



Ministerio  
**de Economía  
y Finanzas**

**Unidad  
Defensa del  
Consumidor**

# Instructivo del trámite

---

Consulta, Reclamación o Denuncia en  
Materia de Relaciones de Consumo

Ministerio de Economía y Finanzas



## Objetivo

Instruir a los **Ciudadanos** en la ejecución del trámite en línea de **Consulta, Reclamación o Denuncia en Materia de Relaciones de Consumo**.

## Temática

- 1- Cómo hacer un trámite de **Consulta, Reclamación o Denuncia en Materia de Relaciones de Consumo**. Requisitos necesarios.



## ¿Cómo hacer un trámite de Consulta, Reclamación o Denuncia en Materia de Relaciones de Consumo?

Para acceder al trámite utilice la siguiente URL

<https://www.tramitesenlinea.mef.gub.uy/Apia/portal/tramite.jsp?id=2629>

### Paso 1: Autenticación

Se ingresa al trámite a través del . No es necesario tener usuario autenticado, sino que se deberá ingresar un mail válido para iniciar el trámite, y en el caso de no continuarlo se retomara desde el correo proporcionado para retomar el trámite.

Correo electrónico

 Ingrese la casilla de mail donde se le debe enviar información sobre este trámite.

Correo electrónico: \*

Código de verificación: **k4386**

Figura- 1 Autenticación.

### Paso 2: Cláusula de consentimiento

#### 1- Aceptar cláusula de consentimiento informado

En formulario se le informar al ciudadano dónde y por quién serán manipulados sus datos personales y deberá seleccionar si acepta o no que sus datos personales se guarden. El trámite solo se puede realizar si ciudadano acepta esta cláusula.

Seleccione la opción "Acepto los términos".



#### Cláusula de consentimiento informado

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Consulta/Reclamación o Denuncia en Materia de Relaciones de Consumo.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es Dirección General Secretaría del Ministerio de Economía y Finanzas y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Uruguay 948, según lo establecido en la LPDP".

¿Acepto los términos?: \*

Acepto los términos.  
 No acepto los términos.

Figura- 2 Cláusula.

Se puede observar en la parte superior del trámite un mensaje informativo donde se informa el **código provisorio** que se le asigna al trámite y el correo al que se le envió el mail para retomar el trámite en caso de ser necesario.

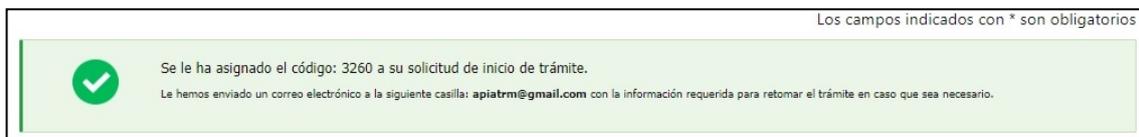


Figura- 3 Mensaje de inicio.

Si se selecciona "No acepto los términos", no podrá continuar al trámite y se mostrará al ciudadano el siguiente mensaje: "No puede continuar con el trámite si no acepta los términos de la cláusula".

#### Cláusula de consentimiento informado

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Consulta/Reclamación o Denuncia en Materia de Relaciones de Consumo.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es Dirección General Secretaría del Ministerio de Economía y Finanzas y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Uruguay 948, según lo establecido en la LPDP".

¿Acepto los términos?: \*

Acepto los términos.  
 No acepto los términos.

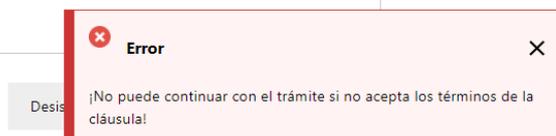




Figura- 4 Cláusula no aceptada.

### Paso 3: Datos del Solicitante

#### 2- Selecciona el Tipo de persona e ingrese los datos.

Persona

Tipo de persona: \*

Persona Física  
Persona Jurídica

Figura- 5 Tipo de persona.

En caso de *Persona física* ingrese los datos.

Ingresa datos poblacionales.



Datos poblacionales

Género: \*

Ascendencia étnico-racial principal: \*

Nivel educativo alcanzado: \*

**i** ¿Posee alguna discapacidad? \*

No posee discapacidad

Discapacidad visual

Discapacidad física

Discapacidad auditiva

Discapacidad intelectual

Discapacidad psicosocial

No sabe / No contesta

Figura- 6 Datos poblacionales



Datos Persona Física

País emisor: \*

Documento de identidad: \*

Número de documento: \*

**i** En caso de elegir país emisor Uruguay, ingresar documento sin puntos ni guiones

Nombres: \*

Apellidos: \*

Fecha de Nacimiento: \*

Figura- 7 Datos persona física.

2.1- En el caso de seleccionar Uruguay como **país emisor**, el **documento de identidad** se autocompletara como C.I.. Al completar el **número de documento**, si es una cédula de identidad uruguaya se completaran los campos **nombres, apellidos y fecha de nacimiento**.

En el caso de *Persona jurídica* ingrese los datos.

Datos Persona Jurídica

RUT: \*

Razón Social: \*

Figura- 8 Datos persona jurídica.

