

Denuncia Digital – Guía para de ciudadano denunciante

Para hacer la denuncia digital debes abrir el navegador de internet



Nueva pestaña



defensadelconsumidor.cba.gov.ar

Y en la barra de dirección escribir defensadelconsumidor.cba.gov.ar

defensadelconsumidor.cba.gov.ar

Bajando por la página inicial, encontrarás información general para preparar la denuncia antes de entrar al formulario web

HOME DENUNCIAS TURISTA PROTEGIDO CONTACTO

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL

Mis Consultas Solicitud de Denuncia

¿Qué podés denunciar? Conocé algunas de las cosas que podés denunciar.

Denuncia Defensa al Consumidor Conoce los pasos que tenés que seguir para realizar tu denuncia.

Delegaciones Delegaciones del Interior

Turista Protegido Sugerencias, derechos e información si necesitás hacer un reclamo.

DENUNCIAS

Velamos por la protección y promoción de los derechos de los usuarios y consumidores, atendiendo a los reclamos por presuntos incumplimientos a la Ley 24.240.

Brindamos asesoramiento y orientación a los consumidores bajo la reglamentación de la Ley de Defensa del Consumidor.

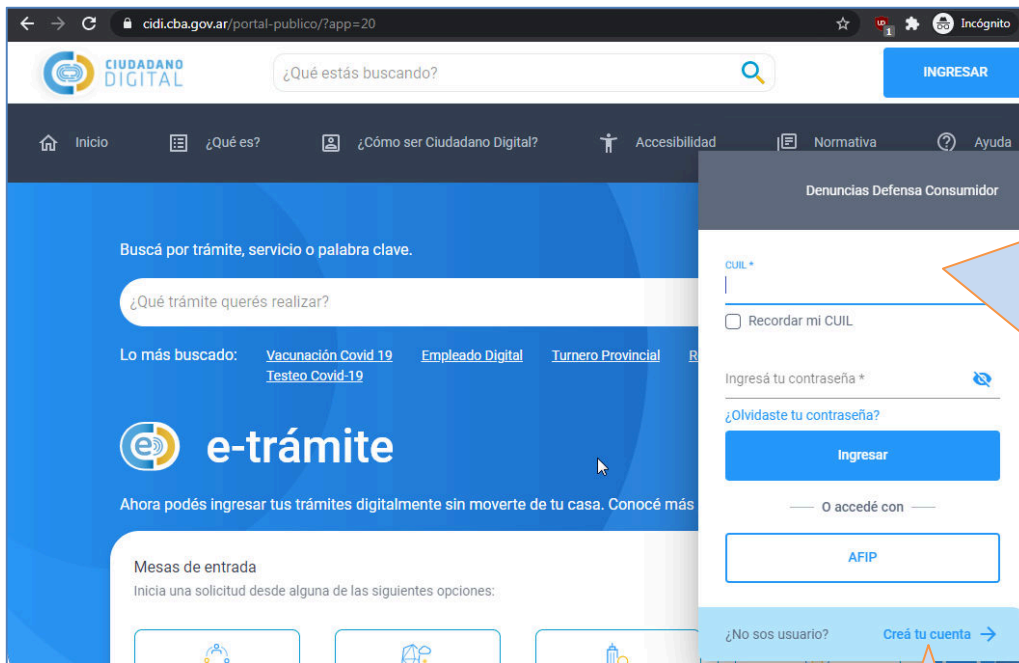
Realizamos inspecciones de oficio o por denuncia, para controlar la normativa vigente.

Establecemos sanciones a los infractores a las leyes provinciales y nacionales relacionadas con la materia.

Si querés hacer un reclamo en Defensa del Consumidor debes presentar:

- Es necesario contar con Ciudadano Digital Nivel 2. Para mayor información <http://ciudadanodigital.cba.gov.ar>.
- En el formulario web se debe contar con la mayor precisión posible los hechos ocurridos.
- Asimismo se debe indicar de forma bien puntual la petición o cual sería la solución al conflicto (reparación de la cosa, devolución del dinero, entrega del producto, etc.).

