



Nuevo acceso a denuncias, consultas y reclamos en Defensa del Consumidor

A partir del mes de abril está disponible un único formulario en línea para el realizar denuncias, consultas o reclamos en el sitio web de la Unidad Defensa del Consumidor o a través de la página gubernamental de trámites en línea.

ACCEDE AQUÍ



¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?

A veces, como particulares o empresas, observamos alguna conducta comercial o publicitaria que creemos que está fuera de la normativa. No necesariamente nos hemos visto afectados por la situación, ni hemos consumido productos o servicios de ese proveedor, pero nos interesa favorecer un mejor mercado para todos. En este caso, se puede hacer una denuncia. La Unidad analizará e investigará los hechos, pudiendo culminar con la aplicación de sanciones al proveedor.

Algunos ejemplos sencillos:

- Vemos que una tienda exhibe vestimenta en la vidriera sin sus precios.



- Vemos un anuncio de descuento con determinados medios de pago, en carteles enormes, y luego constatamos al consultar que tienen condiciones más restrictivas que las que decía originalmente la publicidad.

- Vemos en el supermercado un precio en la góndola y en caja quieren cobrarnos un precio distinto.



¿QUÉ ES UNA RECLAMO /CONSULTA?

En las consultas, buscamos informarnos sobre nuestros derechos en el vínculo comercial con un proveedor, por ejemplo, la posibilidad de devolver un producto cuando fue comprado en una tienda presencialmente, y la diferencia cuando se compra en tienda en línea.

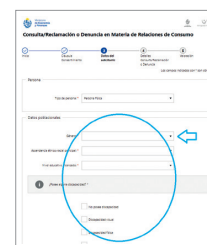
En el caso del reclamo, pretendemos una solución de parte del proveedor, desde que cumpla con lo pactado, cancelar un contrato, cambiar el producto o renegociar una deuda por préstamos.



DATOS PERSONALES QUE SE SOLICITAN

En la primera parte del formulario, se solicita un conjunto de datos personales, (protegidos por la Ley Nº 18.331). Esta información es muy importante para identificar estadísticamente, grupos que puedan ser más débiles en las relaciones de consumo, y así poder tomar acciones más eficientes de protección a consumidores y consumidoras considerando la mayor variedad de situaciones vitales.

Cada año, en torno al 15 de marzo, las distintas agencias de Defensa del Consumidor del mundo, toman la semana para promover la conciencia de derechos, responsabilidades y prácticas disponibles para el acercamiento entre consumidores y proveedores. Este año, 2024, en el MERCOSUR, se ha decidido hacer foco en el Comercio electrónico, favoreciendo la difusión de información común en todo este territorio.



Unidad Defensa del Consumidor Atención al Público

La Unidad Defensa del Consumidor recibe consultas, reclamos y denuncias a través de los formularios web publicados en www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/unidad-defensa-consumidor. Quienes no manejen herramientas informáticas podrán comunicarse al 08007005 para ser asesorados, así como para el seguimiento de los casos.

Una vez iniciada la gestión por el formulario web, el personal asignado a la atención, le contactará para dar curso a lo solicitado.

ATENCIONES EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN 2023 Y COMPARADAS EN EL QUINQUENIO 2019-2023

El total de atenciones de los consumidores del año, suma de las consultas, reclamos y denuncias recibidas, gestionadas en UDECO y en las oficinas de Atención al Consumidor de las Intendencias Departamentales del interior integradas al Sistema de Información Nacional de Defensa del Consumidor (SINDEC), fueron un total de 17.778 casos, con una baja de 2,5% respecto al total de atenciones del año 2022 (18.231 casos) y de 21% en la comparación quinquenal. La caída más importante en la variación interanual de las atenciones en el período se dio entre los registros de 2021 y 2020, cuando se pasó de un anterior umbral de 22.419 casos a un total de 19.298 casos atendidos.

