



Ministerio de Economía y Finanzas
Unidad Defensa del Consumidor

INFORME ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

2024

UNIDAD DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
ESTADÍSTICAS

RESUMEN EJECUTIVO¹

El presente informe expone los principales resultados estadísticos de los casos gestionados en el servicio de la Unidad Defensa del Consumidor (UDECO) durante el año 2024, en comparación con el período 2019-2023. Se analizan los casos presentados, la conflictividad en las relaciones de consumo desde una perspectiva transversal en función de características sociodemográficas, la evolución de los reclamos sus mediaciones, las inspecciones realizadas, las alertas de seguridad de productos ya introducidos al mercado (Recalls) y datos de la central de atención telefónica.

En primer lugar, se registra una reducción del 19,9% en el total de casos presentados por los consumidores entre 2019 y 2024, aunque en 2024 se observa un leve incremento respecto a 2023. Siendo las áreas más relevantes *Productos*, *Servicios* y *Servicios Financieros*, que un leve aumento.

El análisis de los problemas específicos permite identificar que los conflictos más frecuentes se vinculan a cobros indebidos o abusivos, incumplimiento de garantía o prestación del servicio, falta de información y no entrega de productos.

Respecto a los reclamos gestionados por mediación, el 50% tuvieron un resultado favorable para el consumidor. Se destaca un desempeño especialmente positivo en el área de Servicios Financieros (78%), mientras que Productos y Servicios no Financieros presentan proporciones menores de acuerdos favorables (44%).

Asimismo, las audiencias presenciales han disminuido drásticamente, reflejando el fortalecimiento de la mediación a distancia. Es relevante resaltar que estos casos que son resueltos en UDECO liberan al Poder Judicial del cumulo de asuntos a resolver, además se destaca que la mediación, a diferencia del proceso judicial, no requiere prueba de cada ítem del reclamo, por lo que si fuera presentado en la vía judicial el consumidor reclamante no obtendría una sentencia favorable en parte o en todo.

En materia de fiscalización, en 2024 se realizaron más de 12.000 procedimientos, con un incremento de las incipientes inspecciones de oficio en comercio electrónico. A su vez, si bien se registró un descenso en la cantidad de recalls reportados respecto a años anteriores, se advierte un desafío en cuanto al porcentaje de cumplimiento de las alertas de seguridad por parte de los consumidores.

¹ Por consultas y comentarios dirigirse a secretariaudeco@consumidor.gub.uy.

La atención telefónica a través de la línea 0800-7005 mantiene niveles estables, con mejoras en los tiempos de respuesta y en la disminución de llamadas abandonadas respecto a años anteriores.

Finalmente, el análisis transversal revela que los consumidores que más acceden a los servicios de UDECO son mayoritariamente mujeres jóvenes y de mediana edad, con nivel educativo terciario o universitario.

Se advierte que consumidores mayores de 65 años, aunque son aquellos que suelen presentar menos casos, estos se concentran en áreas específicas como Salud y Servicios Financieros. Asimismo, se identifican diferencias en el perfil de conflictividad según género, ascendencia étnico-racial y presencia de discapacidad, información que resulta crucial para orientar acciones de protección más inclusivas y equitativas.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	1
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. CASOS ATENDIDOS 2019-2024	7
2.1. EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS ANUAL	7
2.2. CONFLICTIVIDAD EN LAS CASOS ATENDIDOS.....	9
2.2.1. <i>Casos atendidos según área de conflictividad</i>	<i>10</i>
2.2.2. <i>Casos según asunto de conflicto</i>	<i>12</i>
2.2.3. <i>Casos según problema</i>	<i>15</i>
3. RECLAMOS Y AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN	18
3.1. MEDIACIONES A DISTANCIA POR ÁREA	19
4. INSPECCIONES REALIZADAS 2019-2024	21
5. ALERTAS DE RECALL	23
6. ATENCIONES REALIZADAS POR LA LÍNEA 0800.....	25
7. PERSPECTIVA TRANSVERSAL DE LOS CONFLICTOS EN CONSUMO	26
7.1. EDAD DEL CONSUMIDOR	27
7.1.1. <i>Grupo etario y conflictividad.....</i>	<i>28</i>
7.2. CASOS SEGÚN SEXO Y GÉNERO.....	31
7.2.1. <i>Casos según género.....</i>	<i>32</i>
7.2.2. <i>Casos atendidos según género y área.....</i>	<i>34</i>
7.2.3. <i>Casos según área, género y edad.....</i>	<i>35</i>
7.3. CASOS SEGÚN NIVEL EDUCATIVO.....	36
7.4. CASOS SEGÚN ASCENDENCIA ÉTNICO-RACIAL.....	38
7.5. DISCAPACIDAD.....	40
8. ANEXO	42

Cuadros de datos

CUADRO 1: CASOS ATENDIDO DENTRO DEL ASUNTO "RESTO" EN 2024	14
CUADRO 2: CASOS CON RESULTADO FAVORABLE AL CONSUMIDOR	18
CUADRO 3: MEDIACIONES A DISTANCIA POR ÁREA Y RESULTADO	20
CUADRO 4: TOTAL DE INSPECCIONES 2019 AL 2024.....	22
CUADRO 5: VARIACIÓN INTERANUAL DE LA CANTIDAD DE INSPECCIONES	22
CUADRO 6: TOTAL DE RECALLS POR AÑO Y TIPO DE PRODUCTO.....	23
CUADRO 7: CANTIDAD DE RECALLS Y GRADO DE CUMPLIMIENTO.....	23
CUADRO 8: ATENCIONES DEL 0800 (2019-2024)	25
CUADRO 9: CANTIDAD DE CASOS SEGÚN GRUPO ETARIO (2024)	30
CUADRO 10: CASOS SEGÚN ÁREA Y GÉNERO	34
CUADRO 11: CASOS SEGÚN NIVEL EDUCATIVO (2024)	37
CUADRO 12: CANTIDAD DE CONSUMIDORES ATENDIDOS SEGÚN ASCENDENCIA (2024)	39
CUADRO 13: CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS Y DECLARACIÓN DE INCAPACIDAD.....	41
CUADRO ANEXO 14: ÁREAS, ASUNTOS Y PROBLEMAS DE CONFLICTIVIDAD.....	42
CUADRO ANEXO 15: INCIDENCIA DE LAS ÁREAS DE CONFLICTO EN CONSUMIDORES MAYORES 56 AÑOS.....	42

Gráficos

GRÁFICO 1: EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS EN UDECO 2019-2024.....	7
GRÁFICO 2: VARIACIÓN PORCENTUAL ANUAL DE CASOS ATENDIDOS TOTALES 2020-2024	8
GRÁFICO 3: CASOS ATENDIDOS POR ÁREA DE CONFLICTO 2019-2024.....	10
GRÁFICO 4: CASOS ATENDIDOS POR ASUNTO DE CONFLICTIVIDAD 2019-2024	13
GRÁFICO 5: CASOS ATENDIDOS SEGÚN PROBLEMA DE CONFLICTIVIDAD (2019-2024).....	17
GRÁFICO 6: PROPORCIÓN DE MEDIACIONES A DISTANCIA SEGÚN RESULTADO.....	20
GRÁFICO 7: CANTIDAD DE RECALLS POR AÑO Y % DE CUMPLIMIENTO.....	24
GRÁFICO 8: HISTOGRAMA DE LA EDAD POR AÑO 2019-2024.....	27
GRÁFICO 9: CASOS ATENDIDOS SEGÚN GRUPO ETARIO (2024).....	28
GRÁFICO 10: MAPA DE CALOR DE LA CANTIDAD DE CASOS POR AÑO, EDAD Y ÁREA (2019-2024)	29
GRÁFICO 11: CASOS ATENDIDOS POR AÑO Y SEXO 2019-2024.....	32
GRÁFICO 12: CASOS ATENDIDOS SEGÚN GÉNERO (2024).....	33
GRÁFICO 13: CANTIDAD DE CASOS POR ÁREA SEGÚN GÉNERO Y EDAD (2024)	35
GRÁFICO 14: CANTIDAD DE CASOS ATENDIDOS SEGÚN NIVEL EDUCATIVO DECLARADO (2024)	36
GRÁFICO 15: PROPORCIÓN DE CASOS SEGÚN ASCENDENCIA ÉTNICA (2024)	39

1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se presentan las estadísticas de los casos atendidos por UDECO en el marco de su competencia para el año 2024, desde una perspectiva comparada con el quinquenio 2019-2023.

El total de casos del año comprende la suma de las consultas, reclamos y denuncias recibidas, es decir la totalidad de los casos atendidos de los consumidores, gestionadas en las oficinas de la Unidad Defensa del Consumidor (UDECO) y en las oficinas de Atención al Consumidor de las Intendencias Departamentales del interior donde, a través de un convenio de cooperación interinstitucional, se brinda atención a la ciudadanía en cuestiones de defensa al consumidor.

Como fuente de información se utiliza principalmente la que surge del Sistema de Información Nacional de Defensa del Consumidor (SINDEC), la cual se complementa con registros administrativos (aquella que no se refleja en SINDEC), Apia Trámites (datos poblacionales de los casos presentados), Integradoc (sanciones), InACD (0800).

UDECO brinda el servicio de atención a los consumidores a través de trámite en línea² y para ampliar la cobertura ofrece una vía telefónica gratuita (0800-7005). De este modo se busca tener una cobertura en igualdad de condiciones en el acceso de la ciudadanía de todo el territorio nacional. En abril de 2024 se cambió el soporte del trámite en línea, ahora es de Apia Trámites, el cual recoge datos del perfil poblacional del usuario.

En cuanto a los datos recogidos de los trámites en línea Apia Trámites, se cuenta con información a partir de abril y se consideran solo aquellos trámites a partir de los cuales se abrió una ficha de atención en SINDEC, esto por un lado implica que no se cuenta con el total de casos del año y tampoco se consideran aquellos trámites ingresados que no cuenten con una atención efectiva³.

La declaración pandemia por COVID-19⁴ obligó a suspender la presencialidad en los casos en las Oficinas de UDECO de Montevideo, Ciudad de la Costa y Salto. La evidencia que arrojó esta experiencia de cambio en la vía de atención resultara conveniente por la reducción del tiempo de procesamiento de los casos, además de ser más equitativa en cuanto al acceso de la población con independencia de su radicación en el territorio.

² <https://www.gub.uy/tramites/consulta-yo-reclamo-materia-relaciones-consumo>

³ Las fechas de los casos considerados van desde el 2024-04-17 al 2024-12-30.

⁴ Decreto 93/020 del 13/03/2020 ([link](#))

Se analiza el total de casos por *área, asunto y problema* de conflictividad lo que permite formarse una visión concreta de la problemática en las relaciones de consumo de cada sector de conflictividad comprendidas en la materia de competencia de UDECO.

También se aborda la evolución de las audiencias administrativas de mediación realizadas por el Departamento de Atención Consumidor de Servicios Financieros y el Departamento de Atención a los Consumidores de Productos y Servicios en el período de análisis y los resultados de las casos presentados y tramitados UDECO.

2. CASOS ATENDIDOS 2019-2024

2.1. EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE CASOS ANUAL

El gráfico presenta la evolución de la cantidad de casos atendidos por UDECO entre los años 2019 y 2024, en términos absolutos y por cada 100.000 habitantes.

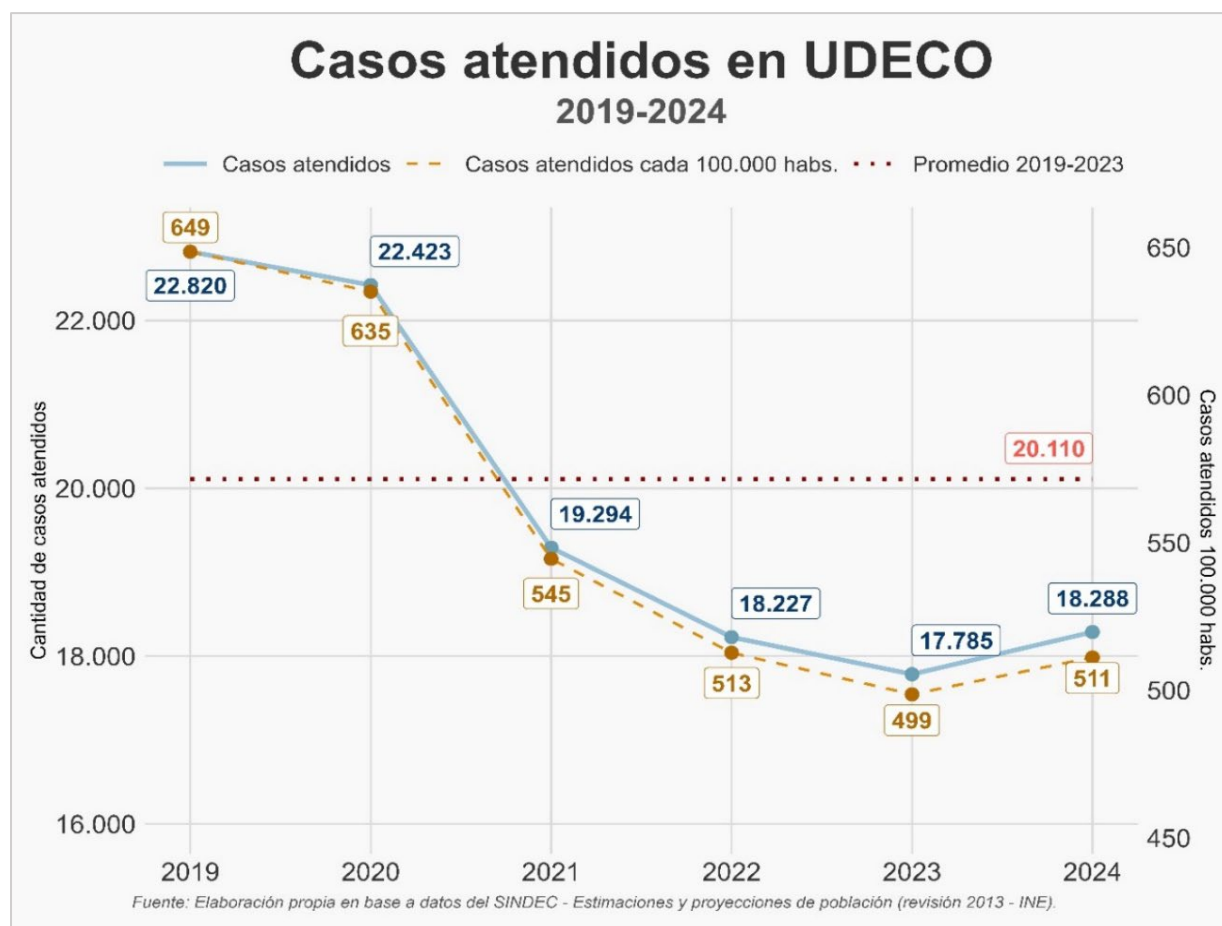
Se observa una tendencia decreciente en el número total de casos a lo largo del período analizado, con un leve aumento hacia 2024.

En 2019 se registraron 22.820 casos, mientras que en 2024 la cifra disminuyó a 18.288, lo que representa una reducción en las puntas del quinquenio del 19,9%. La mayor caída dentro del quinquenio se dio entre 2019 y 2021, donde los casos atendidos bajaron de 22.820 a 19.294, lo que equivale a una disminución del 15,5%.