Cuando tengas todo listo para iniciar la carga de la denuncia digital en el formulario web, tocar en **Solicitud de Denuncia**



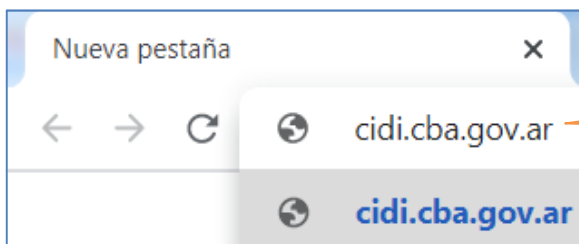
Para iniciar la carga de la denuncia, el sistema te solicitará primero que te identifiques como **Ciudadano Digital**.

En el sistema de Ciudadano Digital es necesario contar con **Nivel 2** para poder cargar denuncias. Las personas que tienen Nivel 2 pueden cargar denuncias en **representación** de personas que no lo tienen.

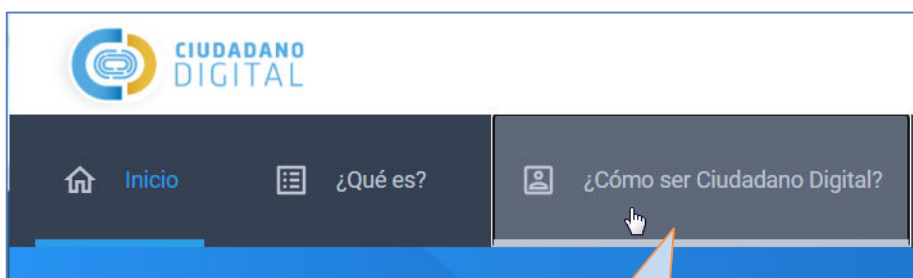
Si no estás registrado en el sistema de Ciudadano Digital (CiDi)...

...podrás crear tu cuenta tocando en **Creá tu cuenta**

Cómo crear tu cuenta de CiDi:



Encontrarás instrucciones detalladas para inscribirte entrando en el portal de CiDi cidi.cba.gov.ar ...



...y desde allí pasar a la sección **[¿Cómo ser Ciudadano Digital?](#)** en la portada...
... o en el **Menú**



Encontrarás información adicional sobre los "Niveles" de CiDi en <https://cidi.cba.gov.ar/portal-publico/acceso>

Carga de la denuncia

Registrar Solicitud de Denuncia

Los campos marcados con (*) son requeridos para poder enviar la solicitud. Además es requerido al menos un denunciado.

Los paneles marcados con ✓ están listos para poder enviar la solicitud.

1 - CONSUMIDOR
¿Quién realiza la denuncia? ✓

2 - DENUNCIADOS
¿A quién/es quiere denunciar?

3 - INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA
¿Cuál es el motivo de la denuncia?

4 - DOCUMENTACIÓN
¿Qué documentación tiene?

[Ir a Mis Consultas](#) [Guardar](#)

El formulario de la denuncia digital tiene 4 partes

Cuando los datos de cada sección están correctamente registrados, aparecen tildes verdes en esta parte

A medida que cargas los datos, se pueden guardar para continuar en otro momento.

Parte 1 – Datos de la persona denunciante

1 - CONSUMIDOR
¿Quién realiza la denuncia? ✓

Soy Representante CiDi
Seleccione y busque si usted va a representar a otra persona.

Datos Generales del Consumidor

Nombres
Apellidos
Número País Género
Masculino

Tus datos básicos aparecen automáticamente porque ya están registrados en el sistema CiDi

Si necesitas cargar una denuncia para otra persona que no tiene CiDi Nivel 2, tendrás que activar esta opción

Si estás cargando la denuncia para otra persona, tendrás que indicar sus datos básicos...

Busque su Representado

País Argentina Número de DNI Género Femenino [Buscar](#)

... y Buscar

Ciudadanos Encontrados
Seleccione un Ciudadano de la Lista

Apellidos	Nombres	Documento

[Seleccionar](#)

Cuando el sistema muestre los datos correctos de la persona **Seleccionar**

Datos Generales del Consumidor

Nombres
Apellidos
Número País Género
Femenino

... y sus datos quedarán registrados en el formulario

Luego hay que cargar los **Datos de Contacto**.

