

# COPREC

---

CONSUMO PROTEGIDO

## Instructivo

---

**Creación de usuario**  
**Creación de un reclamo**

## CREACION DE USUARIO

### PASO 1

Antes de crear tu usuario, familiarizate con el MENÚ sobre qué es el Sistema de Resolución de Conflictos, cómo funciona y qué necesitás para realizar un reclamo.

### PASO 2

Creación de Cuenta de usuario:

Ingresá a la página web de Consumo Protegido:

[www.consumoprotegido.gob.ar](http://www.consumoprotegido.gob.ar)

A- Seleccioná la opción “CREAR NUEVA CUENTA”

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión

Crear nueva cuenta

Solicitar una nueva contraseña

¿CÓMO FUNCIONA? ¿QUÉ ES? REQUISITOS ¿QUE NECESITO?

SI NECESITÁS AYUDA ANTES DE COMENZAR, DESCARGÁ EL INSTRUCTIVO

1º CREA TU USUARIO

2º CARGA EL RECLAMO

INSTITUCIONAL RECLAMOS LEGISLACIÓN EDUCACIÓN CONTACTO

<http://testing.precioscuidados.gob.ar/coprec/user/register>

## CREACION DE USUARIO

### PASO 3

Completa todos los campos con la información requerida y guardala.

Es obligatorio completar TODOS LOS CAMPOS, a excepción de “Teléfono fijo o celular alternativo de contacto”.

Cuenta de usuario    Crear nueva cuenta

### Cuenta de usuario

El nombre /bralo ya se encuentra en uso.

[Crear nueva cuenta](#)    [Iniciar sesión](#)    [Solicitar verificación de e-mail](#)    [Solicitar una nueva contraseña](#)

Nombre de usuario \*

Dirección de correo electrónico \*

A los fines de “constituir” el domicilio electrónico. Las notificaciones que deban practicarse en el marco del Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) serán efectuadas exclusivamente a la dirección de correo electrónico ingresada en carácter de domicilio constituido. Serán válidas y suficientes, a todos los efectos legales las notificaciones, que en él se practiquen.

Datos del consumidor

### PASO 4

Hacé clic en “Crear nueva cuenta”. Esta acción disparará un mensaje automático, enviado desde Consumo Protegido, al correo electrónico ingresado. Revisá tu cuenta de correo (bandeja principal y spam) y hacé clic en el enlace para validar tu correo electrónico.

## CREACION DE USUARIO

Buzón	<b>Detalles de la cuenta de juliabralo en Defensa del Consumidor</b> <span style="float: right;">miércoles, 11 de febrero de 2015, 16:02 ● ☆</span>
Borradores (1)	De: "Defensa del Consumidor" <noreponder@precioscuidados.gob.ar>
Enviados	Para: juliabralo@yahoo.com.ar
Spam [Vaciar]	Encabezados completos Vista imprimible
Papelera [Vaciar]	Gracias por registrarse en la página de reclamos de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo. Para activar su cuenta es necesario que valide su dirección de correo electrónico haciendo click aquí: <a href="http://testing.precioscuidados.gob.ar/coprec/user/reset/227/1423681352/s0Rc_kpH9j0AW0V54Vrw43fPpi8RMAxXJdphGSS3b0">http://testing.precioscuidados.gob.ar/coprec/user/reset/227/1423681352/s0Rc_kpH9j0AW0V54Vrw43fPpi8RMAxXJdphGSS3b0</a>
Mis carpetas [Modificar]	Tenga en cuenta que este enlace estará activo solo durante 72 horas corridas. Vencido el plazo deberá generar una nueva solicitud. Una vez validado su usuario e ingresado el reclamo, Usted recibirá la confirmación correspondiente con el número de expediente que identifica su solicitud. Por favor, no responda este mensaje ya que ha sido enviado desde una dirección de correo electrónico que no admite respuestas. Ante cualquier duda, comuníquese con el 0800555118 opción 4 o al mail: <a href="mailto:consumoprotegido@mecon.gob.ar">consumoprotegido@mecon.gob.ar</a>

## PASO 5

Hacé clic en “Iniciar sesión”

### Restablecer la contraseña

Este es un inicio de sesión de un solo uso para *juliabralo* y caducará en *Jue, 12/02/2015 - 16:02*.  
Pulse este botón para iniciar sesión en el sitio y cambiar su contraseña.  
Este inicio de sesión sólo puede ser usado una vez.

