COPREC)
- Tribunal Arbitral de Consumo

• Antes de realizar tu elección ingresá a los siguientes enlaces y conocé más sobre [Consumo Protegido \(COPREC\)](#) y el [Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo \(SNAC\)](#). Te recomendamos revisar el [listado de proveedores adheridos](#) al Tribunal Arbitral de Consumo.

• En caso de solicitar asignación a Consumo Protegido (Gratuito), podrías optar por la Conciliación particular COPREC (No gratuita) Si deseas solicitar este método opcional de conciliación particular, deberás completar el presente formulario y luego una [Solicitud de Conciliación Particular COPREC](#) en el [Portal COPREC](#).

ENVIAR

Escanear
Código
QR



Tu!
Municipio
San Rafael