

# GUÍA DE TRÁMITES

ATENCIÓN AL VECINO

---

## Reclamos Defensa del consumidor

Este trámite permite que los vecinos realicen sus descargos sobre errores de facturación, planes comerciales arbitrarios, publicidad engañosa, incumplimiento de ofertas, falta de información, fallas en la calidad o incumplimiento de garantía , entre otros.

Los requisitos de este trámite corresponden a las normativas Ley N°13133 , Ley N°24240

### Requisitos para iniciar el trámite

- DNI de la persona denunciante (Original y copia)
- Fotocopia de facturas o comprobante de la denuncia.
- Carta dirigida a Defensa del consumidor explicando el problema (Original).
- Formulario predeterminado Formulario Defensa del consumidor

### Pasos a seguir para realizar el trámite

1. Completar el formulario digital en la plataforma Defensa del consumidor
2. Se fijará una Audiencia Conciliatoria, en donde se citará a la persona "Denunciante" Y a la persona "Denunciada" con el objetivo de arribar un acuerdo conciliatorio.
3. En caso de no resolverse, la Autoridad de Aplicación evaluará la existencia de infracciones para la aplicación de las sanciones que correspondan.

Última actualización: 07/09/2021

# Trámite en línea