[Iniciar sesión](#)

<b>INSTITUCIONAL</b> Organigrama Información General COFEDEC (Consejo Federal de Consumo)	<b>RECLAMOS</b> Encontrá Tu Dependencia De Acuerdo A Tu Jurisdicción Defensa Del Consumidor Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo	<b>LEGISLACIÓN</b> Nuevas Leyes Derechos Leyes	<b>EDUCACIÓN</b> Cursos De Capacitación Quiénes Somos Contacto Información Y Material Educativo	<b>CONTACTO</b> Defensa del Consumidor Dependencias de Defensa del Consumidor por provincia Otros sitios Asociaciones de defensa del consumidor
--	---	---	---	---

## CREACION DE USUARIO

### PASO 6

Ingresá una contraseña para la cuenta creada y hacé clic en “Guardar”.



Ya ha usado el enlace para iniciar sesión válido para un solo uso. Ya no hace falta que lo use para identificarse. Cambie su clave, por favor.

Vista Editar

Cuenta Datos del consumidor

**Dirección de correo electrónico \***

juliabralo@yahoo.com.ar

A los fines de "constituir" el domicilio electrónico. Las notificaciones que deban practicarse en el marco del Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) serán efectuadas exclusivamente a la dirección de correo electrónico ingresada en carácter de domicilio constituido. Serán válidas y suficientes, a todos los efectos legales las notificaciones, que en él se practiquen.

**Contraseña**

Fortaleza de la contraseña: **Razonable**

**Confirmar contraseña**

Las contraseñas coinciden: si

Para cambiar la contraseña actual del usuario, escriba la nueva contraseña en ambos campos.

Para que su clave sea más robusta:

- Añadir letras mayúsculas
- Añadir cifras
- Añadir signos de puntuación

asignada)

Mis Reclamos (con fecha de audiencia agendada)

Mis Audiencias

Mis Novedades

Mis Datos



## ¡LISTO YA CREAMOS TU USUARIO DE CONSUMO PROTEGIDO!

## CREACION DEL RECLAMO

Inicia sesión con tu usuario y contraseña. Si todavía no los tenés, seguí los pasos para crearlo detallados anteriormente.

### PASO 1. INICIAR SESIÓN

Al iniciar sesión podrás observar a tu izquierda el menú, con las siguientes opciones:

- **Crear Reclamo:** donde podrás cargar tus reclamos completando paso a paso la información requerida.
- **Reclamos ingresados:** Allí podrás hacer el seguimiento de tus reclamos Gratuitos y Particulares con su respectivo número de reclamo.
- **Reclamos con acción pendiente del consumidor:** Allí podrás visualizar los **Reclamos Gratuitos** que aún no tienen asignada fecha de audiencia y los Reclamos Particulares a los cuales debe asignar conciliador definitivo.
- **Mis Audiencias:** Encontrarás listado las audiencias de conciliación a la que debes concurrir.
- **Mis Novedades:** Allí encontrarás un historial de tus reclamos y los cambios/novedades de los mismos.
- **Mis datos:** Allí podrás ver toda tu información personal y en caso de querer modificar algún dato, hacerlo ingresando a la opción “EDITAR”, donde podrás cambiar información personal o renovar tu contraseña.