Resultados de los casos atendidos

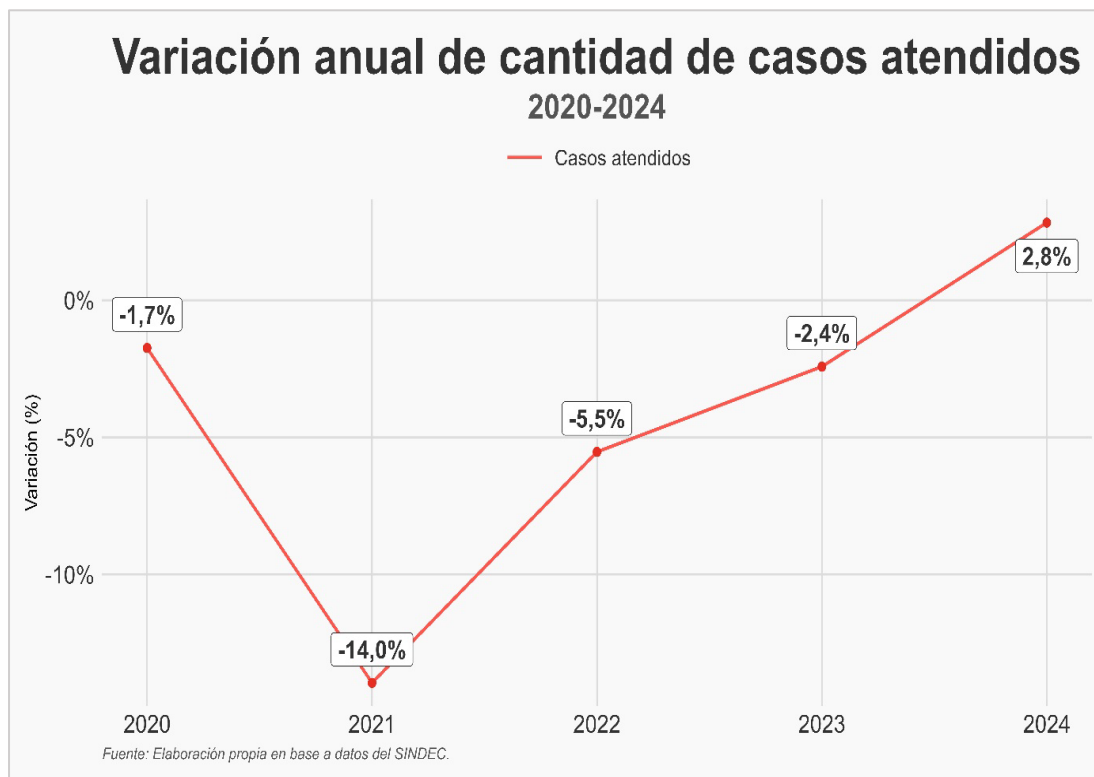
En 2024, se encuentra que el 78% del total de reclamos tramitados en relación con servicios financieros concluyeron con resultados favorables. En cuanto a productos y servicios no financieros esta tasa se ubica en 44%

Gráfico 1: Evolución de la cantidad de casos en UDECO 2019-2024.



Como fue mencionado, en el año 2024 fueron presentados 18.288 casos, esto representa una suba de 2,8% respecto al año 2023 y respecto a 2022 (0,33%), pero continúa debajo del promedio presentado en el quinquenio 2019-2023, el cual se ubicada en 20.110 casos. Esto, podría implicar la modificación de la tendencia decreciente observada desde 2019, de todas formas, será necesario verificar a futuro si efectivamente es una ruptura de la tendencia de baja.

Gráfico 2: Variación porcentual anual de casos atendidos totales 2020-2024



La reducción general en la cantidad de casos puede responder a múltiples factores, como ser: menos consultas al haber mayor acceso a información sobre derechos (consumidores más informados), políticas públicas implementadas (desde cambios normativos a resultandos de fiscalizaciones), cambios generacionales de la población que accede al servicio, así como también a la reducción de la conflictividad en la relación de consumo de un segmento de comercialización (avance de los proveedores en brindar soluciones comerciales en canales propios de atención al cliente o en el transcurso de los años un mayor apego de sus procesos a la normativa de protección al consumidor vigente).

Respecto a las políticas públicas que se instrumentaron en la última década, podemos mencionar disposiciones que se incorporaron a la Ley de Defensa del Consumidor 17.250⁵ (reforzado con fiscalizaciones e imputaciones de cargos de infracción) tales como, la consideración de abusiva a la cláusula que establece un plazo de preaviso para las renovaciones

⁵ Ley de Relaciones de Consumo. Defensa del Consumidor. ([Link](#))

automáticas de contratos de servicios en general, esto puede repercutir en una caída en los casos referidos a renovaciones no deseadas.

Un dato insoslayable, que se ha reiterado en informes de años anteriores, es que a partir de 2020 URSEC y URSEA comenzaron a atender los reclamos de los consumidores de los servicios que regulan, entre ellos destacan los referidos a telefonía, internet, televisión para abonados, y en menor medida los de suministro de energía y agua corriente; cumpliendo el mandato legal de su marco de competencia.

En diciembre de 2020 se suscribió un Convenio de Cooperación interinstitucional para la atención de usuarios del sistema financiero entre el Banco Central del Uruguay (BCU) y UDECO⁶, donde todas las entidades financieras reguladas por el BCU tienen la obligación de responder a la mediación a distancia facilitando la resolución temprana de los conflictos.⁷

2.2. CONFLICTIVIDAD EN LAS CASOS ATENDIDOS

En el SINDEC se capturan diferentes aspectos de los casos brindados a la ciudadanía. Entre estos, se destacan las áreas de conflictividad en las que se enmarcan los casos realizados, así como los asuntos y problemas específicos que los consumidores enfrentan.

En este sentido, se clasifican los casos, según el sector o rubro al que refiere el bien, en combinaciones de **Área-Asunto-Problema**. Donde el *Área* (8) es el nivel de agregación más general, seguido por *Asuntos* (198) y siendo *Problema* (317) el nivel de clasificación más específico. Es decir, un *problema* se ubica dentro de un *asunto* y este está referido a un *área* específica.⁸

En términos generales, se encuentra que algunas áreas, como *Servicios Financieros*, concentran una diversidad mayor de problemáticas específicas, mientras que otras, como *Alimentos* o *Productos*, presentan un mayor número de asuntos tratados.

En esta sección, se presenta una revisión de las principales problemáticas en las que se agrupan los casos, junto con la cantidad de asuntos y problemas asociados a cada una.

Este análisis permitirá identificar los ámbitos o sectores de referencia con mayor impacto en los casos de UDECO, lo cual constituye un insumo relevante al momento de evaluar la conflictividad

⁶ Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Atención de Usuarios del Sistema Financiero. 14 de diciembre de 2020. [Disponible aquí](#).

⁷ Carta de información preliminar (CIP).

⁸ Asimismo, existen *problemas* que se encuentran relacionados a múltiples *asuntos*, como por ejemplo el *problema*: "Afiliación (negativa de cobertura)" está asociado a los *asuntos* "Emergencias Móviles", "Mutualistas Seguros de Salud", "Servicio de Acompañantes", entre otros. Ver Anexo.

en las relaciones de consumo y orientar estrategias de atención y resolución de conflictos de manera más efectiva.

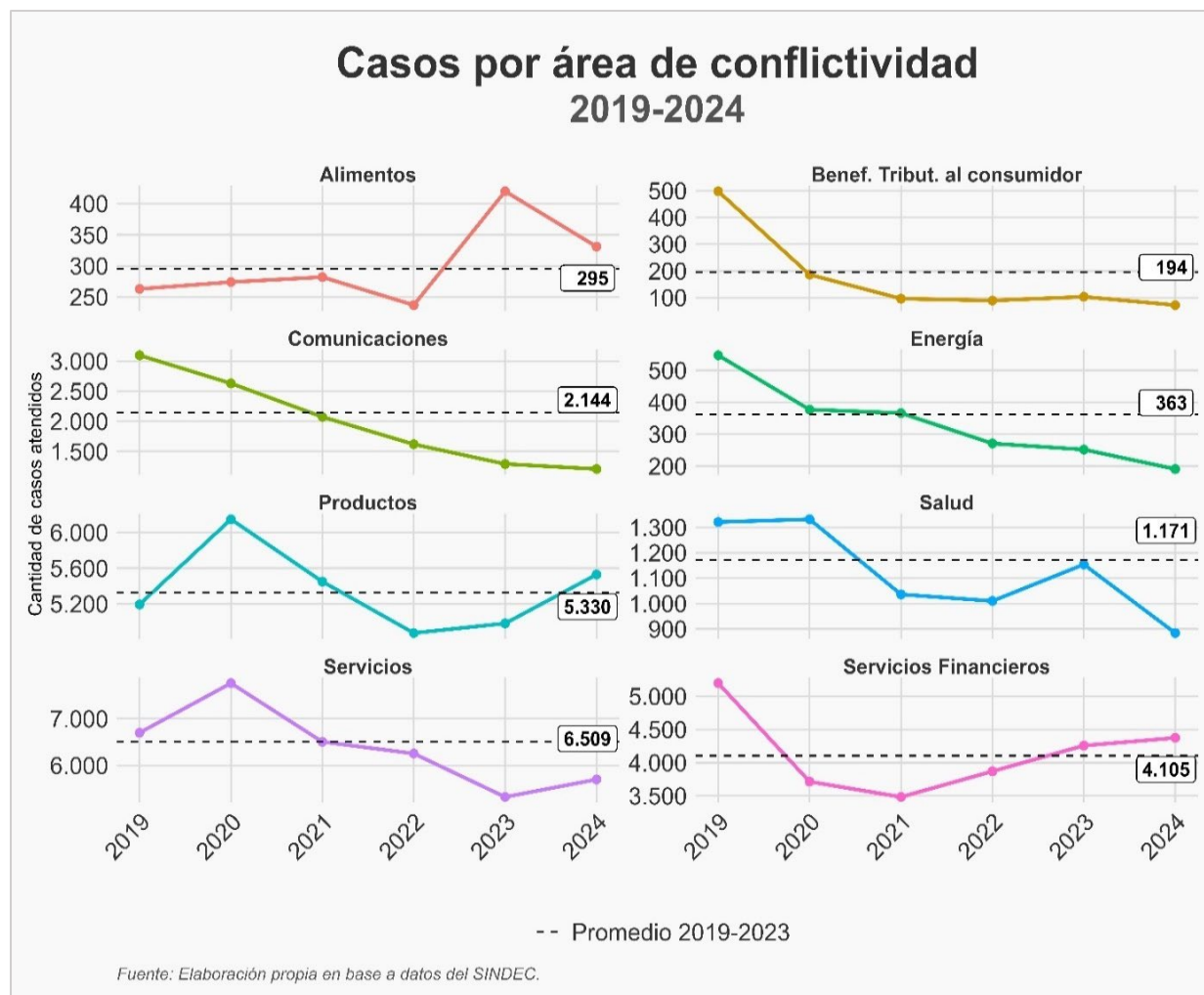
2.2.1. Casos atendidos según área de conflictividad

El análisis de la cantidad de casos por área permite identificar patrones en los principales sectores (*áreas*) de conflictividad. A través de la evolución de los casos en las distintas áreas, es posible observar dinámicas específicas en la evolución en la cantidad de casos atendidos.

El **gráfico 3** muestra la evolución de cada sector presenta una trayectoria particular, con algunas áreas que han mostrado descensos sostenidos en el tiempo, como *Comunicaciones* o *Energía y agua*, mientras que otras evidencian fluctuaciones o incrementos recientes, como *Productos*.

Estos cambios pueden estar influenciados por factores regulatorios como se mencionó anteriormente, y también otro tipo de factores como tecnológicos, económicos u otras modificaciones que impactan en los hábitos de consumo o de la oferta en el mercado. En esta sección, se analizan las tendencias específicas de cada área para comprender mejor la evolución de las problemáticas que afectan a los consumidores.

Gráfico 3: Casos atendidos por área de conflicto 2019-2024



Se observa que la cantidad de consultas y reclamos varía significativamente entre los distintos sectores, tanto en nivel como las fluctuaciones en los años analizados. Esto podría reflejar cambios en la dinámica del consumo y/o el impacto de las modificaciones regulatorias, o también en la calidad del servicio brindado a los consumidores.

En el área de *Comunicaciones y Energía y agua*, se evidencia una disminución progresiva en el número de casos a lo largo del período analizado. Esto podría estar fuertemente relacionado con lo comentado anteriormente en cuanto a que otros organismos han asumido su rol en atención al consumidor en sus ámbitos específicos, lo cual es de esperar un impacto hacia una reducción significativa de estos casos.

Para ilustrar mejor, en el área *Comunicaciones*, en 2019 se alcanzaba a un total de 3.099 casos, donde para el año 2024 se realizaron un total de 1.208 casos, lo que significa una 61% menos de casos. Esto también contrasta con el promedio en el quinquenio 2019-2023 se presentaron 2.144 casos.

En cuanto a *Energía*, el escenario es similar, aunque con un volumen menor, ya que en 2019 se presentaron 547 casos, alcanzando apenas a 191 en el año 2024, lo que representa un 65% menos de casos en esta área.

Un comportamiento similar se evidencia en *Beneficios tributarios al consumidor*, donde los casos presentados caen drásticamente después de 2019 y se mantienen en niveles bajos en los años siguientes. Esto podría deberse principalmente al retiro de la regulación de la equiparación de los beneficios de pago efectivo y el pago electrónico, así como también a la caída de casos de no descuento de los puntos de IVA.

Por otro lado, el sector de *Productos* muestra una tendencia más variable. Se encuentra en 2020 su máximo con 6.146 casos, mostrando un promedio en el quinquenio 2019-2023 de 5.330. A su vez, se encuentra que en 2024 se realizaron una cantidad de casos superior al promedio quinquenal, alcanzando los 5.529 casos.

En *Servicios financieros*, tras una caída en los primeros años (2019-2021), la cantidad de casos comienza a recuperarse en los años más recientes, mostrando un promedio en el quinquenio 2019-2023 de 4.105 casos y alcanzando en 2024 los 4.374 casos.

En el caso de *Salud*, la evolución presenta oscilaciones, con períodos de incremento y descenso, reflejando una variabilidad en los casos presentados ante UDECO, aunque en términos generales la tendencia es a una reducción en la cantidad de casos. Se encuentra que el promedio quinquenal 2019-2023 alcanza los 1.171 casos, lo cual contrasta con los 884 casos presentados en 2024.

Dentro de esta área en UDECO es posible que exista una subrepresentación de algunos conflictos de consumo, ya que el MSP tiene el cometido de la atención de reclamos y denuncias

en esta área. De todas formas, existen conflictos como, por ejemplo, servicios de acompañantes, que el MSP no considera servicio de salud.

Finalmente, *Servicios* es una de las áreas con mayores volúmenes de casos, aunque sufre una disminución general a lo largo del período, con un leve repunte en 2024. El promedio quinquenal 2019-2023 se ubica en los 6.509 casos, encontrándose el máximo en 2020 con 7.762, lo que contrasta con los 5.699 casos presentados en 2024.

En conjunto, este análisis permite observar la evolución de las dificultades enfrentadas por los consumidores en distintos sectores (*áreas*), permitiendo caracterizar las situaciones de conflictividad en las relaciones de consumo.