Estos datos son muy importantes porque son los que usarán el sistema de denuncias y los funcionarios de Defensa del Consumidor para contactarte

Datos de Contacto del Consumidor 

Verifique si son correctos los datos de contacto. De lo contrario editelos.

Característica (*)

Característica



Correo Electrónico (*)



Teléfono (*)

Teléfono

Para poder completar esta parte, primero hay que tocar en el lapicito (Editar)

Es obligatorio escribir los datos marcados con (*), un número de teléfono completo y una dirección de correo electrónico

Datos de Contacto del Consumidor  

Para cancelar/guardar presione  

Característica (*)


Característica

Correo Electrónico (*)

Teléfono (*)

Teléfono

Una vez escritos estos datos, hay que tocar en el símbolo de almacenamiento (Guardar) para que queden registrados en la ficha

Domicilio donde se recibirán las notificaciones 

Fecha de Constitución

Correo Electrónico

Localidad

Barrio

Código Postal

Calle

Número

Piso

Departamento

Al igual que en la sección anterior, para poder completar esta parte, primero hay que tocar en el lapicito (Editar)

Se abrirá un formulario especial donde especificarás todos los datos del **domicilio donde se recibirán las notificaciones**

GENERAR DOMICILIO

Provincia *

Departamento

Localidad *

Barrio

Tipo Calle

Calle *

Número

Torre

Piso

Dpto.

Manzana

Lote/Casa

Mapa Satélite

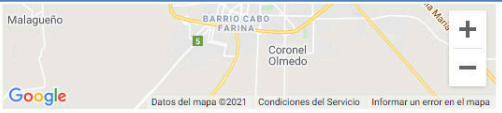
Mapa de Córdoba

Numero | Torre | Piso | Upto | Manzana | Lote/LASA

Código Postal
5000

Referencias

Malagueño



Google

Datos del mapa ©2021 Condiciones del Servicio Informar un error en el mapa

Latitud: -31.420083299999999 - Longitud: -64.1887761

GUARDAR

Recuerde presionar Guardar y verificar que el domicilio se registró correctamente antes de confirmar.

Cancelar Confirmar

Desplazando el formulario hacia abajo...

...podrás **Guardar** y luego **Confirmar** los datos del domicilio seleccionado

Guardar

Domicilio donde se recibirán las notificaciones

Para cancelar/guardar presione

Fecha de Constitución
10/03/2021

Correo Electrónico (*)

Localidad Barrio Código Postal
5000

Calle Número Piso Departamento

Los datos especificados en el mapa aparecerán copiados en el formulario principal. Ahora, hay que tocar en el símbolo de almacenamiento (Guardar) para que queden registrados en la ficha

2 - DENUNCIADOS
¿A quién/es quiere denunciar?

3 - INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA
¿Cuál es el motivo de la denuncia?

4 - DOCUMENTACIÓN
¿Qué documentación tiene?

Ir a Mis Consultas Guardar

En este punto, ya están completos los datos de la persona denunciante. Antes de seguir cargando el formulario, sería buena idea **Guardar** lo escrito hasta el momento

✓ Información

Su solicitud se guardó con éxito. Podrá modificarla luego, cuando lo crea conveniente. Por último, recuerde ENVIARLA para que pueda ser procesada.

Aceptar

Ir a Mis Consultas Guardar

Luego de leer y Aceptar la información de guardado, el sistema pasará automáticamente a la sección de **Mis Consultas**

Consulta de denuncias cargadas

En la parte de abajo de la sección **Mis Consultas**, aparecen las denuncias que has cargado

En caso de que el sistema no muestre las denuncias guardadas, hacer clic en el espacio del **NºExpediente** y luego en **Buscar**

Como denunciante Como denunciado

Filtros de búsqueda

Nº Expediente Fecha creaci... Causa Estado

Dni denunciado Cui... Denunciado

Columnas a mostrar
NRO. SOLICITUD, ESTADO, FECHA CREACI... DENUNCIADO, ...