2.2- Si completa el campo **RUT** con un número válido, se autocompletara el campo **razón social**.



### 3- Ingresa los datos del Domicilio.

Datos de Domicilio

Departamento: \*

Localidad: \*

Calle: \*

Número:

Otros Datos:

**i** Apto., esquina, bloque, código postal, etc.

Figura- 9 Domicilio.

3.1- La **localidad** cargara valores segun el **departamento** que seleccione.

### 4- Ingresar Datos de Contacto.

Datos de Contacto

Teléfono: \*

**i** Debe ingresar un valor numérico.

Teléfono alternativo:

**i** Debe ingresar un valor numérico.

Correo electrónico: \*

**i** Ejemplo: user@mydomain.com

Confirme correo electrónico: \*

**i** Ejemplo: user@mydomain.com



Figura- 10 Datos de contacto

Notificación electrónica



Es de cargo del interesado la verificación del correo electrónico aportado y la comunicación fehaciente de cualquier modificación relacionada al medio de comunicación elegido en relación al mismo, de conformidad con el Decreto, N° 276/013 de 3 de setiembre de 2013.

En caso de no aceptar, no podrá continuar con el trámite en esta modalidad. La comunicación y el resto del trámite deberá realizarse en forma presencial, debiendo concurrir a la oficina en el horario de atención al público.

Acepto ser notificado en el correo electrónico indicado.

Figura- 11 Notificación electrónica

#### Paso 4: Detalles consulta/ reclamación o denuncia

##### 5- Elegir tipo de consulta/ reclamo o denuncia

Elegir tipo de Consulta/Reclamo o Denuncia



**SERVICIOS FINANCIEROS:** deudas por préstamos con bancos y otras entidades financieras y de crédito.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS NO FINANCIEROS:** todas lo demás áreas de consumo.

Tipo: \*  Servicios Financieros  
 Productos y Servicios No Financieros

Figura- 12 Elegir tipo de consulta/ reclamo o denuncia

##### 6- Seleccionar Tipo de trámite



Tipo de Trámite

**RECLAMO / CONSULTA**

Este trámite tiene por objetivo intentar alcanzar un acuerdo con tu proveedor para solucionar un conflicto de consumo (ejemplo: que se te entregue el producto, cancelar un contrato, renegociar una deuda por préstamos, etc).

Además, está disponible para aclarar dudas sobre la normativa y regulación de protección al consumidor.

**DENUNCIA**

Este trámite tiene por objetivo poner en conocimiento del organismo, una situación que se presume violatoria de la normativa de protección al consumidor, para que el Estado aplique una sanción (multa, apercibimiento, y otros) al infractor.

¿ A que área de consumo corresponde su planteo? SELECCIONE:

Tipo de Trámite: \*

Consulta / Reclamación

Denuncia

Figura- 13 Tipo de trámite

6.1- En el caso de seleccionar denuncia luego deberá seleccionar la clausula **“Acepta que está realizando una denuncia”**.

### 7- Ingresar Datos de identificación del proveedor / empresa

Datos de identificación del proveedor / empresa

RUT:

Proveedor/Empresa Relacionada: \*

7.1 - Al completar el campo RUT, se autocompletara el campo Proveedor/Empresa Relacionada.

### 8- Ingresar Datos de Domicilio del proveedor/ empresa



Datos de Domicilio del proveedor/empresa

Departamento:

Localidad:

Calle:

Número:

Otros Datos:

❗ Apto., esquina, bloque, código postal, etc.

Red social o Tienda online:

❗ Ejemplos: redes sociales, página web, etc

Figura- 14 Datos de Domicilio del proveedor/ empresa

8.1- La **localidad** cargara valores segun el **departamento** que seleccione.

### 9- Ingresar Datos de Contacto del proveedor/ empresa

Datos de Contacto del proveedor/empresa

Teléfono:

❗ Debe ingresar un valor numérico.

Teléfono alternativo:

❗ Debe ingresar un valor numérico.

Correo electrónico:

❗ Ejemplo: user@mydomain.com

Figura- 15 Datos de contacto del proveedor/ empresa

### 10- Ingresar Detalles de la consulta / reclamación o denuncia



Detalles de la Consulta / Reclamación o Denuncia

**Información**

Deberá describir brevemente los posible incumplimientos, los presuntos involucrados, detalles de factura, u otros datos relevantes de su consulta / reclamación o denuncia.

Detalles de la Consulta / \*  
Reclamación o Denuncia:

Máximo 1500 caracteres

Figura- 16 Detalles de la consulta / reclamación o denuncia

## 11- Documentación

A continuación, debe adjuntar al trámite la documentación requerida.

Documentación

**Ingrese documentación necesaria para poder evacuar su consulta o reclamación.:**

Archivo	Descripción
 Suelta los archivos aquí o haz clic para subirlos.	

 Agregar Eliminar

Figura- 17 Documentación

Para agregar un documento haga clic en la parte seleccionada, adjuntara un archivo y le podrá escribir una descripción.

En el caso de querer agregar otro documento debe hacer clic en el botón **agregar**, para sumar una fila a la tabla y poder repetir el procedimiento de carga de archivos.