Se evidencia una reducción sostenida en áreas como Comunicaciones, Energía y agua y Beneficios Tributarios al Consumidor, lo cual podría sugerir que cambios institucionales y regulatorios han redistribuido la gestión de ciertos reclamos, mientras que el crecimiento o el sostenimiento en otras áreas, como Productos y Servicios Financieros, podría estar vinculado a dinámicas de mercado, variaciones en la oferta, tanto por la aparición de nuevos proveedores, como por las características de los bienes o nuevas problemáticas emergentes (por ejemplo, las vinculadas al comercio electrónico).

2.2.2. Casos según asunto de conflicto

La clasificación de los casos presentados según *asunto* permite abordar un nivel más desagregado el análisis realizado anteriormente según *áreas*. Al igual que ocurre con estas, la evolución de los casos presentados por *asunto* muestra patrones específicos en cada uno, lo cual permite caracterizar de una forma más clara las diferentes situaciones de conflicto a las que se enfrentan los consumidores.

En el siguiente gráfico se muestran la evolución de casos presentados de los 5 principales asuntos (en total son 196)⁹, es decir aquellos con mayor cantidad de casos en el período 2019-2024.

Se encuentra que los asuntos de conflictividad que concentran la mayor cantidad de casos en el período refieren a “*Administración, alquiler y venta de propiedades*”, “*Agencias y Operadoras de viajes (paquetes turísticos)*”, “*Bancos comerciales*”, “*Financiera*” y “*Plataforma informática de intermediación en servicios*”.

En el caso de *Administración, alquiler y venta de propiedades*, se observa una tendencia a la disminución en la cantidad de casos a lo largo del período analizado. En 2019, el número de

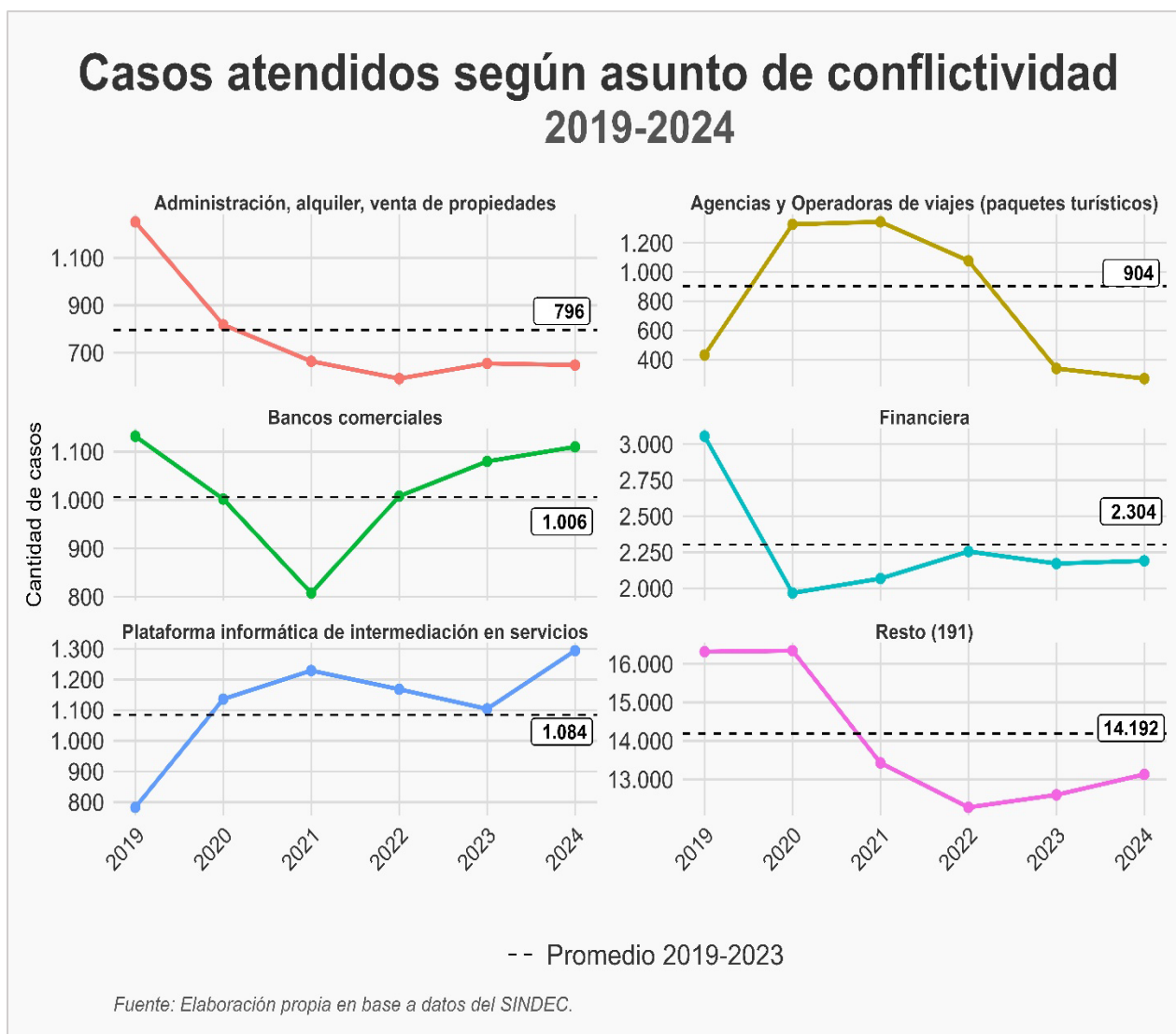
⁹ Estos se seleccionaron a partir de obtener para cada año, los tres asuntos con más casos, evidenciando que esta concentración tiende a repetirse en cada año.

casos superaba los 1.252, pero desde entonces se ha registrado un descenso progresivo, alcanzando en 2024 un total de 648 casos, por debajo del promedio quinquenal de 2019-2023 (796).

Por otro lado, los conflictos relacionados con *Agencias y Operadoras de viajes* muestran una tendencia más fluctuante. En 2020-2021, se produjo un aumento significativo en la cantidad de casos alcanzando las 1.326 y 1.343 respectivamente, probablemente como consecuencia de la crisis sanitaria del Covid-19 y las restricciones a la movilidad.

Posteriormente, se observa una caída progresiva hasta 2024, donde se registran 904 casos atendidos, lo que representa una reducción sustancial con respecto a los valores máximos del período y el promedio quinquenal (904). La normalización del turismo y la adaptación de los consumidores y empresas a las nuevas condiciones podrían explicar esta tendencia.

Gráfico 4: Casos atendidos por asunto de conflictividad 2019-2024



El asunto de *Bancos comerciales*¹⁰ experimentó un comportamiento en forma de "U", con una reducción en el número de casos hasta 2021 (808 casos atendidos) y una recuperación en los años siguientes. En 2024, se registraron 1.006 casos, en línea con el promedio quinquenal (1.110).

Por su lado, en los casos bajo el asunto *Financiera*, se observa una disminución pronunciada a partir del 2020 (1.968), manteniéndose por debajo del promedio quinquenal (2.304) para el resto del período, siendo el máximo en 2019 con 3.055 casos. En 2024, el número de casos presentados alcanza las 2.191, un valor inferior al promedio quinquenal. Sobre la conflictividad en este asunto, se observa que, a diferencia de los otros sectores, gran parte de los casos atendidos suele generarse derivado del incumplimiento contractual del consumidor y no del proveedor, principalmente al no poder hacer frente a sus pagos en el monto y plazo previsto, por lo que acude al servicio de UDECO para negociar una reestructura de deuda con su acreedor.

En cuanto *Plataforma informática de intermediación* en servicios presenta una evolución más variable, con un aumento en 2020 (1.136) y 2021 (1.229), seguido de fluctuaciones en los años posteriores. En 2024, el número de casos asciende a 1.294, superando el promedio del período 2019-2023 (1.084). Este patrón podría estar asociado con la creciente relevancia de las plataformas digitales en la contratación de servicios y con los desafíos que surgen en la regulación y problemáticas que presenta la fiscalización de este tipo de intermediación.

Finalmente, se presenta el grupo residual *Resto*, que agrupa 191 asuntos de conflictividad muestra una tendencia decreciente en el número de casos a lo largo del período analizado. En 2019 y 2020, el volumen de casos se encontraba por encima de las 16.000, pero desde 2021 ha registrado una caída significativa, alcanzando en 2024 un total de 13.131 casos.

Cuadro 1: Casos atendido dentro del asunto "Resto" en 2024

Detalles de asuntos que corresponden al resto (2024)	
<i>Asuntos (Total: 191)</i>	<i>Cantidad</i>
Cooperativas y Asociaciones	708
Diversión / Placer / Cultura (Teatro, Cine, Pubs y Boliches, Videoclub, etc.)	692
Vestimenta Dama (Ropa)	655
Calzado	523
Transporte y flete (ómnibus, barcos, avión, taxi)	510
Producto de Uso Personal (Máquina de afeitar, Depiladora, Secador, otros)	457
Seguros	425

¹⁰ Si bien este asunto puede entenderse incluido en Financiera, representa una problemática específica la cual amerita especificarse por separado

Detalles de asuntos que corresponden al resto (2024)	
Asuntos (Total: 191)	Cantidad
Línea blanca de electrodomésticos (Heladera, Cocina, Horno, Microondas, Lavavajillas, Lavarropas, Secarropas, Anafe)	360
Asunto sin identificar	357
Automóvil	335
Servicio de Acompañantes	330
Instituciones Emisoras de Dinero Electrónico	328
Aparato Celular	287
Servicios Telefonía Celular	285
Computación / Productos de Informática	268
Otros (176)	6.611
TOTAL:	13.131

Fuente: Elaboración propia en base a datos SINDEC

La diversidad de temas incluidos en este grupo dificulta una interpretación única, dentro de estos, se destacan los asuntos *Cooperativas y Asociaciones* (Servicios Financieros), *Diversión/Placer/Cultura* (Servicios) y *Vestimenta Dama* (Productos).

Este gran grupo sigue la tendencia general de reducción de casos atendidos, de todas formas, para los años 2023 (12.599) y 2024 (13.131) ha mostrado un leve incremento, aunque lejos del promedio del quinquenio 2019-2023 (14.192)

2.2.3. Casos según problema

La clasificación de los casos según *áreas* y *asuntos* de conflictividad permiten visualizar con gran foco los casos planteados ante UDECO. El análisis de estos según nivel de *problema* es el grado de clasificación más desagregado, el cual aporta un mayor grado de especificidad en la visualización o identificación de la conflictividad en las relaciones de consumo del mercado comercial de Uruguay, al momento de contabilizar y analizar su evolución a través del tiempo.

Al igual que ocurre con las áreas, se presentan los principales problemas identificados, donde la evolución de los casos a este nivel muestra evoluciones particulares.

El **gráfico 5** muestra la evolución de los casos de los 5 principales problemas, (en total son 284)¹¹, es decir aquellos con mayor cantidad de casos en el período 2019-2024. Se encuentra que los problemas de conflictividad que concentran la mayor cantidad de casos en el período

¹¹ Estos se seleccionaron a partir de obtener para cada año, los tres problemas con más casos, evidenciando que esta concentración tiende a repetirse en cada año.

refieren a “Cobro indebido/abusivo”, “Falta de información”, “Incumplimiento de la Garantía”, “Incumplimiento en la prestación del servicio” y “No se entrega el producto”.

El problema de cobro indebido o abusivo muestra una disminución sostenida desde 2019, pasando de más de 1.937 casos a aproximadamente 1.239 en 2024, aunque por debajo del promedio del quinquenio de referencia 2019-2023 (1.568). A pesar de un leve aumento de los casos en 2023 (1.330), la tendencia general es descendente, lo que podría indicar una mejora en las prácticas de cobro por parte de los proveedores o una mayor concienciación de los consumidores sobre sus derechos.

En el problema de falta de información, se observa una caída pronunciada entre 2019 (1.894) y 2021 (955), seguida de una estabilización en valores que superan los 1.000 casos atendidos anuales. El promedio del período 2019-2023 es de 1.270, lo que sugiere que la cantidad de consultas y reclamos en este ámbito se mantiene dentro de un rango esperable.

El “incumplimiento de la garantía” presenta una evolución más irregular, con un pico en 2021 con 2.035 casos, seguido de una fuerte caída hacia 2023 (817). En 2024, hay un leve repunte, alcanzando los 1.103 casos, valor que se ubica por debajo del promedio quinquenal de 1.558 el cual se ubica en casos.

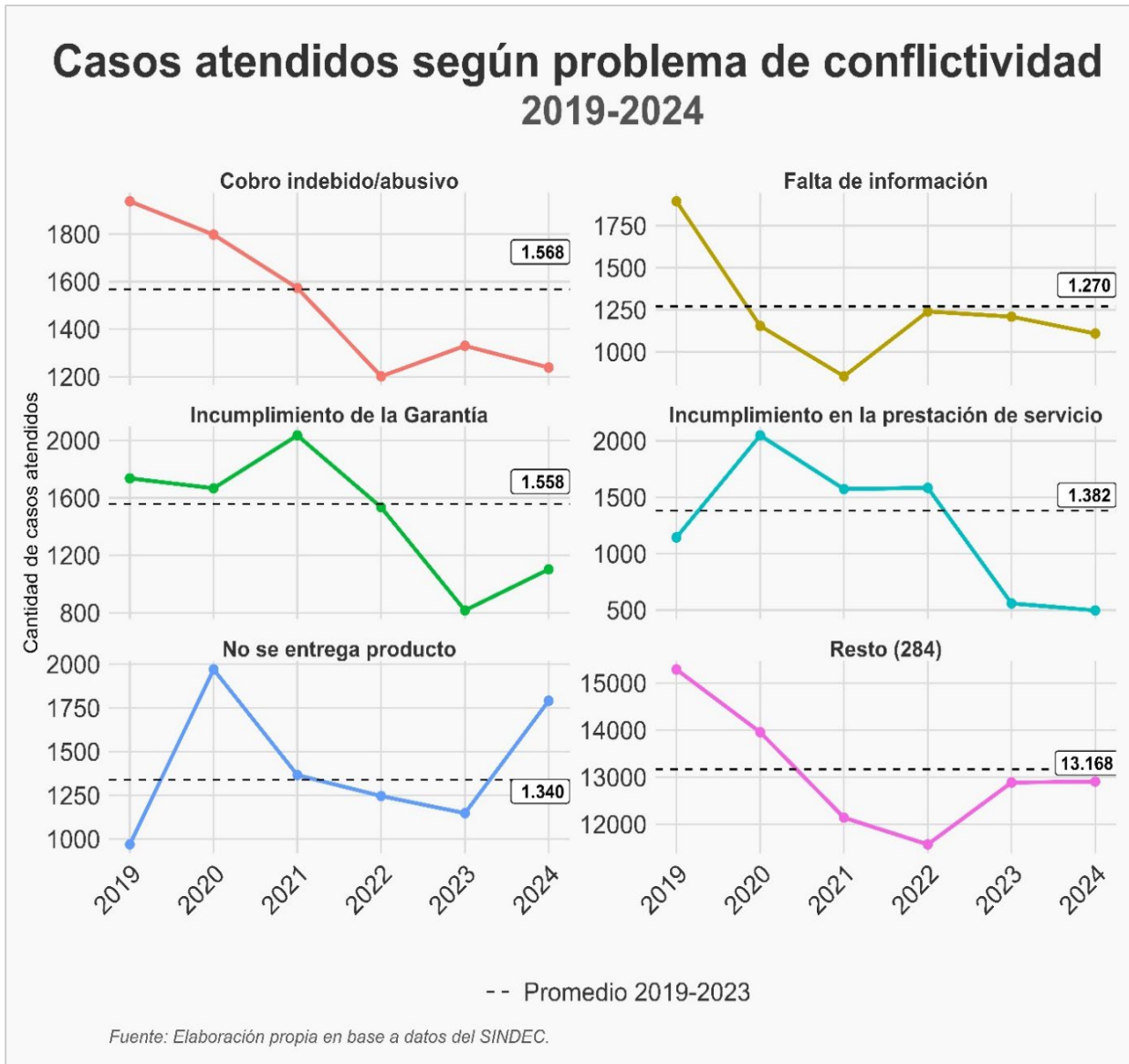
Por otro lado, el “incumplimiento en la prestación de servicio” muestra un comportamiento similar, con un máximo en 2020 (2.049) y una disminución sostenida desde entonces. En 2024, se presentaron 497 casos, muy por debajo del promedio quinquenal de 1.382. El problema de “no entrega de producto” presenta fluctuaciones significativas, con un pico en 2020 con 1.970 casos y una caída posterior hasta 2023 (1.148).