## CREACION DEL RECLAMO

### PASO 2

Ingreso del Reclamo. Ir a la opción “CREAR RECLAMO”

The screenshot shows the 'Crear Reclamo' (Create Complaint) form. On the left is a sidebar with navigation options: 'Crear Reclamo', 'Información y estado de Reclamos', 'Reclamos Con Acción Pendiente del Consumidor', 'Mis Audiencias', and 'Mis Novedades'. The main form area is titled 'Crear Reclamo' and contains the following fields and options:

- ¿Tiene un reclamo, iniciado y vigente, por este mismo tema frente a COPREC? \*
  - No
  - Si
- ¿Ha reclamado en alguna otra dependencia estatal? \*
  - No
  - Si
- Tipo de reclamo \*
  - Individual
  - Pluri-individual

Below the 'Tipo de reclamo' options, there is a text box explaining the difference between individual and pluri-individual complaints. At the bottom of the form, the 'Identificación del reclamante' field is partially visible.

### PASO 3

Completá todos los campos solicitados en relación al reclamo, del bien adquirido o servicio contratado, que estás reportando.

The screenshot shows the 'Identificación del reclamante' (Complainant Identification) form. On the left, there is a cartoon character of a woman with a speech bubble that says '¡DALE QUE YA TERMINAS!' (Give up, you're done!). The form fields are as follows:

- 3
- Departamento: B
- Localidad \*: CABA
- Monto del reclamo \*: 350 (Monto expresado en pesos)
  - Monto desconocido inferior a \$293.800
- Comprobante de la Relación de Consumo \*: SI
- Información del comprobante \*: [Empty field with a refresh icon]
- + Crear Comprobante
- Tipo de Conciliación \*
  - Gratuita

## CREACION DEL RECLAMO

### PASO 4

En relación al CUIT de la empresa, el mismo debe estar impreso en el comprobante que tenés. En caso que el comprobante no se ajuste a lo que establece la ley, es decir, no esté impreso, podés encontrarlo en internet, ingresando en el buscador el nombre de la empresa y la palabra CUIT. También, por ley, el comercio debe mostrar, de forma visible, el CUIT al ingreso del establecimiento.

Google telecentro cuit de la empresa

Web Noticias Imágenes Videos Maps Más Herramientas de búsqueda

Cerca de 16.500 resultados (0,24 segundos)

**TeleCentro - Promoción - Triple Pack Plata - \$0 Instalación**  
www.telecentro.com.ar/TriplePackPlata  
TV Digital+Internet+Telefonía+Wifi  
TeleCentro tiene 326 seguidores en Google+.  
Has visitado telecentro.com.ar tres veces. Última visita: hoy  
Promo Verano \$200 - Pack HD - HBO + FOX+ - Triple Pack Oro HD 10M

**TeleCentro**  
https://www.telecentro.com.ar/  
telecentro. CONTACTANOS; Consultas: Técnicas | Administrativas | Ventas. Home ...  
Si aún no tenés tu webmail de TeleCentro Solicitalo aquí. Home.  
Has visitado esta página 5 veces. Fecha de la última visita: 11/02/15.

**TeleCentro**  
https://www.telecentro.com.ar/promociones/basesphilco.html  
NEWSAN S.A. (el "Organizador"), con CUIT 30-64261755-5 y domicilio en ... y Gran Buenos Aires donde la empresa TeleCentro tiene cobertura de servicio, ...  
Visitaste esta página el 28/01/15.

**Multimedia – Telecentro SA - Universidad de Palermo**  
www.palermo.edu/ingenieria/TVDIGITALPOSGRADO/7.doc  
CUIT: 30-64089726-7. • Telecentro S.A. Es una compañía nacional con más de 15 años de trayectoria en el mercado de las telecomunicaciones. .... delimitado por las Av.

**Anuncios**

**Cablevisión - Líder en TV**  
www.cablevision.com.ar/promo-online  
Todos los Canales, en Cablevisión.  
¡Entrá Ahora y Empezá a Disfrutar!