Columna de ordenamiento Tipo de ordenamiento

Restablecer **Buscar**

Resultados de la búsqueda

VER	NRO. SOLICITUD	ESTADO	FECHA DE CREACIÓN	CATEGORÍA	CAUSA	NRO EXPEDIENTE	DENUNC
	[Redacted]/2021	En borrador	10/03/2021 10:49:13	Sin asignar	Sin asignar		

Registros por página 10 1 - 1 de 1 < >

Desde aquí se puede **Ver** el formulario de la denuncia, con el contenido cargado hasta el momento.

Ver **NRO. SOLICITUD** **ESTADO**

 [Redacted]/2021 En borrador

Resultados de la búsqueda

VER	NRO. SOLICITUD	ESTADO	FECHA DE CREACIÓN	CATEGORÍA	CAUSA	NRO EXPEDIENTE	DENUNC
	[Redacted]/2021	En borrador	10/03/2021 10:49:13	Sin asignar	Sin asignar		

Registros por página 10 1 - 1 de 1 < >

Pero si se necesita continuar cargando o modificar la información de la denuncia, lo que hay que hacer es desplazar la vista del listado hacia la derecha...

... y tocar en el "lapicito" (Editar)

EXPEDIENTE DENUNCIADO DNI DENUNCIADO CUIT/CUIL DENUNCIADO FECHA DE ÚLTIMO MOVIMIENTO A...ES

< >

Continuando la carga de la denuncia

Parte 2 – Datos de los denunciados

Editar Solicitud de Denuncia

Los campos marcados con (*) son requeridos para poder enviar la solicitud. Además es requerido al menos un denunciado.
Los paneles marcados con ✓ están listos para poder enviar la solicitud.

1 - CONSUMIDOR
¿Quién realiza la denuncia? ✓

2 - DENUNCIADOS
¿A quién/es quiere denunciar?

¿Cómo quiere buscar a su denunciado?

Comercio DNI

Razón Social: telecom Cuit: _____ **Buscar**

Este tildado verde indica que los datos de la parte 1 están completos y correctos

Según quieras denunciar a una empresa o una persona física, deberás elegir Comercio o DNI ...

... escribir algún dato de identificación y finalmente **Buscar**

Búsqueda: telecom

CUIT	Razon Social	
30640020489	TELECOMUNIC.INTERNAC.DE ARG.TELINTAR S.A	✓
30678186445	TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANONIMA	✓
30698536728	TELECOMUNICACIONES RIO CUARTO S R L	✓
30707202684	TELECOM INTERNET S.A.	✓
30707313893	TELECOMUNICACIONES SERVICIOS S R L	✓

Registros por página 5 1 - 5 de 22

El sistema mostrará las empresas o personas con identificación parecida al dato que has buscado

Y hay que seleccionar la correcta...

Seleccionar

¡Atención!: Muestra de a 5 renglones, pero si hay más podrás avanzar en el listado tocando aquí

✓ **Información**

Recuerde presionar el botón "Agregar Denunciado" para efectivamente agregarlo a la lista de denunciados.

Aceptar

Una vez seleccionada la empresa o persona denunciada, hay que aceptar esta información para continuar en el formulario de la denuncia

2 - DENUNCIADOS

¿A quién/es quiere denunciar?

¿Cómo quiere buscar a su denunciado?

Comercio DNI

Razón Social

Cuit

Buscar

Empresa a Denunciar

Razón Social

TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANONIM.

Cuit

30678186445

Datos de Contacto del Denunciado

Característica

0110

Teléfono

49686274

Los datos de la empresa o persona seleccionada aparecerán en el formulario

Domicilio del Denunciado

Localidad

CORDOBA

Código Postal

5000

Calle

AV. COLON

Número

4450

Barrio

SIN ASIGNAR

Pero hay que confirmarlos tocando en **Agregar Denunciado**

Si es el denunciado que busca, recuerde presionar Agregar.

Agregar Denunciado

Si en el reclamo corresponde denunciar a más empresas o personas, se puede repetir la búsqueda de denunciado y así elegir y agregar dos o más denunciados

Parte 3 – Información de la denuncia

3 - INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA

¿Cuál es el motivo de la denuncia?