En 2024, los casos alcanzan a 1.794, superior con el promedio de 1.340 del período 2019-2023, lo que indica que la “no entrega del producto” se presenta como un conflicto que es importante para los consumidores, significativo en las relaciones de consumo del mercado comercial de Uruguay.

Esto responde en gran medida al aumento del comercio electrónico, que entre los aspectos negativos de su desarrollo actual se encuentra el de la venta por encima del stock y venta a precios erróneos. En ambos casos, desde los consumidores se ha planteado que el proveedor cancela la venta luego de realizado el pago. A esto además se suma la existencia de proveedores fraudulentos.

La categoría “resto” (284), como categoría residual que agrupa múltiples problemas de conflictividad, muestra una tendencia general descendente hasta 2022, seguida de un leve repunte en 2023 y 2024. Con un promedio de 13.168 casos en el período analizado, esta categoría sigue representando un volumen significativo de consultas y reclamos en el sistema.

Gráfico 5: Casos atendidos según problema de conflictividad (2019-2024)



3. RECLAMOS Y AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN

Los reclamos de los consumidores son atendidos por el Departamento de Atención al Consumidor de Servicios Financieros (SSFF) y por el Departamento de Atención al Consumidor de Productos y Servicios (PPSS).

La atención de reclamos implica una primera instancia de mediación a distancia, proceso donde UDECO oficia de intermediario, tercero imparcial, entre el consumidor y proveedor con el objetivo de facilitar el diálogo y alcanzar una solución satisfactoria para ambas partes. Se realiza mediante un documento “Carta de información preliminar” en el que se detalla información relativa al conflicto y la pretensión del consumidor y es enviada por correo electrónico al proveedor.

Cuando el conflicto no logró resolverse en la instancia de mediación a distancia, el consumidor puede optar por la mediación en audiencia. Esta consiste en un encuentro virtual o presencial de las partes, con carácter obligatorio para el proveedor, y un tercero funcionario de UDECO que actúa de mediador imparcial con el objetivo de acercar a las partes.

A efectos de estimar la proporción de mediaciones favorables, entendido esto desde la perspectiva del consumidor, se consideran tanto aquellos resultados favorables en la mediación a distancia como aquellos que no lograron un acuerdo en esta instancia fueron resueltos en la instancia de audiencia. Asimismo, se consideran favorables y aquellas intervenciones de UDECO que, si bien dan lugar a mediaciones canceladas, el consumidor informa que acordó directamente con el proveedor.

Los restantes casos de reclamos no necesariamente corresponden a resultados desfavorables, sino que acumulan, tanto falta de acuerdo en las instancias de mediación, como también: desistimiento, relaciones de consumo no reconocidas como tales, proveedores no localizados, entre otros. El consumidor tanto haya pasado o no por la vía administrativa que ofrece UDECO, puede efectuar el reclamo en la vía judicial.

Cuadro 2: Casos con resultado favorable al consumidor

Reclamos con resultados favorables al consumidor		
Departamento	Cantidad	Proporción
Atención Consumidor de Servicios Financieros	363	78%
Atención Consumidores de Productos y Servicios	1.278	44%
Total:	1.641	50%

Fuente: SINDEC y registros administrativos UDECO.

En los reclamos atendidos por SSFF el 78% resulta favorable para el consumidor. Esto contrasta con PPSS, donde el 44% de los reclamos resultaron favorables.

Este resultado sugiere que los proveedores financieros, regulados por normativas específicas, no son indiferentes a los reclamos de sus consumidores y tienen, en términos generales, mayor predisposición a acordar en las mediaciones¹². Debe tenerse en cuenta que, en este sector de consumo es frecuente que consumidor acuda a UDECO por encontrarse en situación de incumplimiento o se encuentra en capacidad limitada de pago del préstamo o crédito contratado.

Además, el porcentaje restante de casos —22% en el caso de Servicios Financieros y 56% en Productos y Servicios— se distribuye en diversas situaciones que incluyen audiencias que finalizan sin acuerdo por incomparecencia de una o ambas partes, cancelaciones del proceso, desistimiento del consumidor, o casos que son derivados a la vía judicial.

También se registran situaciones donde el caso entra en cuarto intermedio, es decir, queda pendiente a la espera de una definición futura entre las partes. Estas situaciones reflejan tanto la complejidad de los conflictos de consumo como las dificultades que enfrentan algunos consumidores para sostener el proceso.

3.1. MEDIACIONES A DISTANCIA POR ÁREA

Al evaluar las mediaciones a distancia según el área de atención encontramos que las áreas de Servicios (1.049), Productos (957) y Servicios Financieros (461) son las que acumulan mayor cantidad de mediaciones, con un porcentaje de resoluciones favorables del 43%, 45% y 76% respectivamente.

Entre las mediaciones con resolución desfavorable, se observa que Servicios Financieros se encuentra como el área con menor proporción con apenas un 8%. En cambio, Servicios y Productos, resultan ser de las áreas significativas con mayor cantidad de mediaciones desfavorables, con 52% y 48%. Con un menor peso en cuanto a volumen de mediciones encontramos las áreas de Salud y Comunicaciones con un 43% y 55% respectivamente de casos resueltos de forma desfavorable al consumidor.

En términos generales, se encuentra que un 50% de las mediaciones a distancia realizadas por UDECO culmina con un resultado favorable en relación con la expectativa del consumidor, un 8% han sido clausuradas o canceladas, donde no corresponden demás gestiones y un 42% han resuelto la instancia de manera desfavorable a las expectativas del consumidor.

¹² A partir de la suscripción de Convenio de Cooperación interinstitucional para la atención de usuarios del sistema financiero entre el BCU y UDECO, el 14/12/20, las entidades financieras reguladas por el BCU tienen la obligación de responder a la mediación a distancia facilitando la resolución temprana de los conflictos.

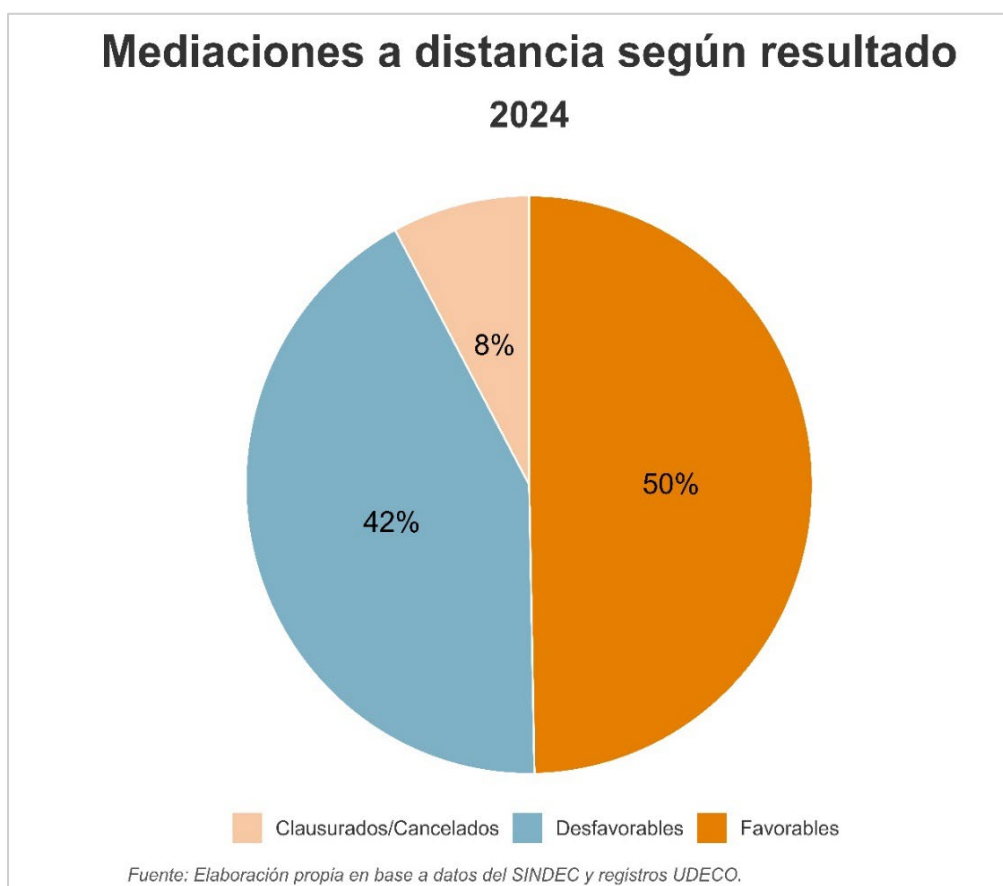
Cuadro 3: Mediaciones a distancia por área y resultado

Mediaciones a distancia por área y resultado 2024			
Área	Favorables	Desfavorables	Clausurados/ Cancelados
Alimentos (n=15)	67%	27%	7%
Comunicaciones (n=31)	39%	55%	6%
Productos (n=957)	45%	48%	7%
Salud (n=164)	50%	43%	7%
Energía (n=1)	100%	0%	0%
Servicios (n=1.049)	43%	52%	5%
Servicios Financieros (n=461)	76%	8%	16%
Total (n= 2.678):	50%	42%	8%

Fuente: SINDEC y registros administrativos UDECO.

En estos casos donde la resolución resulta desfavorable, los consumidores tienen la posibilidad de solicitar en UDECO una siguiente instancia de mediación en audiencia, donde una porción significativa de los reclamos que habían obtenido una respuesta desfavorable o no fueron respondidos obtiene una solución favorable al consumidor citante.

Gráfico 6: Proporción de mediaciones a distancia según resultado.



4. INSPECCIONES REALIZADAS 2019-2024

La Unidad Defensa del Consumidor realiza fiscalizaciones de oficio – es decir por iniciativa de la oficina – o por denuncias de terceros¹³. En las inspecciones de oficio basta con la visita de un inspector a un establecimiento comercial y constatar la infracción (por ejemplo, la falta de precios en los artículos exhibidos para la venta) para proceder al labrado del Acta de Infracción correspondiente.

Adicionalmente, desde 2023 se incluye la fiscalización de plataformas y tiendas en línea, considerando tanto la Ley de Protección al Consumidor como la normativa MERCOSUR específica para el sector de comercio electrónico. En tanto, al recibir denuncias, se crea un expediente, se analiza su pertinencia, y se procede a realizar los controles que permitan confirmarla o desestimarla.

En el **cuadro 4** se presenta un resumen del total de inspecciones del año 2019 al 2024 inclusive. Sin considerar los años 2020 y 2021 en que los procedimientos fueron suspendidos debido a la emergencia sanitaria, período donde se realizaron solamente aquellas derivadas de denuncias, entre el 2019 y el 2024 se evidencia una fuerte caída en la capacidad inspectiva de la Unidad Defensa del Consumidor. Esto se debe a carencias en cuanto a recursos materiales y humanos, que se procura subsanar en los próximos años.

A pesar de lo anterior, en el año 2024 se realizaron un total de 10.756 relevamientos a comercios, lo que implica un promedio de 43 procedimientos por día hábil, y supone un 2,4% más que el año anterior. Desde 2023 y con fuerte impulso en 2024, acompasando las tendencias de consumo, se realizan inspecciones a sitios web de los establecimientos comerciales. En estos casos, se labra Acta de Constatación. Habiendo pasado de 36 controles web en 2023 a 198 en 2024, fueron labradas 159 Actas de este tipo durante 2024.

La diferencia que se encuentra entre los relevamientos a comercios y la cantidad de Actas labradas se debe a que los inspectores diariamente registran los comercios que inspeccionan y solo se labra un Acta cuando el comercio no cumple con la normativa vigente. Si cumple, queda registrado como una actuación de "cumplidor", pero no se labra acta.

La constatación de infracciones en los comercios se desprende de la cantidad de Actas de Infracción labradas¹⁴, las cuales tuvieron un aumento de 66% respecto a 2023, con un número

¹³ Cabe señalar que el denunciante puede ser persona física o jurídica y no tiene por qué haber establecido relación de consumo con la firma denunciada. A efectos del tratamiento de las denuncias, en la medida en que no sea necesario mostrar documentación que identifique los casos, todas son tratadas con la reserva del denunciante.

¹⁴ Actas de Infracción: se labran cuando se detecta un incumplimiento a las siguientes normativas: Ley de relaciones de consumo N° 17.250 y Decreto 244/00, Ley de inclusión financiera N° 19.210, Dec. Ley 14.791, Ley 17.934.

de 377 Actas labradas. También aumentó el número de Actas Informativas¹⁵ en un 19% en relación con 2023, lo que supone el requerimiento de ampliación de información a las empresas.

Las Actas de Promoción¹⁶ presentaron una caída por segundo año consecutivo, de un 34% respecto al año 2023. En este sentido, puede considerarse el cambio en el trámite de solicitud de autorización de promociones comerciales que ha pasado también a análisis previo dentro de la unidad organizativa Control y Fiscalización, con el consiguiente aumento de comunicación y orientación a las empresas por parte de la Unidad en este punto.

A continuación, se presenta información respecto a procedimientos y tipos de actuación a que dieron lugar, así como la tasa de variación interanual.

Cuadro 4: Total de inspecciones 2019 al 2024

Procedimientos	2019*	2020 [†]	2021	2022 [‡]	2023	2024
Relevamientos en comercios	18.778	2.129	372	9.708	10.503	10.756
Actas Infracción	334	---	53	121	227	377
Actas Promoción	166	---	131	216	173	114
Actas Informativas	772	---	556	517	333	397
Actas Constatación			---	---	---	159
Total actas:	1.272	940	740	854	733	1.047
Inspecciones web	---	---	---	---	36	198
Otras			19	710⁺	1	---
TOTAL:	20.050	2.129	1.131	11.272	11.273	12.001

* A partir del 2020 se simplifica el procedimiento, eliminando tipos de actas.

† A partir del 13 de marzo de 2020 se declara emergencia sanitaria y se suspenden los procedimientos inspectivos hasta finales del 2021.

‡ A partir del 2022 baja sustantivamente el control en el interior del país.

+ En este registro está incluido el número de relevamientos excepcionales de los precios en las ferias realizado en 2022 a pedido de las autoridades del MEF.

Fuente: Registros administrativos UDECO.

Cuadro 5: Variación interanual de la cantidad de inspecciones

Año	Pandemia					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Procedimientos	20.050	2.129	1.131	11.272	11.273	12.001
Variación interanual	-	-89,4%	-46,9%	896,6%	0,0%	6,5%
Variación interanual sin 2020 /2021	-			-44%	0%	6%

Fuente: Registros administrativos UDECO.