**Cuit De Empresas**  
ar.zapmeta.com/Cuit+De+Empresas  
Buscar Cuit De Empresas  
Buscar en 8 Buscadores a la vez

**AFIP Empresas Cuit**  
cuit.afip-gob.com/UIT  
AFIP empresas cuit y Mas En Afip  
Encontrá AFIP empresas cuit Aquí!

**Televisión en HD**  
www.directv.com.ar/HD  
Contratá y ¡Ahorá \$390 en 6 Meses.  
Obtené HBO por 2 Meses ¡Llamá!

**AFIP Cuit Empresa**  
www.alhea.com/AFIP+Cuit+Empresa

### PASO 5

Una vez completado hace Clic en “Guardar”.



## CREACION DEL RECLAMO

Información del comprobante \*

+ Crear Comprobante

Tipo de Conciliación \*

Gratuita  
 Particular

¿Ha realizado el reclamo ante la empresa? \*

No  
 Si

Nro. de Reclamo ante la empresa

65466

Guardar

**INSTITUCIONAL**  
Organigrama  
Información General  
COFEDEC (Consejo Federal de Consumo)

**RECLAMOS**  
Encontrá Tu Dependencia De Acuerdo A Tu Jurisdicción  
Defensa Del Consumidor  
Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo

**LEGISLACIÓN**  
Nuevas Leyes  
Derechos  
Leyes

**EDUCACIÓN**  
Cursos De Capacitación  
Quienes Somos  
Contacto  
Información Y Material Educativo

**CONTACTO**  
Defensa del Consumidor  
Dependencias de Defensa del Consumidor por provincia  
Otros sitios  
Asociaciones de defensa del

## PASO 6

Una vez admitido el reclamo por el sistema, deberás seleccionar un día, horario y zona donde va a transcurrir la audiencia (solo para reclamos gratuitos).

Crear Reclamo

Información y estado de Reclamos

Reclamos Con Acción Pendiente del Consumidor

Mis Audiencias

Mis Novedades

### Turnos Disponibles

Notice: Undefined index: und en crear\_reclamo() (línea 922 de /var/www/html/coprec/sites/all/modules/defensa/defensa.module).  
Reclamo expediente se ha creado.

Barrio para realizar conciliación

Villa Crespo

Elegir Turno

Elija el barrio donde desea tener la conciliación para ver los turnos disponibles

**INSTITUCIONAL**  
Organigrama  
Información General  
COFEDEC (Consejo Federal de Consumo)

**RECLAMOS**  
Encontrá Tu Dependencia De Acuerdo A Tu Jurisdicción  
Defensa Del Consumidor  
Sistema Nacional De Arbitraje De Consumo

**LEGISLACIÓN**  
Nuevas Leyes  
Derechos  
Leyes

**EDUCACIÓN**  
Cursos De Capacitación  
Quienes Somos  
Contacto  
Información Y Material Educativo  
Biblioteca

**CONTACTO**  
Defensa del Consumidor  
Dependencias de Defensa del Consumidor por provincia  
Otros sitios  
Asociaciones de defensa del consumidor

## CREACION DEL RECLAMO

### PASO 7

Seleccioná el día y horario más conveniente para vos y hacé clic en la opción “ELEGIR TURNO”

Reclamos Con Acción Pendiente del Consumidor

Mis Audiencias

Mis Novedades

Barrio para realizar conciliación

Boedo

Elegir Turno

Día y Hora	Barrio	Seleccione
Martes, 17. Marzo 2015 - 9:00	Boedo	<input type="radio"/>
Martes, 17. Marzo 2015 - 10:00	Boedo	<input type="radio"/>
Martes, 17. Marzo 2015 - 11:00	Boedo	<input type="radio"/>
Martes, 17. Marzo 2015 - 13:00	Boedo	<input type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 8:00	Boedo	<input checked="" type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 9:00	Boedo	<input type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 10:00	Boedo	<input type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 11:00	Boedo	<input type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 12:00	Boedo	<input type="radio"/>
Miércoles, 18. Marzo 2015 - 13:00	Boedo	<input type="radio"/>

1 2 siguiente >

### PASO 8

Una vez confirmado el conciliador podrás ver el día y horario de tu audiencia.