En relación a las atenciones realizadas en 2023, los resultados favorables a los consumidores de las gestiones realizadas ascendieron casi a un 60% del total de casos tramitados.

Esta tendencia podría responder a una reducción de la conflictividad en la relación de consumo de proveedores con un segmento de comercialización significativo, que se viene advirtiendo en los últimos años, debido tanto a soluciones comerciales en el servicio interno de atención al cliente del proveedor como por el ajuste de sus procesos a la normativa de protección al consumidor vigente. Además, desde fines de 2020 URSEC y URSEA pasaron a atender los reclamos de los consumidores de servicios de comunicación y televisión para abonados, y de servicios de energía y agua corriente respectivamente.

17.778
CASOS
ATENDIDOS

Los cinco problemas más frecuentes en 2023

- 1** Incumplimiento de los contratos (3.951 casos) en Servicios (2.051 casos), Productos (1.209 casos) y Salud (691 casos), representando un total del 22,2% de las atenciones anuales.
- 2** Falta de información/información confusa/incorrecta (1.414 casos) se presentó en los sectores de consumo de Servicios, Productos y Comunicaciones y representó un 8% del total de casos del año.
- 3** Préstamos – Refinanciaciones, acuerdos de pago, exclusivo del sector de consumo de Servicios Financieros, (1.211 casos) siendo un 6,8% del total de casos atendido en 2023.
- 4** Vicios aparentes u ocultos (1.126 casos), presente en los sectores de Comunicaciones y Productos.
- 5** Cobro indebido y abusivo (1.048 casos) con mayor frecuencia en el sector de Servicios, aunque también presente en Productos.

¿Quiénes Consultan?

61% del total de usuarios son mujeres, estando sobrerrepresentadas en relación con la población nacional.

Personas entre 31 y 40 años (30%) seguido de personas entre 41 y 50 años (24%), son quienes más acceden al servicio de Defensa del Consumidor.

Las personas reclamantes mayores a los 60 años no superan el 16% de los casos atendidos.

ACCEDE
AL INFORME
COMPLETO



En caso de duda, puedes asesorarte en forma gratuita en Defensa del Consumidor a través de los formularios publicados en <https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/unidad-defensa-consumidor> o por teléfono **08007005**.

La atención es remota para todo el país.

Boletín editado por: Editorial Retail: Yí 1428 "301" - Montevideo, Uruguay

Empresas que envían datos al S.I.P.C.

A.C.E.
Autoservice Patricia
Bela
Carnetel
Carnicería Marymar
COFAS
Cooperativa Policial
Del Fuerte
Devoto
Devoto Express
Disco
Eco Market II
Ecomarket 3
El Clon
El Dorado
El Mastilazo
El Revoltijo
Expres
Farmashop
Frigorey
Frog
Géant
Kinko
La Cabaña
La Colonial
La Pañalera
Liro 3
Macromercado
Malba Tahan
Maresca
Martin Pescador
Marymar
Mercado Helvético
MicroMacro
Mimatec 18 Tacuarembó
Nativo Suarez
Pigalle
Plaza Uno
Prisma Alimentos
Red Market
San Roque
Super Ariel
Super Coco
Super Covadonga
Super Eco Varela
Super Ocasión
Super Pola
Super XXI
Supermercado Italia
Supermercado 18
Supermercado Abril
Supermercado Avenida
Supermercado Bastión
Supermercado Betina
Supermercado Don Paulino
Supermercado Don Pepe
Supermercado El Grillito
Supermercado El Palamar
Supermercado El Paseo
Supermercado La Chacra
Supermercado La Paz
Supermercado La Ranita
Supermercado Los 33
Supermercado los Paraísos
Supermercado Maratón
Supermercado Multieco
Supermercado Persa
Supermercado Planeta
Supermercado Unicentro
Supermercado Zum Felde
Supermercados Frigo
Supersol
Ta-Ta
Tienda Inglesa
Winmart