¹⁵ Actas Informativas: se labran cuando es necesario obtener información sobre distintos asuntos que surgen en la inspección.

¹⁶ Actas de Promoción: se labran cuando se controla por parte de los inspectores la modalidad de participación gratuita de las promociones inscritas en dicho organismo, según lo dispuesto en el Decreto 449/95.

5. ALERTAS DE RECALL

En 2024 se recibieron 27 alertas de seguridad o recalls por parte de empresas que reportaron eventuales riesgos en sus productos existentes en el mercado, esta cifra es muy inferior a los recalls ingresados en el año 2023 (50 alertas, **ver Cuadro 7**).

La mayoría de estas alertas corresponden a vehículos del mercado automotriz, (20 del total presentado en el año). Sin perjuicio de ello, ha habido alertas puntuales de otros bienes: alertas de “motos”, y de los productos “máquinas cortacéspedes”, “sillas de niños”, “batidoras”, “bidones” y “vasos térmicos”.

Esto es un comportamiento deseable en la medida en que se extienda la valoración de la seguridad de productos y servicios, y el acceso a esta información como parte de los derechos básicos del consumidor, y una contribución a un mercado más justo y transparente.

Cuadro 6: Total de recalls por año y tipo de producto.

Año	Vehículos	Motos	Otros	Total
2019	13	1	4	18
2020	35		2	37
2021	66	1	1	68
2022	39	1	1	41
2023	42		8	50
2024	20	2	5	27

Fuente: Registros administrativos UDECO

Del total de recalls presentados en 2024, se logró concluir totalmente un 16,7%, esto es, contactar a la totalidad de consumidores que poseen el producto defectuoso.

Cuadro 7: Cantidad de recalls y grado de cumplimiento.

Año	Cantidad recalls	% Cumplimiento (promedio)
2019	18	66,1%
2020	37	71,0%
2021	68	75,1%
2022	41	63,3%
2023	50	47,6%
2024	27	16,7%
Total	241	59,4%

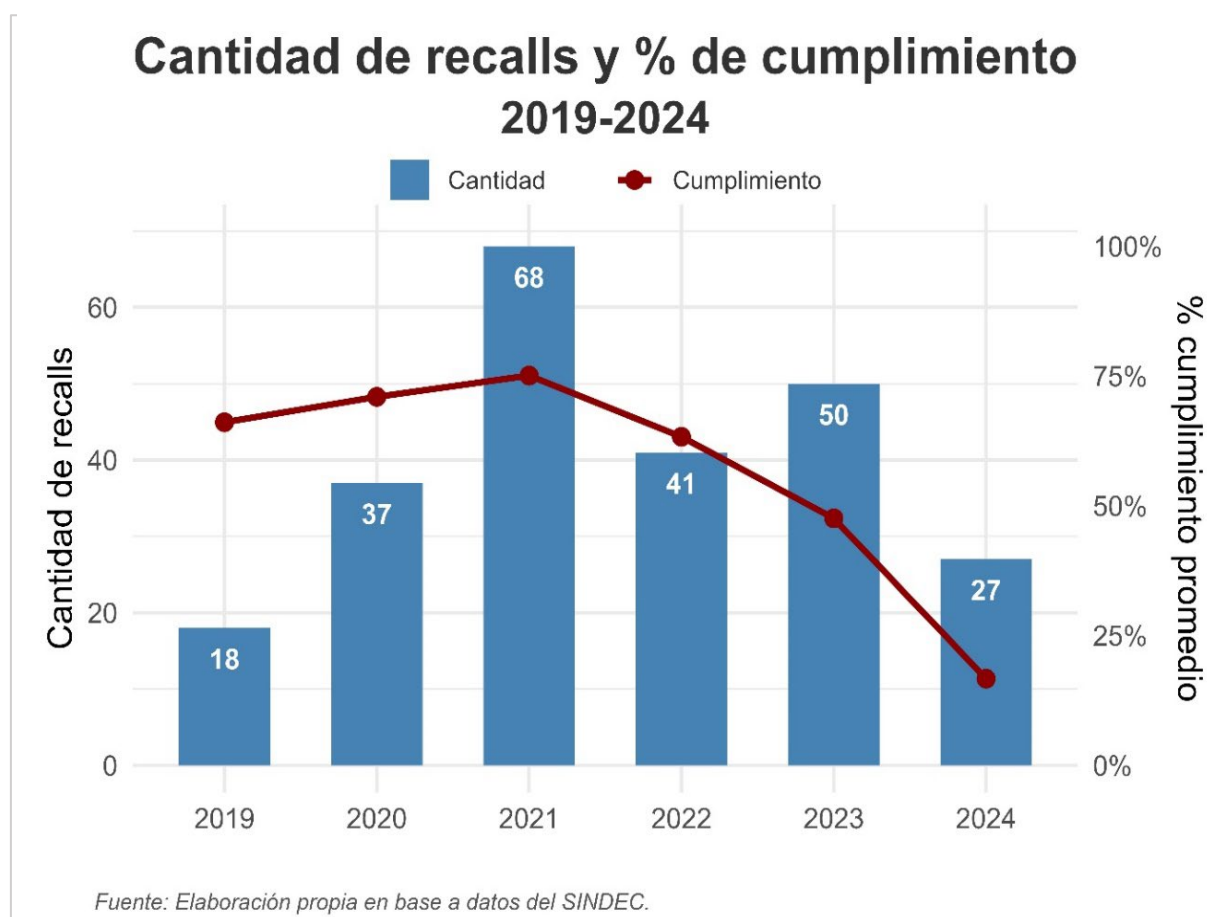
Fuente: Registros administrativos UDECO

En este sentido, las alertas de vehículos del producto cortacéspedes de la empresa Excel Industries, de los vehículos de Sevel Uruguay S.A. y de Julio Cesar Lestido S.A. las que tuvieron un mayor porcentaje de conclusión (100%, 100% y 46%, respectivamente).

En tanto, un total de 7 alertas concentran algún grado de conclusión y existen 17 alertas en que ningún consumidor se presentó al llamado a reparación o sustitución.

A la vez que aparece mayor diversificación en los productos alertados, se constata un descenso en el número total de recalls respecto a años anteriores.

Gráfico 7: Cantidad de recalls por año y % de cumplimiento.



En el período 2019 al 2024 el año donde hubo mayor cantidad de recalls fue 2021, con 68 recalls presentados y un porcentaje de cumplimiento del 75%, a partir de ese año los recalls presentados empezaron a caer hasta el mínimo marcado el año pasado de 27 recalls. Esta caída supone un desafío para las empresas, que deben replantear sus estrategias de comunicación y rastreo de sus consumidores, instancia que UDECO le está urgiendo, sin perjuicio de ello UDECO está colaborando con este esfuerzo haciendo gestiones a nivel de aseguradoras e Intendencias para lograr contactar a los actuales tenedores de los vehículos alertados (como se señaló antes, la mayor parte de los recalls corresponde a estos productos).

6. ATENCIONES REALIZADAS POR LA LÍNEA 0800

La atención telefónica realizadas en la Unidad Defensa del Consumidor mediante el número gratuito 0800-7005 oficia de apoyo al trámite en línea (web), de punto de informe al seguimiento de trámites, y de primer punto de atención para canalizar por esta vía alternativa, la consulta, reclamo o denuncia de quienes no utilizan la vía web.

En el **cuadro 8**, se visualiza una recuperación luego de una caída en los años 2020 y 2021. Al comparar el quinquenio 2019-2023, con el año 2024, se observa un aumento del 16% en la cantidad de llamadas atendidas, manteniéndose en un nivel estable en los últimos tres años.

Adicionalmente, luego de un período posterior al 2019, con un aumento significativo en el porcentaje de las llamadas abandonadas, se consolida una tendencia a la baja, llegando a un 7,3% en 2024, el valor más bajo en los últimos seis años.¹⁷

Realizando un análisis de llamados totales atendidos por la línea 0800 y se lleva a una base diaria, se detecta que las llamadas atendidas también han aumentado en el período, pasando de un promedio de 115 llamados diarios en el quinquenio 2019-2023 a 130 llamados en el año 2024. En relación con el 2019, último año prepandemia, este número aún se encuentra un 20% por debajo. Por otro lado, en 2024 el tiempo de espera promedio fue de 26 segundos, la duración de la llamada promedio fue de 69 segundos, y la llamada más larga de 4 minutos, siendo estos también valores más próximos al ejercicio 2019.

Cuadro 8: Atenciones del 0800 (2019-2024)

Categorías	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Promedio 2019-2023
Llamadas entrantes	42.336	32.274	14.302	35.872	35.557	35.003	32.068
Llamadas atendidas	38.558	25.440	11.995	32.120	31.861	32.448	27.995
Llamadas abandonadas	3.778	6.834	2.307	3.752	3.696	2.555	4.073
% Llamadas abandonadas	8,9%	21,2%	16,1%	10,5%	10,4%	7,3%	12,7%
Llamadas atendidas por día*	157	105	49	131	132	130	115
Promedio duración llamada (mins)	1:47	1:45	1:43	1:58	1:52	1:09	1:49
Promedio duración tiempo de espera (mins)	0:45	0:56	0:32	0:40	0:51	0:26	0:41
Promedio de llamada más larga (mins)	4:47	7:21	5:33	6:34	7:29	4:00	6:20

Fuente: Elaboración propia en base a datos de servicio telefónico 0800 de UDECO.

*Se consideran los días hábiles de cada año estudiado.

¹⁷ Los años 2020 y 2021 fueron atípicos debido a la emergencia sanitaria declarada por Covid-19, con cierres de oficinas, modalidades de atención remotas y una caída abrupta de la actividad comercial, que impactó en menor conflictividad reportada a la Unidad Defensa del Consumidor.

7. PERSPECTIVA TRANSVERSAL DE LOS CONFLICTOS EN CONSUMO

El análisis de los conflictos en consumo, más allá de cuantificar el volumen de casos presentados, debe incorporar una mirada transversal que permita comprender cómo estos conflictos se distribuyen según el área de atención y las características demográficas de los consumidores.

La información proveniente de fuentes como SINDEC y Apia Trámites permite analizar de manera detallada estos perfiles, ofreciendo un panorama que puede orientar de forma más acertada sobre desigualdades, asimetrías e hipervulnerabilidad en el consumo¹⁸, así como también a la formulación de políticas públicas y estrategias de atención más inclusivas.

En esta sección, nos centramos en examinar descriptivamente la incidencia de los casos presentado ante UDECO respecto al área de conflicto, considerando variables como: la edad, el género, la ascendencia étnica y el nivel educativo de quienes acceden a la defensa del consumidor. Para el período 2019-2024 se examinan la cantidad de casos según edad y sexo para el período y según género, nivel educativo y ascendencia étnico-racial para el año 2024¹⁹.

En términos generales, la edad promedio de las personas atendidas en la Unidad de Defensa del Consumidor es de 42 años. La franja etaria de 26 a 45 años concentra el 48,1% del total de casos registrados en el período analizado. Dentro de este grupo, el 61,5% de las consultas fueron realizadas por mujeres, mientras que el 38,3% correspondieron a hombres.

Se evidencia que las mujeres adultas jóvenes y de mediana edad constituyen la mayor parte de los casos en áreas de mayor conflictividad, mientras que los consumidores de mayor edad presentan una incidencia menor sobre el total, pero concentrada en problemáticas relativas a Salud.

Se encuentra que las mujeres son la población que presenta la mayor cantidad de casos en el servicio²⁰, y en cuanto al nivel educativo aquellas que cuentan con *Educación terciaria o universitaria completa / incompleta*.

¹⁸ La hipervulnerabilidad del consumidor se refiere a la situación en la que un consumidor se encuentra en una posición de desventaja o indefensión ante la oferta de bienes y servicios, lo que lo hace susceptible a ser engañado o explotado por las empresas. Esta se aborda a través de medidas para proteger a los consumidores más susceptibles ante la explotación o prácticas comerciales desleales. Defensa del Consumidor – Principios Fundamentales. Resolución 36/19 Mercosur. ([link](#)).

¹⁹ 2024-04-17 al 2024-12-30.

²⁰ 3.288 (49,5%) casos según datos de Apia Trámites.

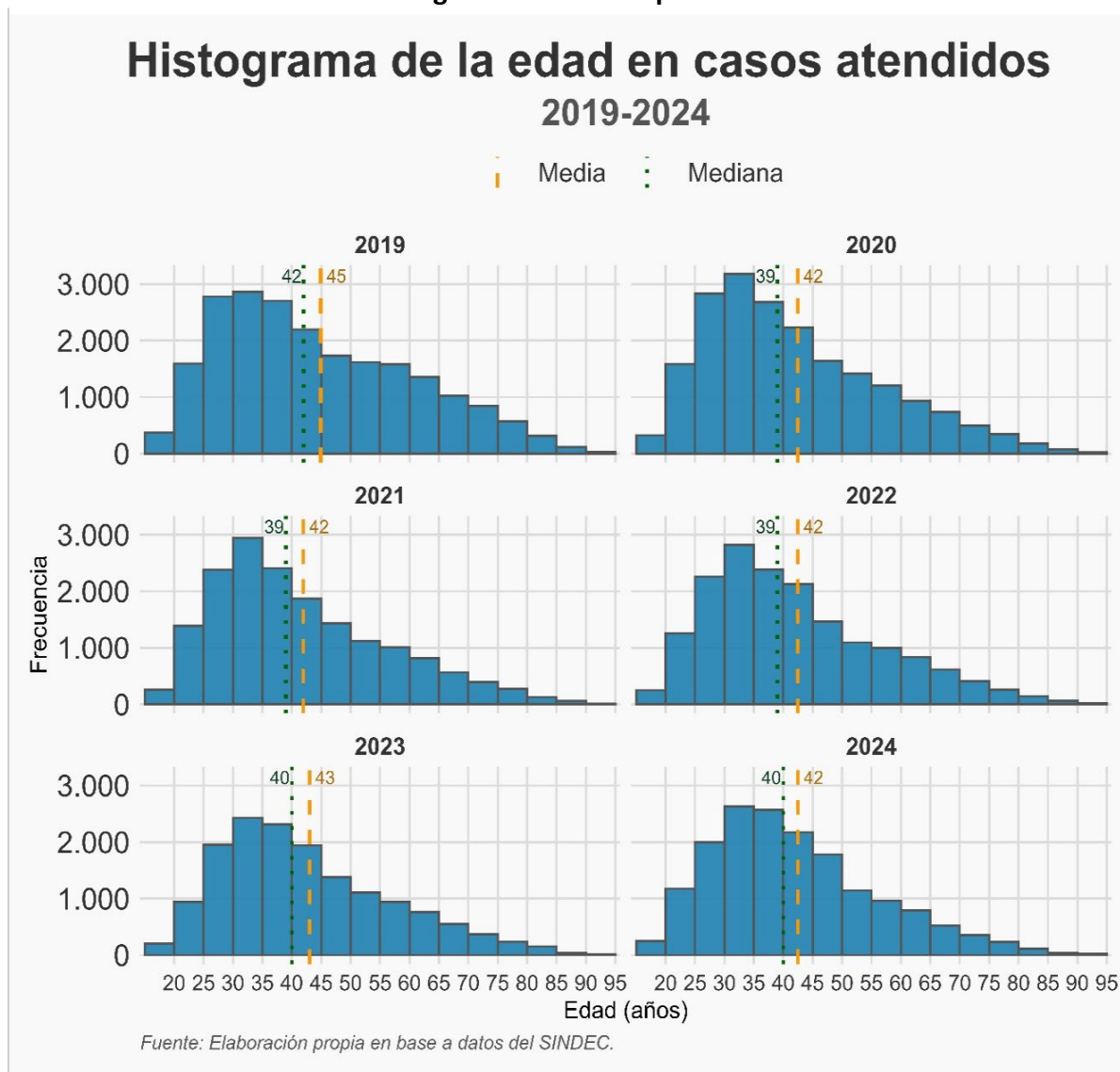
El 79,4% del total de casos en 2024 fue presentado por consumidores que declaran ascendencia blanca y un 3,1% de los casos presentado fueron realizado por consumidores que declararon ascendencia afrodescendiente, y el 17,5% de los casos por consumidores cuya ascendencia no fue identificada. Por último, se observa que en 2024 los consumidores que han declarado alguna discapacidad alcanzan al 4,0%, con las áreas de salud (6,1%) y servicios financieros (5,9%) presentando las mayores incidencias.

