

Te apareció un candado.

Se arregla en 2 minutos.

El candado no significa que la cuenta esté fallada ni que te hayan vendido algo que no funciona. Es algo normal de PlayStation y en casi todos los casos lo resolvés vos en dos minutos.

■ TIEMPO ~2 min

■ CONSOLAS PS4 y PS5

■ NECESITÁS Los datos que te pasaron

EMPEZÁ POR ACÁ

Primero fijate qué cuenta te dieron

El candado tiene dos causas distintas, y cada una se arregla diferente. Para saber cuál es la tuya, fijate cómo venías jugando hasta ahora.

CASO A

Jugás desde tu usuario de siempre

Abrís el juego desde **tu propio perfil**, con tus trofeos y tus amigos. Es una **cuenta primaria**: el candado sale porque **se desactivó tu consola como principal**.

→ Seguí los pasos de abajo.

CASO B

Jugás con la cuenta que te pasaron

Para jugar entrás al **perfil de la cuenta que te dieron**. Es una **cuenta secundaria**: el candado sale porque estás jugando **desde tu usuario personal**.

→ Pasá a la página siguiente.

CASO A · CUENTA PRIMARIA

Volvé a activar tu consola como principal

Es el mismo paso que hiciste cuando instalaste el juego. Si se desactivó por cualquier motivo, el juego se bloquea hasta que lo vuelvas a activar.

1 Entrá a la cuenta del juego (la que te pasaron)

Iniciá sesión con el correo y la contraseña que recibiste, en el perfil que creaste para eso.

2 Entrá a la opción de consola principal

PS4 Configuración → Administración de cuenta → Activar como PS4 principal

PS5 Ajustes → Usuarios y cuentas → Otros → Compartir consola y jugar offline

3 Actívala — tiene que quedar **ACTIVADA** (en PS5, **ENCENDIDA**)

Si ya figuraba activada, desactívala y volvé a activarla.

4 Salí de esa cuenta y volvé a tu usuario personal

El candado desaparece y el juego te funciona con normalidad desde tu perfil de siempre.

Jugá desde el perfil que te pasaron

En una cuenta secundaria el juego funciona **solo dentro del perfil de la cuenta que recibiste**. Desde tu usuario personal siempre te va a aparecer el candado: no es un error, es así como funciona.

- 1 Salí de tu usuario personal
Volvé a la pantalla donde la consola te deja elegir con qué perfil entrar.
- 2 Entrá con el perfil de la cuenta que te pasaron
Es el perfil que creaste al instalar, con el correo y la contraseña que recibiste.
- 3 Abrí el juego desde ahí
Necesitás estar conectado a internet. El candado no aparece y el juego arranca normal.
- 4 No actives esta consola como principal
En una cuenta secundaria eso no destraba nada y además bloquea la cuenta. Dejá esa opción apagada.

ANTES DE ESCRIBIRLE A NADIE

Tres cosas que conviene saber

- No hace falta avisar que apareció un candado: seguí los pasos de arriba y se resuelve. Sí avisá si **no podés entrar a la cuenta**, eso es otra cosa.
- ! Si tenés una cuenta primaria, la sesión de la cuenta del juego **no puede estar iniciada al mismo tiempo** que jugás desde tu usuario personal. Salí de una para usar la otra.
- ✗ No cambies el correo ni la contraseña de la cuenta que te pasaron. Si los cambiás, **perdés la garantía** y no hay forma de reponerte el juego.

¿Seguís con el candado después de hacer todo esto?

Escribile a quien te vendió el juego y contale qué caso sos (A o B), qué consola tenés y en qué paso te quedaste. Con esos tres datos se resuelve mucho más rápido.