



Ministerio  
**de Economía  
y Finanzas**

**Unidad  
Defensa del  
Consumidor**

# Instructivo del trámite

---

Recall / Alertas de productos defectuosos

Ministerio de Economía y Finanzas



## Objetivo

Instruir a los **Ciudadanos** en la ejecución del trámite en línea de **Recall / Alertas de productos defectuosos**.

## Temática

- 1- Cómo hacer un trámite de **Recall / Alertas de productos defectuosos**. Requisitos necesarios.



## ¿Cómo hacer un trámite de Recall / Alertas de productos defectuosos?

Para acceder al trámite utilice la siguiente URL

<https://www.tramitesenlinea.mef.gub.uy/Apia/portal/tramite.jsp?id=26431>

### Paso 1: Autenticación

Se ingresa al trámite a través del usuario gub.uy, con usuario y contraseña.

Elige un método para identificarte en ID Uruguay

[¿Cuál elijo?](#) Nivel de seguridad

	<b>Usuario Gub.uy</b> Realiza trámites con tu número de documento y contraseña	Básico o intermedio
	<b>Cédula de Identidad con Chip</b> Realiza todos los trámites con tu CI, lector y PIN	Avanzado
	<b>Identidad Mobile - Abitab</b> Realiza todos los trámites con tu plan de Abitab y app	Avanzado
	<b>TuID - Antel</b> Realiza todos los trámites con tu plan de Antel y app	Avanzado

[Crear mi identificación digital](#)

[¿Qué es la identificación digital?](#)

Figura- 1 Autenticación.

### Paso 2: Cláusula de consentimiento

#### 1- Aceptar cláusula de consentimiento informado

En formulario se le informará 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 el 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: Recall / Alertas de productos defectuosos.

El responsable de la base de datos es la Unidad Defensa del Consumidor y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Av. Uruguay 948 de la ciudad de Montevideo, o puede contactar al número 08007005 o vía correo electrónico a [secretariaudeco@consumidor.gub.uy](mailto:secretariaudeco@consumidor.gub.uy), 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.

Los campos indicados con \* son obligatorios

 Se le ha asignado el código: 3260 a su solicitud de inicio de trámite.  
Le hemos enviado un correo electrónico a la siguiente casilla: [apiatrm@gmail.com](mailto:apiatrm@gmail.com) con la información requerida para retomar el trámite en caso que sea 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: Recall / Alertas de productos defectuosos.

El responsable de la base de datos es la Unidad Defensa del Consumidor y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Av. Uruguay 948 de la ciudad de Montevideo, o puede contactar al número 08007005 o vía correo electrónico a [secretariaudeco@consumidor.gub.uy](mailto:secretariaudeco@consumidor.gub.uy), según lo establecido en la LPDP.

¿Acepto los términos?: \*



Acepto los términos.



No acepto los términos.



Error



¡No puede continuar con el trámite si no acepta los términos de la cláusula!



Figura- 4 Cláusula no aceptada.

### Paso 3: Datos Persona jurídica

2-

Datos Persona Jurídica

RUT: \*

Razón Social: \*

Nombre fantasía: \*

Rubro: \*

Figura- 5 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:

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





Figura- 6 Domicilio.

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

#### 4- Ingresar Datos de Contacto.

Datos de Contacto

Teléfono: \*

Teléfono alternativo:

Correo electrónico: \*

Ejemplo: user@mydomain.com

Confirme correo electrónico: \*

Ejemplo: user@mydomain.com

Figura- 7 Datos de contacto

#### 5- Datos de los Representantes

Datos del Representante/s

Para ingresar información a continuación, debe hacer clic en el 'lápiz' que se encuentra a la izquierda de la fila en cuestión.

Listado de Representantes. Debe ingresar al menos uno.:

	En calidad de *	Nombres *	Apellidos *	Documento de identidad *
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<div></div>				

Agregar Eliminar



Figura- 8 Datos de los representantes.

Para ingresar datos de los representantes, debe dar click en el “lápiz” y se abrirá el siguiente formulario:

En el caso de seleccionar Uruguay como **Nacionalidad**, el **documento de identidad** se autocompletará como C.I.. Al completar el **número de documento**, si es una cédula de identidad uruguaya se completarán los campos **nombres, apellidos y fecha de nacimiento**.

## 6- Documentación



Documentación

Documento de interés

 Tener en cuenta el contenido detallado en la sección de [Documentos de Interés](#)

**Certificado notarial electrónico:** \* ☐ Si ☐ No

\*En caso de seleccionar 'NO', el Organismo podrá solicitar los originales en cualquier momento. No puede tener más de 2 años de expedido.