7.1. EDAD DEL CONSUMIDOR

La distribución de las edades muestra, de forma consistente a lo largo de los distintos períodos analizados, valores de mediana y media que oscilan entre los 39 y 42 años.

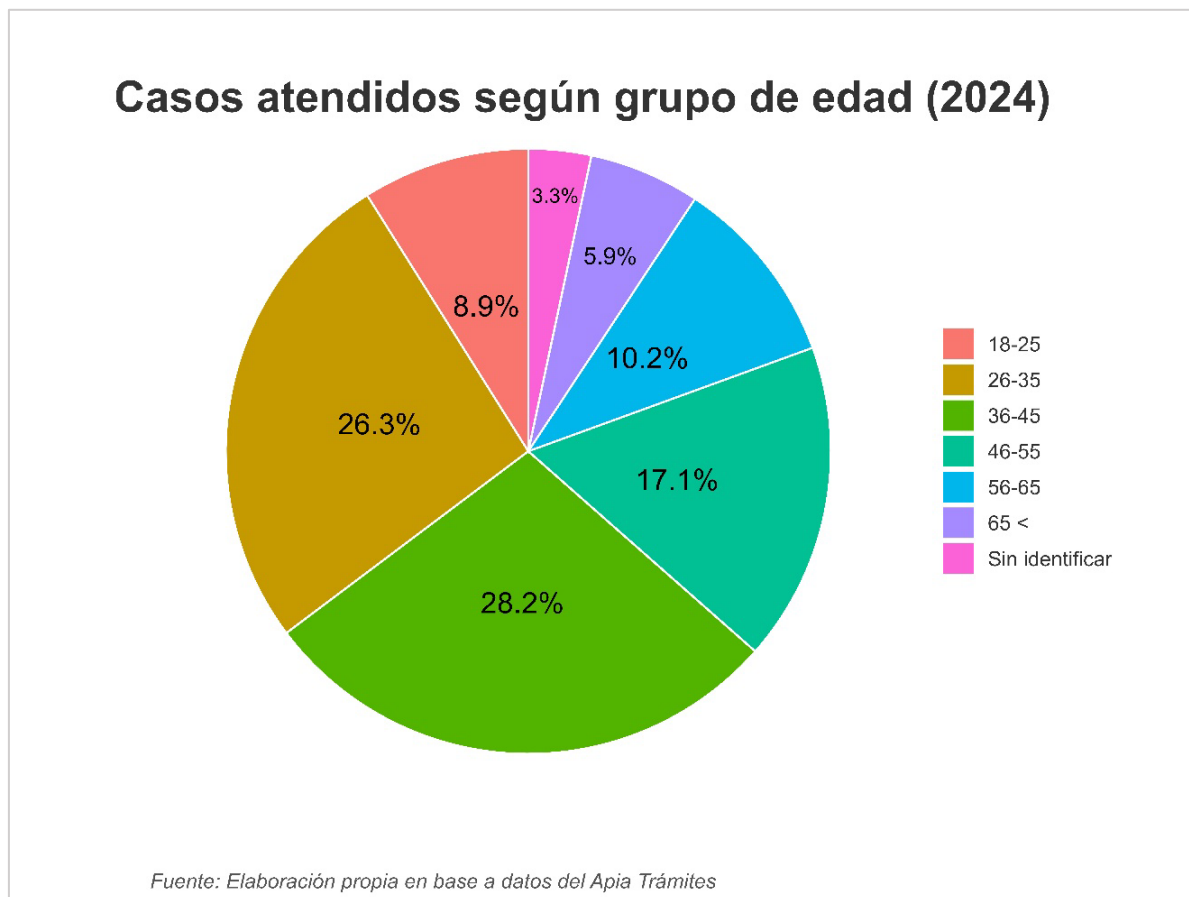
En 2024, la edad promedio de los consumidores atendidos fue de 42 años, mientras que la mediana se situó en 40 años. A su vez, se destaca la presencia constante de consumidores de edad avanzada (75 años o más) entre los casos registrados en todos los años.

Gráfico 8: Histograma de la edad por año 2019-2024



El grupo etario que más presenta casos en UDECO son aquellos consumidores de entre 36 y 45 años (28,2%), seguidos por aquellos de 26 a 35 años (26,3%) y 46 a 45 años (17,1%).

Gráfico 9: Casos atendidos según grupo etario (2024)



Se observa que, revela una mayor presencia de edades que van desde los 26 a los 45 años, quienes representaron el 71,6% del total de casos. En particular, como muestra el siguiente gráfico, los grupos de 26 a 35 años y 36 a 45 años son los más activos en la defensa del consumidor, representando juntos más del 54% del total de casos.

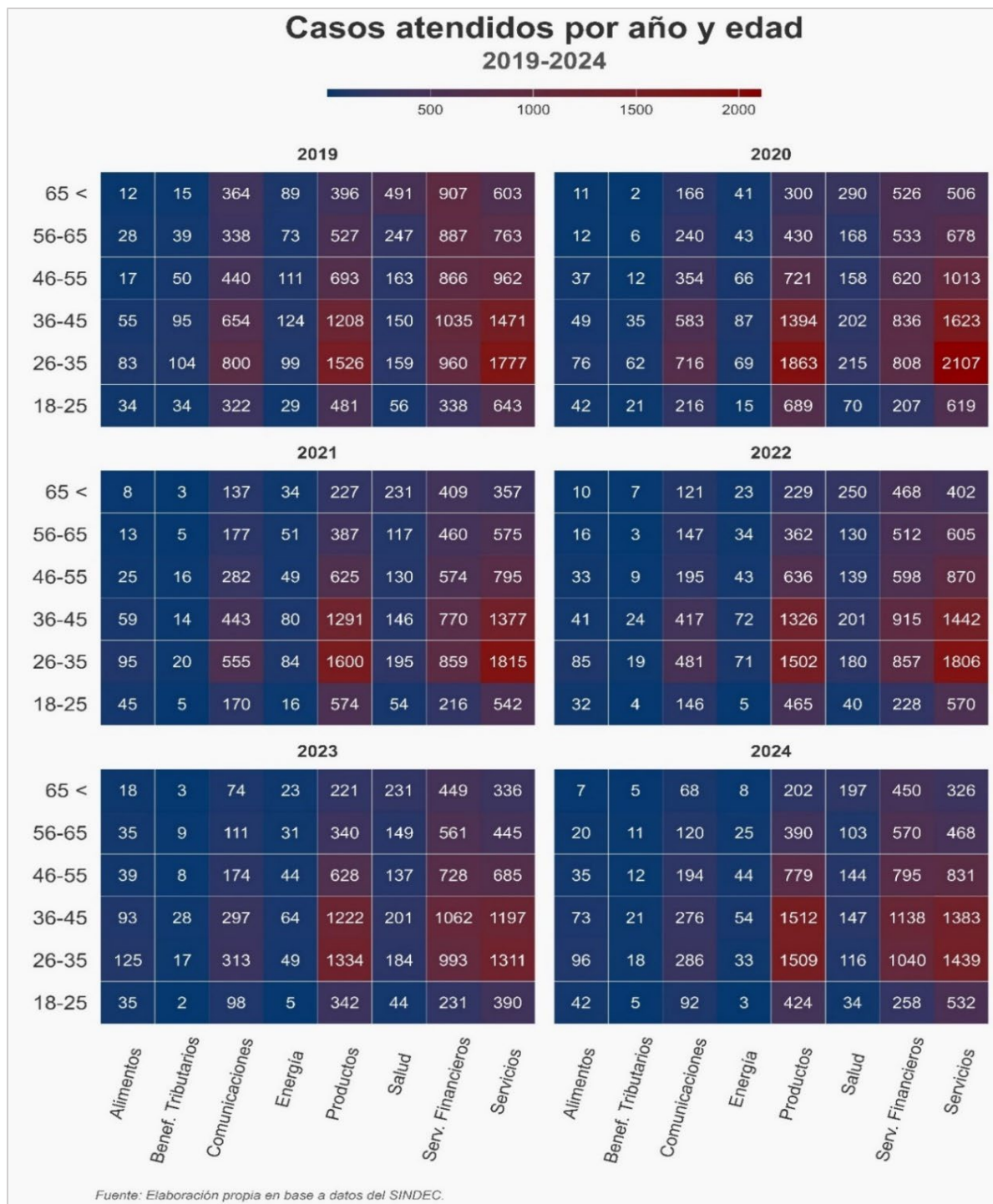
7.1.1. Grupo etario y conflictividad

En línea con el desempeño evidenciado en ejercicios anteriores, en 2024 encontramos que las tres principales áreas de atención resultaron ser Servicios, Productos y Servicios financieros.

Si observamos el grupo etario según Área de conflictividad encontramos una concentración de casos en las franjas etarias de 26-35 y 36-45 años en las áreas de Productos, Servicios, seguidas por los casos del área de Servicios Financieros.

En el siguiente gráfico se observan la cantidad de casos atendidos por grupo etario y área de conflictividad para cada período, donde se indica la cantidad específica de casos.²¹

Gráfico 10: Mapa de calor de la cantidad de casos por año, edad y área (2019-2024)



²¹ El color indica la magnitud de la cantidad de casos, para dentro de un área de atención específica, para todos los años, por ejemplo, para el área comunicaciones, encontramos que en 2019 se atendieron 800 casos hacia consumidores del grupo etario de 26-35 años, siendo la mayor cantidad de esa área en todo el período estudiado (color más rojo).

Como se observa en el siguiente cuadro para el año 2024²², se identifica que el grupo etario de 26 a 35 años concentra sus casos en las áreas de Productos (33,4%) y Servicios (31,4%), de igual manera que el segundo grupo etario con más casos, de 36 a 45 años, Productos (33,6%) y Servicios (30,2%). De hecho, el área de Productos se muestra como la principal para los consumidores con edad entre 26 y 55 años.

Los consumidores más jóvenes (18-25 años) tienen una incidencia menor (9% del total), con una concentración en reclamos sobre Servicios y Productos, 39,2% y 31,8% respectivamente, dentro de los casos en esta franja de edad.

En contraste, los consumidores mayores de 65 años representan una menor participación relativa, alcanzando el 6% del total de casos. Los conflictos reportados por este grupo se concentran principalmente en Servicios Financieros concentrando el 29% de sus casos, seguido por Servicios con un 27,9%. Asimismo, si bien el área de Salud registra un volumen absoluto menor, los consumidores mayores de 65 años concentran allí más del 16,1% de los casos atendidos, tal como se destaca en el recuadro naranja del Cuadro 6, esto se destaca respecto a los demás grupos de edad, que muestran una incidencia en esta área de entre 1,9% y 6,9%.

Se observa que, a partir de los 56 años, los consumidores presentan una mayor incidencia de conflictos de las áreas de Salud y Servicios Financieros en comparación con el resto de los casos, a su vez, para las principales áreas de conflicto, productos y servicios, la incidencia es menor.

En efecto, mientras en los sectores de Productos y Servicios representan el 22% y 28% de los casos respectivamente para consumidores mayores de 56 años, en Servicios Financieros alcanzan el 31% y en Salud el 10%, proporciones superiores a las de los consumidores más jóvenes. Estos datos evidencian una cierta especificidad en los conflictos que afectan a este grupo etario, particularmente vinculados a servicios financieros y de salud.²³

Cuadro 9: Cantidad de casos según grupo etario (2024)

Cantidad de casos por grupo etario 2024								
Área	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	65 <	Sin identificar	Total
Alimentos	25	55	50	16	13	2	0	161
	2,4%	1,8%	1,5%	0,8%	1,1%	0,3%	0,0%	1,4%
Benef. Tributarios al Consumidor	2	10	9	3	4	1	0	29
	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
Comunicaciones	61	186	197	129	75	43	15	706
	5,9%	6,2%	6,1%	6,6%	6,4%	6,3%	3,9%	6,2%

²² Para la siguiente descripción se utiliza datos de Apia trámites.

²³ En el anexo se incorpora cuadro detallando incidencias.

Cantidad de casos por grupo etario 2024								
Área	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	65 <	Sin identificar	Total
Energía	3	25	44	36	19	7	0	134
	0,3%	0,8%	1,4%	1,8%	1,6%	1,0%	0,0%	1,2%
Productos	326	1.007	1.088	562	278	131	49	3.441
	31,8%	33,4%	33,6%	28,7%	23,9%	19,2%	12,8%	30,0%
Salud	20	73	109	113	80	110	3	508
	1,9%	2,4%	3,4%	5,8%	6,9%	16,1%	0,8%	4,4%
Servicios	402	947	980	558	320	190	73	3.470
	39,2%	31,4%	30,2%	28,5%	27,5%	27,9%	19,0%	30,2%
Servicios Financieros	187	716	764	540	376	198	9	2.790
	18,2%	23,7%	23,6%	27,6%	32,3%	29,0%	2,3%	24,3%
Sin clasificar	-	-	-	-	-	-	235	235
	-	-	-	-	-	-	61,2%	2%
Total	1.026	3.019	3.241	1.957	1.165	682	384	11.474
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos Apia Trámites