## ADMISIÓN DEL RECLAMO

Una vez admitido el reclamo, podrás hacer el seguimiento del mismo, buscando en el menú, la opción Reclamos Ingresados

## CREACION DEL RECLAMO

### ADMISIÓN DEL RECLAMO

The screenshot shows the 'Mis Reclamos' interface. On the left is a sidebar with buttons: 'Crear Reclamo', 'Mis Reclamos (sin fecha de audiencia asignada)', 'Mis Reclamos (con fecha de audiencia agendada)', 'Mis Audiencias', 'Mis Novedades', and 'Mis Datos'. The main area has a search form with 'Nro. de Expediente' (input field), 'Fecha de carga' (date range from 11/02/2015 to 11/02/2015), and a 'Buscar' button. Below the form is the instruction: 'Seleccione un parámetro de búsqueda y haga click en el botón "Buscar"'. At the bottom is a navigation menu with categories: INSTITUCIONAL, RECLAMOS, LEGISLACIÓN, EDUCACIÓN, and CONTACTO, each with sub-links.

Allí veras el detalle de tus reclamos y el historial de tus acciones con el N° de reclamo. Si no recordás tu N° de reclamo podrás buscar información del mismo poniendo un rango de fechas para buscarlo.

This screenshot is similar to the previous one but shows a different search state. The sidebar now includes 'Información y estado de Reclamos' and 'Reclamos Con Acción Pendiente del Consumidor'. The search form shows a 'Nro. de Expediente' with 'xxxxxxxx' and a date range from 02/03/2015 to 02/03/2015. The navigation menu at the bottom is more detailed, listing specific sub-items under each category.

## CREACION DEL RECLAMO

### TUS RECLAMOS

Otra forma de buscar información de tus reclamos es en la opción “MIS NOVEDADES”, allí figura cualquier avance o cambio surgido en tu reclamo.

Fecha	Título	Novedad
Lunes, 2. Marzo 2015 - 17:22	Novedad 2647	El reclamo ha sido ingresado al sistema. Ud. podrá identificarlo con el siguiente número 4437445/2015

En la opción “VER EXPEDIENTE” veras el detalle de tu reclamo.

**expediente 1909**

Tipo de reclamo:	Individual
Breve descripción de los hechos:	kjgjuhtgjh
Objeto del Reclamo:	Cambio del producto Rescisión del contrato
Monto desconocido inferior a \$293.800 :	No
Monto del reclamo:	355.00
Seleccione el producto o servicio al que hace referencia su reclamo:	Televisión por cable
¿Ha realizado el reclamo ante la empresa?:	Si

## CREACION DEL RECLAMO

### MIS AUDIENCIAS

En la opción “MIS AUDIENCIAS” podés chequear el día y horario de la conciliación.

Estado de Audiencia	Fecha y hora	Dirección	Conciliador	Audiencia	Nro. de Expediente
En espera de respuesta	Lunes, 9. Marzo 2015 - 12:00	Por asignar	Por asignar	1912	5276441/2015
En espera de respuesta	Martes, 3. Marzo 2015 - 14:00	Por asignar	Por asignar	1911	5276441/2015
En espera de respuesta	Martes, 3. Marzo 2015 - 11:30	Por asignar	Por asignar	1901	8032665/2015

INSTITUCIONAL [Creador/rama](#)  
[http://testing.precioscuidados.gob.ar/coprec/mis\\_audiencias](http://testing.precioscuidados.gob.ar/coprec/mis_audiencias)

RECLAMOS [Encontrá Tu Dependencia De Acuerdo A Tu Jurisdicción](#)

LEGISLACIÓN [Nuevas Leyes](#) [Derechos](#)

EDUCACIÓN [Cursos De Capacitación](#) [Quiénes Somos](#)

CONTACTO [Defensa del Consumidor](#) [Dependencias de Defensa](#)



## ¡LISTO YA TENES TU RECLAMO!