



Todo Cliente de **Consorcio del Uruguay S.A** tiene a su disposición el siguiente **“Procedimiento de Reclamación”** que podrá utilizar toda vez que lo considere oportuno a efectos de plantear controversias, quejas y formular toda clase de reclamos originados en diferencias que tuvieran como origen la relación contractual que el Cliente mantiene con la Empresa.

### **PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMOS**

**1º)** En caso de que el Cliente tuviere que recurrir al procedimiento de reclamos tendrá disponible en la web [www.consortio.uy](http://www.consortio.uy) el “Formulario de Reclamos”. El formulario también estará disponible en el domicilio de CONSORCIO DEL URUGUAY S.A., Bartolomé Mitre 1409 esquina Rincón de la ciudad de Montevideo los días hábiles en que la Empresa permanezca abierta. El cliente podrá recibir apoyo para confeccionar la solicitud a través del teléfono 29152295 entre las 10 y las 17 horas solicitando la comunicación con el personal de atención al cliente.

**2º)** El Cliente deberá completarlo indicando: nombre, apellido, dirección, teléfono, correo electrónico (imprescindible para el caso de envíos vía web), número de grupo y orden, fecha de presentación así como un detalle claro y preciso del motivo que origina el reclamo. Además indicará el medio de notificación mediante el cual desea recibir su respuesta (en los términos del numeral 6 del presente reglamento). No se tendrá por iniciado el “Procedimiento de Reclamación” hasta tanto el Cliente no proporcione la totalidad de los datos solicitados en el presente artículo y en consecuencia no comenzarán a correr los plazos aquí establecidos.

**3º)** CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. recibirá el “Formulario de Reclamos” y dará trámite al mismo señalando en la copia del cliente: número identificatorios de referencia y fecha en la que estará a disposición del Cliente la respuesta además de entregarle una constancia de recepción. Si el cliente enviara su solicitud a través de la página Web citada, dentro de las 48 horas hábiles de su envío deberá recibir en su casilla de correos una respuesta que reseñe el número identificatorios de la solicitud y la fecha en que será respondido.

**4º)** CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. contará con un plazo de respuesta al reclamo que no podrá superar los 15 días corridos contados a partir de la fecha de su presentación. Dicho plazo podrá prorrogarse únicamente por otros 15 días corridos cuando a criterio de CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. la naturaleza del reclamo así lo requiera debiéndose informar al Cliente por escrito a través de los medio elegidos por el cliente al formular la solicitud, los motivos de la prórroga.

**5º)** Los plazo de respuesta que venzan en día inhábil se entenderán prorrogados hasta el primer día hábil siguiente. No se entenderán días hábiles a los efectos de este Procedimiento los días sábados, domingos, feriados así como los días en que CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. permanezca cerrado por decisión del Directorio, licencia anual, caso fortuito o fuerza mayor.

**6º)** Son considerados medios válidos de notificación de respuesta al reclamo: el correo electrónico que el cliente designe y la comparecencia personal del Cliente a las oficinas de CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. (Bartolomé Mitre 1409 esquina Rincón). El Cliente deberá indicar, al momento del reclamo, la opción elegida.



**7º)** Toda vez que el Cliente optara por la notificación personal en las Oficinas de CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. (Bartolomé Mitre 1409 esquina Rincón), su incomparecencia en la fecha de respuesta indicada implicará notificación ficta de la misma, sin necesidad de constancia alguna.

**8º)** CONSORCIO DEL URUGUAY S.A. se obliga a responder el reclamo efectuado dentro del plazo previsto en el artículo 4, por escrito y de manera fundada sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado por el Cliente.

**9º)** Consorcio del Uruguay S.A. designará un Responsable del Área de Atención de Reclamos ante quien podrán concurrir los Clientes a efectos de consultar información atinente a su reclamo. Los reclamos serán resueltos por un comité integrado por el responsable del Área de Atención de Reclamos, un representante o integrante del Directorio de la empresa y aquellos integrantes que el Directorio designe en función del reclamo concreto.

**10º)** Para el caso de que el cliente no recibiera una respuesta dentro del plazo establecido o en los casos de disconformidad con la respuesta podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay (por mayor información dirigirse a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy))

Pr-11-02 19 setiembre 2018 versión: V2.