Categoría

Servicio de Internet, cable y telefonía

Causa

Reconocimiento de Garantía

HECHOS QUE DAN ORIGEN AL RECLAMO (*)

Relato breve de lo sucedido, mencionando fechas, lugares, personas, productos, marcas, modelos, etc. En el mismo orden en que se sucedió cada circunstancia.

El día 11 de febrero de 2021 compré en la empresa denunciada un aparato nuevo, último modelo en cuotas con la tarjeta del banco que también puse como denunciado.
A los 3 días el celular dejó de funcionar. Ni siquiera enciende.
Fui a la empresa el 14 de febrero a reclamar. Me dijeron que no me lo pueden cambiar porque no tienen más unidades y que lo tengo que dejar en el servicio técnico por 2 o 3 semanas para ver que le pasa, si tiene arreglo y si hay repuestos.

466 / 1000

SOLICITA (*)

Expresar con claridad lo que pretende de la empresa en relación al producto o servicio reclamado.

Solicito que la empresa de telefonía me cambie el celular por otro nuevo del mismo modelo, o por uno de otro modelo o marca con similares características técnicas.
También solicito que el banco suspenda el cobro de las cuotas hasta que la empresa de telefonía me de un nuevo celular en buenas condiciones de funcionamiento.

329 / 1000

En esta sección tendrás que contar cuál es tu reclamo comenzando por seleccionar Categoría y Causa de la denuncia en las listas que se despliegan al tocar aquí...

Luego escribir lo indicado en los dos cuadros siguientes (en esta ilustración contienen relatos de una denuncia de ejemplo)

Parte 4 – Documentación

1 - CONSUMIDOR
¿Quién realiza la denuncia? ✓

2 - DENUNCIADOS
¿A quién/es quiere denunciar? ✓

3 - INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA
¿Cuál es el motivo de la denuncia? ✓

4 - DOCUMENTACIÓN
¿Qué documentación tiene?

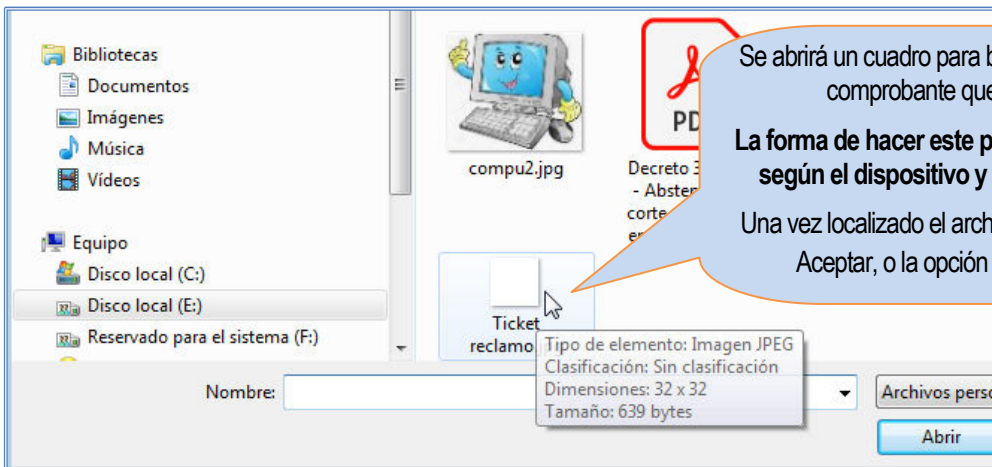
Aún no se han agregado documentos

Seleccionar

El reclamante declara bajo juramento que las copias acompañadas son copia fiel de los originales que obran en su poder.

En esta sección tendrás que cargar (“subir”) fotos o escaneos de los comprobantes de la compra o contratación que da origen a tu denuncia.

Para eso tocarás en **Seleccionar**



4 - DOCUMENTACIÓN
¿Qué documentación tiene?

Suba los archivos que crea importantes para la denuncia. Ej Ticket, factura de compra. Las extensiones soportadas son: pdf, png, jpg y jpeg.