 **Certificado Notarial:** \*

 **Otra Documentación:**

Figura- 9 Documentación.

En caso de indicar que el **Certificado notarial** es electrónico, se verifica que el documento esté firmado.

## Paso 4: Producto o servicio

### 7- Datos del producto o servicio

Datos del producto o servicio

**Nombre comercial:** \*

**Marca:** \*

**Modelo:** \*

**Fecha inicial de fabricación:** \*   

**Fecha final de fabricación:** \*   

**País de fabricación:** \*

 Puede indicar más de un país, separados por |





Imagen en formato digital \* ⓘ

Subir Bajar Agregar Eliminar

Cantidad comercializada: \*

Fecha de inicio de comercialización: \*

Fecha de fin de comercialización: \*

Productos en stock sin \*  
comercializar:

Figura- 10 Datos del producto o servicio

Para agregar imágenes del producto, debe agregar un documento haciendo 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.

## 8- Número o código del producto o servicio

Número o código del producto o servicio

Ingresar el número o código (lote, serie, chasis, código de barras, etc) del producto o servicio.

i

Indicar cómo prefiere ingresar dicha información:

- En caso de ingresar los datos a mano, debe agregar los datos en la tabla.
- En caso contrario cargar una planilla de cálculo.

¿Cómo prefiere ingresar la \*  
información?:

A mano

Por planilla

Figura- 11 Número o código del producto o servicio.



8.1- En el caso de seleccionar:

-**A mano:** debe agregar los datos en la tabla.

-**Por planilla:** cargar una planilla de cálculo.

## Paso 5: Defecto

### 9- Ingresar Descripción pormenorizada del defecto

Descripción pormenorizada del defecto


Información técnica del defecto: *	<input type="text"/>
Fecha en la cual se detectó el defecto: *	<input type="text"/> 
Forma en la que se detectó el defecto: *	<input type="text"/>

Figura- 12 Descripción pormenorizada del defecto.

### 10- Ingresar Descripción pormenorizada de los riesgos y consecuencias

Descripción pormenorizada de los riesgos y consecuencias

Descripción: *	<input type="text"/>
----------------	----------------------

Figura- 13 Descripción pormenorizada de los riesgos y consecuencias




## 11- Ingresar Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto

Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto

Países en los que se encuentra presente el producto alertado:

Países



Subir

Bajar

Agregar

Eliminar

Figura- 14 Ubicación geográfica de los productos y servicios que presentan el defecto

## 12- Soluciones adoptadas y que se propongan para corregir el defecto y eliminar el riesgo

Soluciones adoptadas y que se propongan para corregir el defecto y eliminar el riesgo

Solución: \*


 Indicación de las medidas ya adoptadas y aquellas que se propongan para corregir el defecto y eliminar el riesgo


Figura- 15 Soluciones adoptadas y que se propongan para corregir el defecto y eliminar el riesgo.



### 13- Descripción de los accidentes relacionados al defecto

Descripción de los accidentes relacionados al defecto

¿Hubo algún accidente?: \* ☒ Si ☐ No

Fecha del accidente: \*  

Lugar del accidente: \*


Identificación de las víctimas: \*

Daños materiales y físicos causados: \*

Figura- 16 Descripción de los accidentes relacionados al defecto

### 14- Datos de los procesos judiciales

Datos de los procesos judiciales

 De existir, datos de los procesos judiciales relacionados al accidente, especificar la acción judicial de las partes involucradas, juzgados en que se tramitan y número de los expedientes.

Detalles: \*

Disposiciones adoptadas en relación a las víctimas:


Figura- 17 Datos de los procesos judiciales




## Paso 6: Plan de difusión

### 15- Plan de difusión en los medios masivos de comunicación

Plan de difusión en los medios masivos de comunicación

Fecha de inicio de la difusión del \*  
aviso:  

Fecha de fin de la difusión del \*  
aviso:  

Medios de comunicación: \*


 Indicar horarios y frecuencia. Ejemplos: prensa, radio, televisión, internet, etc.

Figura- 18 Plan de difusión en los medios masivos de comunicación

## Paso 7: Plan de atención

### 16- Plan de atención al consumidor



Plan de atención al consumidor

Vías de atención al consumidor: \*

En caso de atención presencial, \*  
indicar lugares y horarios de  
atención:

Plazo necesario para la solución al \*  
consumidor:

Plan de contingencia y estimación \*  
del plazo requerido para la  
adecuación completa de todos los  
productos o servicios afectados:

¿Es gratuito el plan de atención?: \*

☐ Sí  
☐ No

Figura- 19 Plan de atención al consumidor