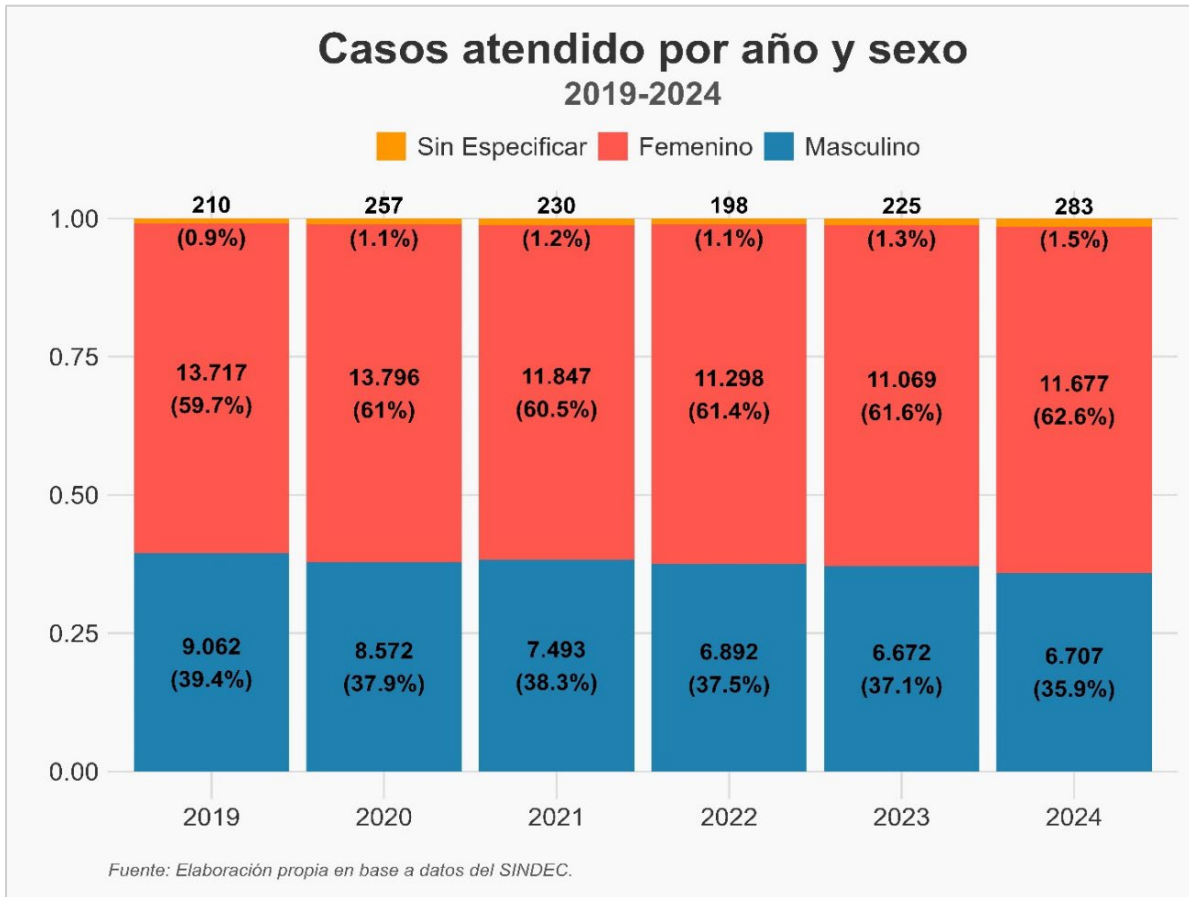
7.2. CASOS SEGÚN SEXO Y GÉNERO

La información disponible con origen SINDEC nos permite evaluar la cantidad de casos atendidos según sexo para el período 2019-2024. Por otro lado, como fue mencionado en la introducción, la incorporación de Apia Trámites (abril 2024), permite obtener información complementaria, y en este caso, desagregar por género del consumidor atendido.

En cuanto a la distribución por sexo, los casos atendidos a la población femenina representan la mayoría de los casos en todos los años analizados, con valores que oscilan entre 59,7% en 2019 y 62,6% en 2024²⁴, considerando que la proporción de mujeres en la población uruguaya se aproxima al 52%, en los casos atendidos por UDECO existe una sobre representación de estas, lo cual podría sugerir la existencia de sesgos o vulnerabilidades específicas.

²⁴ Proyecciones INE – Revisión 2013.

Gráfico 11: Casos atendidos por año y sexo 2019-2024



Por otro lado, la proporción de casos atendidos a la población masculina muestra una tendencia decreciente, pasando de 39,4% en 2019 a 35,9% en 2024. Los casos sin especificar sexo, aunque representan un porcentaje minoritario, han mostrado un leve aumento en términos relativos, pasando de 0,9% en 2019 a 1,5% en 2024. El predominio de casos atendidos hacia mujeres indica una mayor participación femenina en la gestión de reclamos de consumo, diferencias en patrones de consumo o una mayor percepción de vulnerabilidad en ciertos sectores.

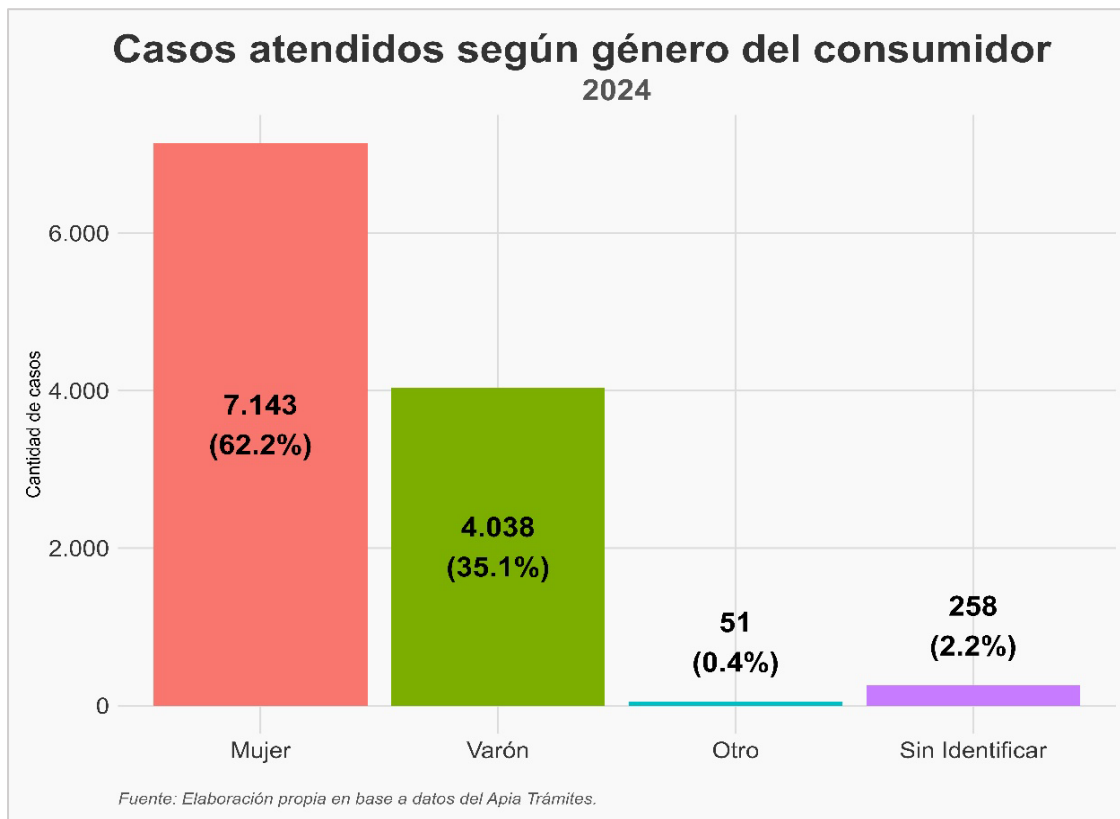
Además, la disminución en los casos a hombres y el ligero aumento en los casos sin especificar podría estar relacionado con cambios en la manera en que se registran los datos o variaciones en la accesibilidad del servicio, por ejemplo, se presentan más empresas en calidad de consumidor a realizar reclamos.

7.2.1. Casos según género

El siguiente gráfico muestra los casos registrados para el año 2024 según el género de las personas atendidas, en base a la información disponible de Apia Trámites.

En sintonía a lo ya evidenciado, se presenta una marcada predominancia de casos de mujeres, quienes representan el 62,2% con 6.690 casos. En contraste, los varones registran 3.772 casos, lo que equivale al 35,1%. Asimismo, se identifican dos identificaciones adicionales: "Sin Identificar", que agrupa 243 casos (2,3%), y "Otro"²⁵, con una cantidad significativamente menor de 43 casos (0,4%).

Gráfico 12: Casos atendidos según género (2024)



Esta evolución presenta una marcada predominancia de la población femenina en la demanda de atención de los servicios de UDECO. Para comprender mejor estos cambios, sería recomendable complementar el análisis con información sobre los tipos de reclamos presentados, la conflictividad en concreto que se presenta y sus resoluciones.²⁶ En este sentido, el predominio de las mujeres en los casos, y la sobre representación de estas, puede estar asociado a diversos factores, como una mayor propensión a gestionar reclamos de consumo, la búsqueda activa de soluciones ante problemas, una posible mayor afectación por determinadas prácticas comerciales relacionadas al mercado relevante o sector de consumo.

Por otra parte, la menor proporción de varones sugiere que este grupo puede tener una menor propensión a gestionar reclamos, un nivel de acceso del sistema de defensa del consumidor insuficiente ya sea por, diferencias en el acceso a información, la percepción del problema o las

²⁵ Esta categoría engloba los siguientes grupos: "Varón trans", "Mujer trans" y "Otro"

²⁶ Este análisis no es alcanzado en el presente informe.

estrategias de resolución utilizadas. Por otro lado, merece comentar la presencia de del grupo “Otros”, que si bien, se presenta con cantidades marginales en términos absolutos, reflejan la importancia de incluir categorías inclusivas y de mejorar, tanto la precisión en la recolección de datos como el servicio brindado a la población

Estos datos resaltan la necesidad de continuar profundizando en el análisis de las características de quienes realizan reclamos ante UDECO. Asimismo, pueden ser un insumo valioso para el diseño de estrategias que promuevan una mayor equidad en las relaciones de consumo y un marco regulatorio más claro.

7.2.2. Casos atendidos según género y área

El cuadro muestra que las mujeres son las que acumula la mayor de incidencias en prácticamente todas áreas²⁷ con un total de 62,3% de las incidencias atribuidas a estas. Las áreas más significativas, donde estás presentan mayor incidencia son: Productos (65,5%), Servicios Financieros (61,5%) y Servicios (60,8%).

Cuadro 10: Casos según área y género

Área	% incidencia Mujer	Mujer	Varón	Otro/Sin identificar	Total
Alimentos	64,6%	104	54	3	161
		1,5%	1,3%	1,0%	1,4%
Benef. Tributarios al Consumidor	24,1%	7	21	1	29
		0,1%	0,5%	0,3%	0,3%
Comunicaciones	56,1%	396	288	22	706
		5,5%	7,1%	7,5%	6,2%
Energía	56,0%	75	53	6	134
		1,0%	1,3%	2,0%	1,2%
Productos	65,2%	2.243	1.109	89	3.441
		31,4%	27,5%	30,3%	30,0%
Salud	71,1%	361	139	8	508
		5,1%	3,4%	2,7%	4,4%
Servicios	60,8%	2.109	1.238	123	3.470
		29,5%	30,7%	41,8%	30,2%
Servicios Financieros	61,5%	1.717	1.035	38	2.790
		24,0%	25,6%	12,9%	24,3%
Total	62,3%	7.143	4.037	294	11.474
		100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos Apia Trámites

²⁷ Con la excepción de Beneficios Tributarios al Consumidor, la cual representa una cantidad no significativa en el total de casos presentados.

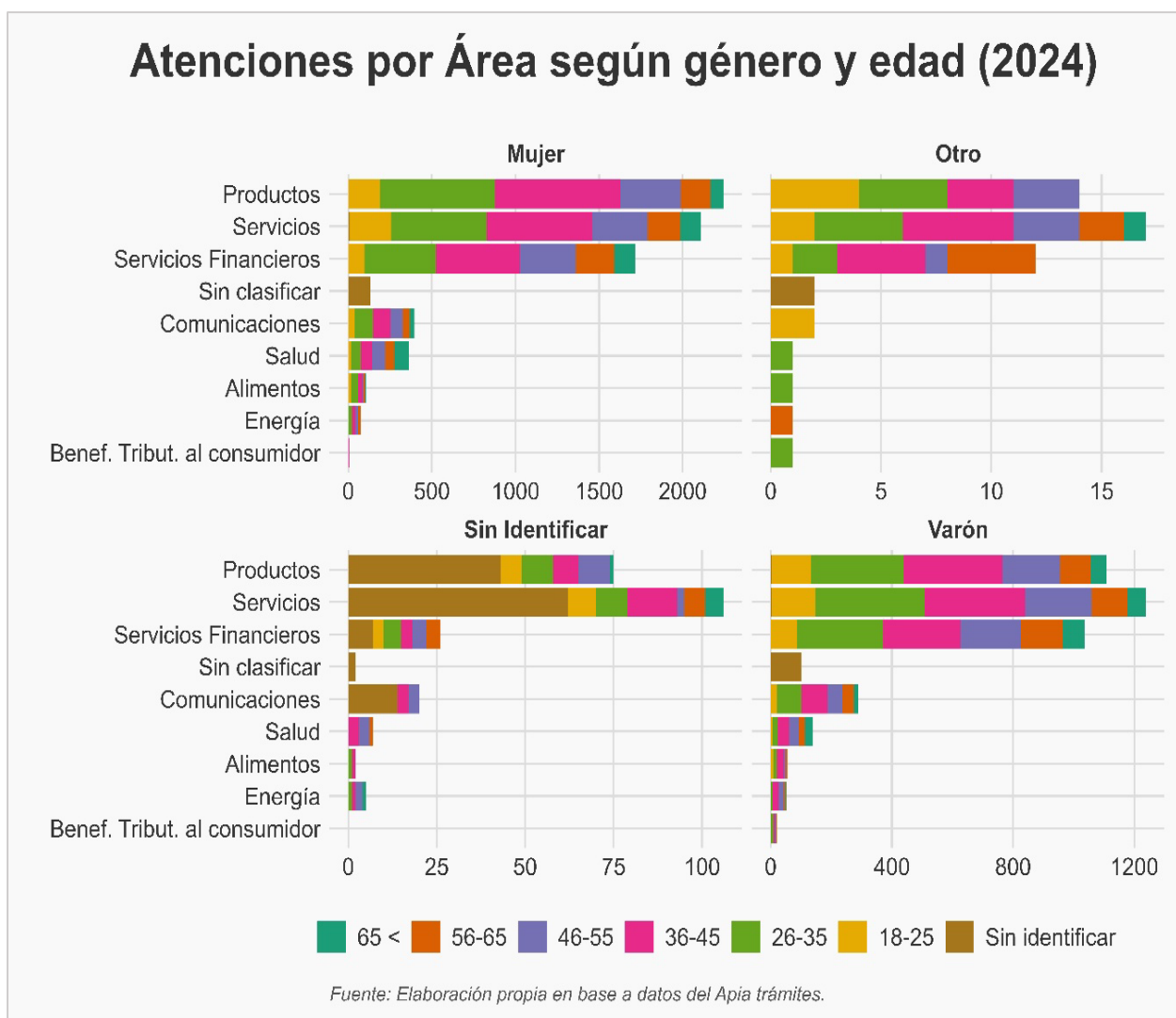
Se destaca el hecho de que los varones concentran sus casos en el área de Servicios (30,7%), seguidas por Productos (27,5%) y Servicios Financieros (25,6%).

7.2.3. Casos según área, género y edad

En el caso de las mujeres, las atenciones se concentran principalmente en las áreas de **Productos** y **Servicios**, seguidas por **Servicios Financieros**. El grupo etario más relevante es el de **36 a 45 años**, que representa una proporción significativa en todas las áreas de conflicto, especialmente en Productos y Servicios, donde supera a los demás grupos de edad. También se observa una participación importante de las mujeres de **26 a 35 años** en Productos y de **46 a 55 años** en Servicios Financieros. En resumen, la mayor parte de los casos son presentados por mujeres adultas jóvenes y de mediana edad (26-55 años), con un alto volumen en sectores financieros y de productos.

El grupo identificado como "Otro" presenta un volumen significativamente menor de casos en todas las áreas, aunque llama la atención la distribución equilibrada en varios sectores, por ejemplo, en Productos, lo que indica cierta diversidad en los motivos de la atención.

