



Preguntas Frecuentes de COPREC para las y los Consumidores

PREGUNTA 1

[¿Cómo funciona COPREC electrónico?](#)

PREGUNTA 2

[¿Cómo realizo una consulta ante COPREC?](#)

PREGUNTA 3

[¿Cómo ingreso a mi usuario si no recuerdo mi contraseña?](#)

PREGUNTA 4

[¿Cómo cambio mi correo electrónico registrado?](#)

PREGUNTA 5

[Inicié mi reclamo en \[www.argentina.gob.ar\]\(http://www.argentina.gob.ar\) pero no lo encuentro, ¿Cómo lo puedo encontrar?](#)

PREGUNTA 6

[Ya admitieron mi reclamo en COPREC, ¿Cómo puedo seleccionar turno?](#)

PREGUNTA 7

[Recibí un mail de COPREC solicitando más información, ¿Cómo puedo responderlo?](#)

1. ¿Cómo funciona el COPREC electrónico?

Durante la vigencia de la emergencia pública en materia sanitaria, establecida por la Ley N° 27.541 y ampliada por el Decreto N° 260 de fecha 12 de marzo de 2020 y su modificatorio, los reclamos ingresados al Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo (COPREC) tramitarán **únicamente mediante la celebración de audiencias por medios electrónicos.**



Las audiencias de conciliación se desarrollarán en línea mediante la utilización de cualquier medio electrónico. **La elección del medio electrónico a utilizar será una facultad de las y los consumidores/as.**

2. ¿Cómo realizo una consulta ante COPREC?

Podés enviar tu consulta al correo electrónico consumo.coprec@produccion.gob.ar. Recordá siempre completar con tu nombre, apellido, DNI y, en caso de haber cargado tu reclamo, el número del mismo.

3. ¿Cómo ingreso a mi usuario si no recuerdo mi contraseña?

Ingresá a la [página principal de COPREC](#) y hacé click debajo de los campos de usuario en **"Solicitar nueva contraseña"**. Recordá que debes ingresar el correo electrónico con el cual te registraste en la página o tu nombre de usuario. Te llegará un correo electrónico con la información para crear una nueva contraseña.

4. ¿Cómo cambio mi correo electrónico registrado?

Primero debes ingresar con tu usuario y contraseña en [nuestra web](#), luego encontrarás una vista llamada **"Mis datos"** en el margen superior derecho. Podrás cambiar el correo electrónico seleccionando **"Editar"**, recordá que tenés que contar con una contraseña para poder registrar el cambio.

En caso de haber registrado otro correo electrónico y no poder ingresar al mismo para cambiar la contraseña, o ante cualquier otro problema que tengas con tu usuario, comunicate con nosotros/as al correo electrónico consumo.coprec@produccion.gob.ar, indicando tu nombre, apellido, DNI y nombre de usuario (en caso de tenerlo).

5. Inicié mi reclamo en www.argentina.gob.ar pero no lo encuentro, ¿Cómo lo puedo encontrar?

Si iniciaste el reclamo a través de la página www.argentina.gob.ar y se deriva a COPREC, recibirás un mail donde se te indicarán los pasos a seguir. Recordá que en ese caso, tu reclamo no se encontrará en esa página, sino en [nuestra web](#).



6. Ya admitieron mi reclamo en COPREC, ¿Cómo puedo seleccionar turno?

1. Tenés que ingresar con tu usuario y contraseña en [nuestra web](#).
2. Seleccioná en el margen superior izquierdo una vista llamada **"Reclamos con acción pendiente del consumidor"**.
3. Se desplegará un listado, donde tendrás que seleccionar la opción: **"Mis reclamos gratuitos: Debe asignarles fecha de audiencia"**
4. Seleccioná turno de audiencia: Recordá que la misma se desarrollará por medios electrónicos.

7. Recibí un mail de COPREC solicitando más información, ¿Cómo puedo responderlo?

En el mail que recibas se te va a indicar cómo contestar el pedido de más información. Opcionalmente, también podrás contestar de la siguiente forma:

1. Tenés que ingresar con tu usuario y contraseña en [nuestra web](#).
2. Seleccioná en el margen superior izquierdo una vista llamada **"Reclamos con acción pendiente del consumidor"**.
3. Se desplegará un listado, donde tendrás que seleccionar la opción: **"Reclamos con pedido de más información por parte de la Secretaría"**.
4. Responder ahí mismo el pedido que se te está haciendo.