Nombre	Tipo
Factura.jpg	DNI
	Factura de compra de producto
	Contrato
	Póliza
	Ticket de pago
	Constancia de reclamo previo

Seleccionar

El reclamante declara bajo juramento que las copias acompañadas son copia fiel de los originales que obran en su poder.

Una vez “subido” el archivo, hay que indicar al sistema qué tipo de comprobante es, desplegando la lista y seleccionando.

Es posible borrar algún archivo enviado tocando aquí

Es importante enviar todos los archivos necesarios para que la denuncia quede suficientemente documentada

Una vez terminado el envío de documentación hay que **Guardar** la denuncia y volver a **Mis Consultas**

Cancelar Solicitud **Ir a Mis Consultas** **Guardar**

Envío de la denuncia

El “cierre” del formulario de denuncia se hace desde la sección **Mis Consultas** (la cual se describió antes – página 6)

Desde **Mis Consultas** se puede **Ver** el formulario de la denuncia.

Resultados de la búsqueda

VER	NRO. SOLICITUD	ESTADO	FECHA DE CREACIÓN	CATEGORÍA	CAUSA	NRO EXPEDIENTE	DENUNC
	██████████/2021	En borrador	10/03/2021 10:49:13	Sin asignar	Sin asignar		

Registros por página 10 1 - 1 de 1

Ver Solicitud de Denuncia

Los campos marcados con (*) son requeridos para poder enviar la solicitud. Además es requerido al menos un denunciado.

Los paneles marcados con ✓ están listos para poder enviar la solicitud.

Si ya tiene toda la información correctamente cargada y verificada, entonces todas las secciones tendrán sus tildes verdes

Número Solicitud
██████████/2021

Estado
Cargada

Categoría
Servicio de Internet, cable y telefonía

Número Expediente
.....

Número SUAC
.....

Estado SUAC
.....

- 1 - CONSUMIDOR**
¿Quién realiza la denuncia? ✓
- 2 - DENUNCIADOS**
¿A quién/es quiere denunciar? ✓
- 3 - INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA**
¿Cuál es el motivo de la denuncia? ✓
- 4 - DOCUMENTACIÓN**
¿Qué documentación tiene? ✓

DENUNCIADO	DNI DENUNCIADO	CUIT/CUIL DENUNCIADO	FECHA DE ÚLTIMO MOVIMIENTO	ACCIONES
TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANONIMA		30678186445		

Desplazando el listado de denuncias encontrarás el botón para **Enviar** el formulario

⚠ Enviar solicitud de denuncia

¿Confirma que desea enviar la solicitud de denuncia?

No **Sí**

El sistema te solicitará confirmación



✓ Información

Su solicitud fue enviada con éxito.

Si todo está correcto la denuncia se enviará, pero si falta algún dato el sistema te avisará en este momento, y la denuncia no se enviará...

Aceptar

Resultados de la búsqueda

VER	NRO. SOLICITUD	ESTADO	FECHA DE CREACIÓN	CATEGORÍA	CAUSA	NRO
	 2021	Cargada	10/03/2021 10:49:13	Servicio de Internet, cable y telefonía	Reconocimiento de Garantía	

Registros por página 10 1 - 1 de 1

A partir del envío de la denuncia, en la sección **Mis Consultas**, en el listado de tus denuncias verás nuevos datos que indican los movimientos que tiene la solicitud


EXPEDIENTE	DENUNCIADO	DNI DENUNCIADO	CUIT/CUIL DENUNCIADO	FECHA DE ÚLTIMO MOVIMIENTO	ACCIONES
	TELECOM PERSONAL SOCIEDAD ANONIMA +		30678186445	19/03/2021 10:47:31	  



|< < > >|

Y al **Ver** el formulario de la denuncia, aparece una nueva sección con el detalle de los **movimientos** de la solicitud

5 - MOVIMIENTOS

¿Qué acciones se realizaron?

Denuncias 

Fecha	Tipo Movimiento	Responsable	Detalle
19/03/2021	Recepción de denuncia		

[Ir a Mis Consultas](#) [Guardar](#)