



GUÍA DE ORGANISMOS PÚBLICOS CON COMPETENCIA EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

□ **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO **ÁREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Tres vías de contacto para todo el país

Presencial: Av. Uruguay 948 esq. Rio Branco, Montevideo, de Lunes a Viernes de 9.30 a 15.30.

Telefónica: 0800 7005 de Lunes a Viernes de 9.30 a 16.00

Electrónica: Completando **formulario online** a través de la página web www.consumidor.gub.uy

Asimismo, se puede consultar en la **Regional Norte.**

Zorrilla De San Martín 793 esq. Uruguay, Salto.

47324522

Horario: 8:00 a 16:30

DIRECCIÓN NACIONAL DE LOTERÍAS Y QUINIELAS

Pérez Castellanos 1440

Secretaria General: 2916 63 47 – 29160237

secretaria@loterias.gub.uy

www.loteria.gub.uy

AUDITORÍA INTERNA DE LA NACIÓN

Paysandú 941

Central: 29017293

consultas@ain.gub.uy

Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web

www.ain.gub.uy

□ **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (MSP)**

Atención al usuario

18 de julio 1892 Planta Baja

08004444

atencionalusuario@msp.gub.uy

Otro teléfono: 2 4000101/04

www.msp.gub.uy

1- RECLAMACIONES Y CONSULTAS DIRECTAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD (PÚBLICAS Y PRIVADAS).

Todas las Instituciones de Salud (públicas y privadas) deben contar con Oficinas de Atención al Usuario (decreto 15/2006), para contestar todas las inquietudes de los usuarios.

2- RECLAMACIONES EN EL MSP.

REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA EN EL MSP.

Toda queja presentada ante las instituciones sea favorable o no, es enviada mensualmente al MSP. Aquí se procesa la información a fin de conocer la percepción del usuario sobre su Servicio de Salud, de modo de saber qué se debe mejorar.

(*Primera Instancia

Como se indicó en el numeral 1, la institución a la que usted pertenece es la primera que debe saber su inquietud, porque es el lugar natural y más indicado para darle respuesta y solución a la brevedad. Siempre quédese con una constancia de haber presentado su caso.

Segunda instancia

En caso de requerir una respuesta o solución que no exista o no le satisfaga puede concurrir a la oficina de atención al usuario del MSP (con la constancia de la primera instancia) para continuar con su petitorio. Esta oficina recibe la denuncia o reclamo del usuario y le da trámite dentro del MSP.

¿Quién presenta las reclamaciones?

Los usuarios, familiares directos o representantes por poder o autorización.

¿Cómo se presentan?

Por escrito (en forma personal)

Por medios electrónicos (fax, correo electrónico)

Cabe destacar que se podrá solicitar la ratificación de la firma en un plazo inferior a diez días hábiles.

Plazos que tiene la institución para contestar a su reclamo o denuncia:

- “Daño derivados de las prestaciones” : 20 días corridos para notificar POR ESCRITO al usuario que se va a realizar una investigación. Luego de 90 días corridos para investigar, pudiendo prolongarse por 90 días más por causas fundadas y por única vez.

- “Dificultad de acceso o falta de cumplimiento en las prestaciones o cuando no exista acuerdo sobre las obligaciones recíprocas de carácter no asistencial” – 20 días corridos

para adoptar resolución.

- "... de mero corte administrativo o referido a la organización del Servicio de Salud" – 48 hrs.

SIEMPRE SE DEBERÁ NOTIFICAR LA RESOLUCIÓN AL USUARIO POR ESCRITO
Toda queja presentada ante las instituciones sea favorable o no, es enviada mensualmente al MSP. Aquí se procesa la información a fin de conocer la percepción del usuario sobre su Servicio de Salud, de modo de saber qué se debe mejorar.

□ **MINISTERIO DE TURISMO**

Rambla 25 de Agosto s/n esq. Yacaré

Tel: 1885 100

webmaster@mintur.gub.uy

Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web

www.turismo.gub.uy

□ **MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS**

Rincón 561

08008275

consultas@mtop.gub.uy

www.mtop.gub.uy

Consultas, denuncias, sugerencias, quejas: 2915 8333 (int. 10161)

□ **MINISTERIO DE DEFENSA**

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA

DIRECCIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL E INFRAESTRUCTURA AERONÁUTICA (DINACIA)

Avda. Camino de las Industrias Wilson Ferreira Aldunate (ex Camino Carrasco) 5519,
Próximo a Antiguo Aeropuerto de Carrasco (Canelones).

2604 04 08 int 4038 (Transporte Aéreo Comercial).

dinacia@adinet.com.uy

□ **MINISTERIO DEL INTERIOR**

RENAEMSE

Mercedes 1001

29087535

deptoll@minterior.gub.uy

www.minterior.gub.uy

□ **MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

DINAE (Dirección Nacional de Empleo)

Juncal 1511 2° Piso
29157604/05
agencias@mtss.gub.uy
www.mtss.gub.uy

□ **MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA**

Reconquista 535 Piso 6
2915 0103 - 2915 0203
educación@mec.gub.uy

PRIMERA INFANCIA (Denuncias Guarderías)

Reconquista 535 Piso 5
29170748
primerainfancia@mec.gub.uy
www.mec.gub.uy

EDUCACIÓN SUPERIOR

Cerrito 586 piso1
29165631
grpeduter@mec.gub.uy
www.mec.gub.uy

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA (ANEP)

Av. Del Libertador 1409
29007070
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.anep.edu.uy

□ **MINISTERIO DE GANADERÍA, AGRICULTURA Y PESCA (MGAP)**

Constituyente 1476 Planta Baja (Centro de Atención Ciudadana del MGAP)
24104155/218
cacmgap@mgap.gub.uy
www.mgap.gub.uy

□ **MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINERÍA**

Paysandú esq. Libertador Brig. Gral. Lavalleja, 4° piso
2 900.02.31 / 33
infomiem@miem.gub.uy
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web
www.miem.gub.uy

□ **INSTITUTO NACIONAL DE VITIVINICULTURA (INAVI)**

Dr. Enrique Pouey 463 – C.P. 90.200 Las Piedras – Canelones
02 36 43486 – 46977/78
inavi@inavi.com.uy
www.inavi.com.uy

□ **INSTITUTO NACIONAL DE CARNES (INAC)**

Rincón 545
29162134 o por fax al 29160430 int 438
dcmi@inac.gub.uy
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.inac.gub.uy

□ **INSTITUTO NACIONAL DE SEMILLAS (INASE)**

Cno. Bertolotti s/n y Ruta 8 km 29 - Barros Blancos - Canelones.
22887099
inase@inase.org.uy
www.inase.org.uy

□ **ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ALCOHOLES Y PORTLAND (ANCAP)**

Paysandú y Av. Libertador Lavalleja s/n
Tel 19312006
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.ancap.com.uy

□ **UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA (URSEA)**

Yaguarón 1407 - Oficina 811
2 9082221
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.ursea.gub.uy

□ **UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES (URSEC)**

Av. Uruguay 988
Tel. 29028082 int. 292
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.ursec.gub.uy

□ **UNIDAD REGULADORA Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Andes N° 1365 piso 8
29012929 interno 1352
Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:
www.datospersonales.gub.uy

□ **BANCO CENTRAL URUGUAY**

Diagonal Fabini 777

Tel/Fax: 1967

Pueden hacer consultas y reclamos a través de formulario en la siguiente web:

www.bcu.gub.uy