Gráfico 13: Cantidad de casos por área según género y edad (2024)



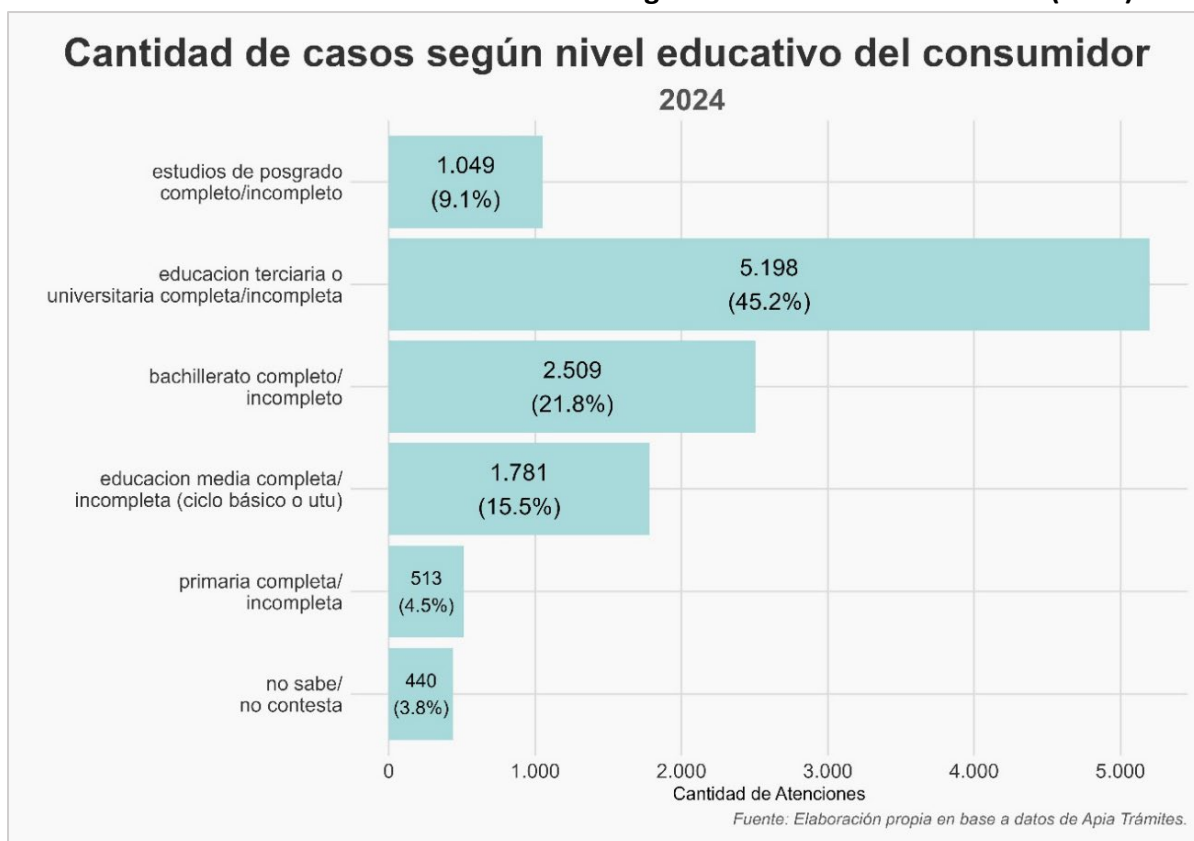
Entre los varones, la distribución de las atenciones muestra también una concentración principal en **Productos y Servicios**, aunque con menor volumen absoluto en comparación con las mujeres. Al igual que en los demás grupos, el segmento de **36 a 45 años** es el más representativo, seguido de cerca por los de **26 a 35 años**. Este patrón sugiere que, para los varones, los principales conflictos de consumo también se presentan en edades de alta actividad económica y consumo, reflejando un comportamiento similar al observado en el resto de la población.

7.3. CASOS SEGÚN NIVEL EDUCATIVO

El análisis de la atención a consumidores según su nivel educativo permite caracterizar los casos brindados por UDECO de una forma novedosa. A continuación, se presenta la distribución de casos registrados en 2024²⁸, desagregadas según el nivel educativo del consumidor declarado al ingresar la solicitud de atención en Apia Trámites. Se observa que la mayor proporción de casos se dirige a consumidores con educación terciaria o universitaria, ya sea completa o incompleta, representando el 45,2% del total (5.198 casos).

Si se incluyen en este grupo a quienes han realizado estudios de posgrado, completados o no, la cantidad de casos asciende a 6.247, lo que equivale al 54,3% del total. Esto indica que más de la mitad de los casos atendidos corresponden a consumidores con formación terciaria o superior.

Gráfico 14: Cantidad de casos atendidos según nivel educativo declarado (2024)



²⁸ Esto abarca el período desde el 2024-04-17 al 2024-12-30.

En segundo lugar, se encuentran las personas con bachillerato completo o incompleto, que suman 2.2509 casos (21,8%), seguidas de quienes poseen educación media completa o incompleta (ciclo básico o UTU), con 1.781 casos (15,5%). En conjunto, bachillerato completo o incompleto y educación media completa o incompleta (ciclo básico o UTU) alcanzan al 37,3% (4.290) de los casos.

Al analizar la distribución de los casos según nivel educativo y género, se observa que las mujeres representan la mayor proporción en todos los niveles educativos.

En línea a lo presentado anteriormente, en términos generales replica que la desagregación por género, siendo para todos los casos una incidencia mayor al 50%, siendo el nivel educativo más altos los que presentan mayor presencia femenina. Este patrón se mantiene en los distintos niveles educativos, con una mayor diferencia en el segmento de educación terciaria o universitaria (68% mujeres vs. 31,3% varones) y estudios de posgrado (66% mujeres vs. 33,2% varones).

También se destacan diferencias en el bachillerato completo o incompleto (63% mujeres vs. 36,5% varones). Es decir, las mujeres con más años de educación son la población que tiende a presentar más casos ante UDECO, superando en algunos niveles educativos el doble que los varones.

Cuadro 11: Casos según nivel educativo (2024)

Cantidad de casos según nivel educativo 2024					
Nivel Educativo / Género	Mujer	Varón	Otro	Sin identificar	TOTAL
Estudios de posgrado completo / incompleto	640 (66%)	322 (33,2%)	5 (0,5%)	3 (0,3%)	970 (100%)
Educación terciaria o universitaria completa / incompleta	3.288 (68%)	1.517 (31,3%)	19 (0,4%)	14 (0,3%)	4.838 (100%)
Bachillerato completo / incompleto	1.469 (63%)	852 (36,5%)	8 (0,4%)	2 (0,1%)	2.331 (100%)
Educación media completa / incompleta (ciclo básico o UTU)	887 (54%)	750 (45,6%)	6 (0,2%)	2 (0,2%)	1.645 (100%)
Primaria completa / incompleta	269 (56,6%)	204 (43%)	2 (0,4%)	-	475 (100%)
No sabe / no contesta	90 (23%)	83 (21%)	3 (0,8%)	217 (55,2%)	393 (100%)
TOTAL:	6.643 (62,4%)	3.728 (35%)	43 (0,4%)	238 (2,2%)	10.652 (100%)

Fuente: Elaboración propia en base a datos de Apia Trámites

En contraste, la diferencias en la cantidad de casos según género es menor en los niveles educativos *Educación media completa/incompleta (ciclo básico o UTU)* (54% mujeres vs. 45,6% varones) y para el caso de *Primaria completa/incompleta* (56,6% mujeres vs. 43% varones). Entre los varones, aquellos con educación terciaria, pero no de posgrado, y con bachillerato son los que concentran más casos.

Un dato llamativo se observa en el grupo de personas que no saben o no contestan sobre su nivel educativo, donde solo el 23% son mujeres y el 21% varones, lo que sugiere una proporción importante de datos no especificados en esta categoría (55,2%).

La composición según género de los casos sugiere que las mujeres, independientemente de su nivel educativo, presentan una mayor propensión a realizar consultas y reclamos en materia de consumo. Esto podría estar vinculado con diversos factores, como una mayor participación en la gestión de compras y decisiones de consumo, así como un mayor conocimiento o acceso a mecanismos de defensa del consumidor.

7.4. CASOS SEGÚN ASCENDENCIA ÉTNICO-RACIAL

El análisis de la atención a consumidores según su ascendencia étnico racial permite construir un perfil de los consumidores atendidos donde se evidencia que la mayoría de los casos provienen de personas que se identifican como blancas, representando el 79,4% del total de casos (9.108 casos).

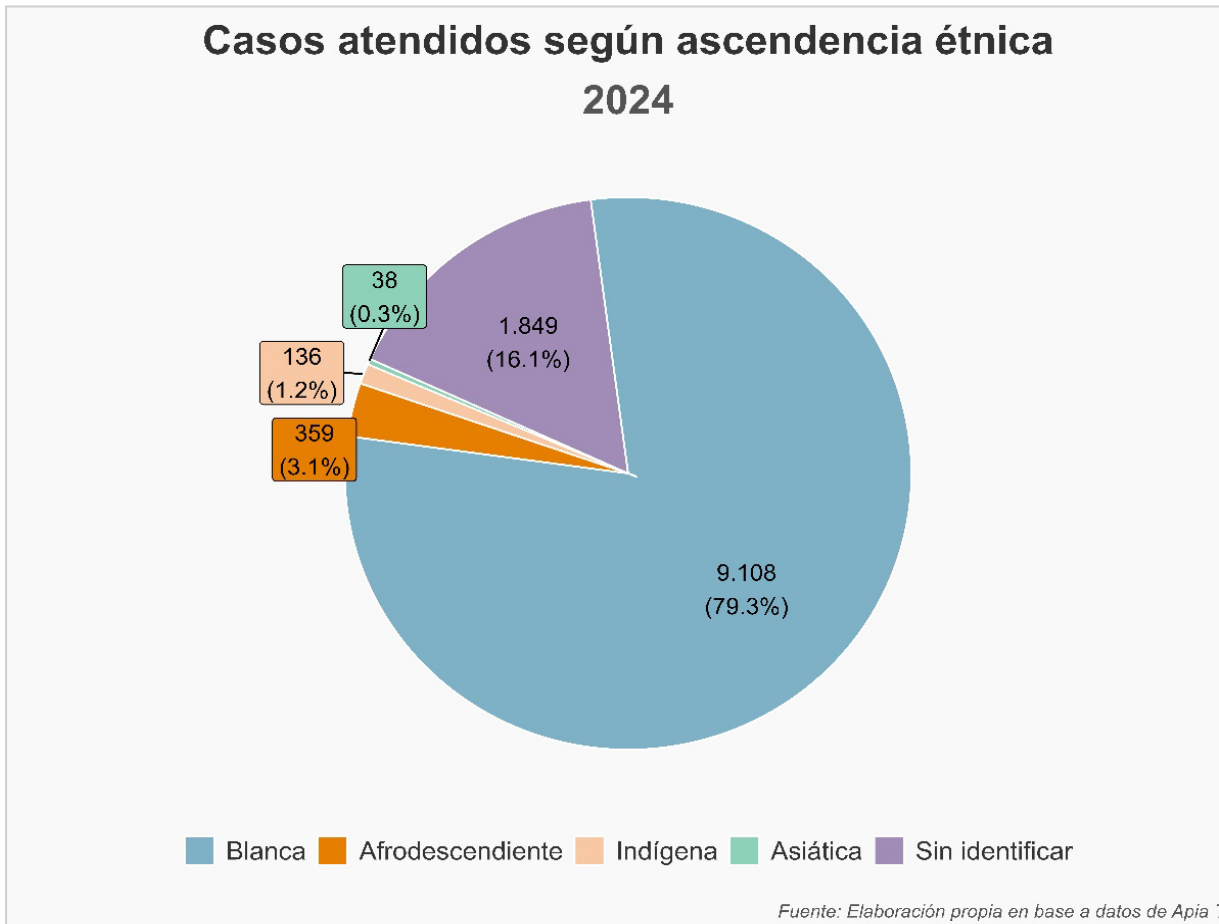
Por otra parte, un 3.1% de los casos presentado fueron realizado por consumidores que declararon ascendencia afrodescendiente. Asimismo, se encuentra el grupo de consumidores cuya ascendencia no fue identificada alcanza el 17,5% (2.007 casos²⁹). Este porcentaje relativamente alto podría reflejar dificultades en la recopilación de datos o una falta de voluntad en la autodeclaración de la ascendencia por parte de los consumidores.

Los consumidores afrodescendientes muestran concentrar sus casos en el área de servicios financieros con un 37,0%, seguido por las áreas de productos 26,2% y servicios 25,3%. Aquellos consumidores que declaran ascendencia blanca concentran sus casos en las áreas de productos y servicios con un 30,3% y 30,1% de los casos respectivamente y en menor medida en servicios financieros 30,1%.

El 20,6% de los consumidores no se identifican de ascendencia "blanca", y presentan una incidencia significativa en las principales áreas, servicios financieros (22,2%), servicios (21%) y productos (17,7%).

²⁹ Este grupo incluye la categoría "No sabe/no contesta" y "Otra"

Gráfico 15: Proporción de casos según ascendencia étnica (2024)



Cuadro 12: Cantidad de consumidores atendidos según ascendencia (2024)

Consumidores atendidos según ascendencia					
Área	% incidencia no "Blanca"	Blanca	Afrodescend.	Otra/Sin identificar	Total
Alimentos	19,3%	130	5	26	161
		1,4%	1,4%	1,3%	1,4%
Benef. Tributarios al Consumidor	10,3%	26	0	3	29
		0,3%	0,0%	0,1%	0,3%
Comunicaciones	21,0%	558	18	130	706
		6,1%	5,0%	6,5%	6,2%
Energía	26,9%	98	2	34	134
		1,1%	0,6%	1,7%	1,2%
Productos	19,7%	2.764	94	583	3.441
		30,3%	26,2%	29,0%	30,0%
Salud	16,5%	424	9	75	508
		4,7%	2,5%	3,7%	4,4%
Servicios	21,0%	2.741	91	638	3.470
		30,1%	25,3%	31,8%	30,2%
Servicios Financieros	22,2%	2.172	133	485	2.790
		23,8%	37,0%	24,2%	24,3%
Total	20,6%	9.108	359	2.007	11.474
		100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos Apia Trámites

Esta concentración, si bien, podría estar relacionado, tanto a la propia composición de la población uruguaya, no deja de plantear interrogantes en el marco de la conflictividad en las relaciones de consumo, que pone en relieve aspectos como las barreras de acceso a los mecanismos de defensa del consumidor para grupos minoritarios, posibles desigualdades en el acceso al consumo o mercados, como ser el menor acceso a la información sobre derechos del consumidor, grados de confianza en las instituciones, entre otros factores que se pueden mencionar.

7.5. DISCAPACIDAD

A continuación, se muestra la proporción de consumidores que presentan algún tipo de discapacidad en los casos realizadas por UDECO, segmentado por área de conflicto. Se observa que el porcentaje de personas que declaran una discapacidad es del 4,0% a nivel general, con las áreas de salud (6,1%) y servicios financieros (5,9%) presentando las mayores incidencias.

En términos absolutos, la mayor cantidad de consumidores que declaran una discapacidad se concentra en servicios financieros (165) y servicios (86), mientras que las áreas de beneficios tributarios al consumidor y energía presentan los valores más bajos.

Es destacable que, en servicios financieros, el 36,1% de quienes declararon discapacidad corresponden a este sector, lo que indica una sobre representación de este grupo en comparación con otras áreas.

El análisis de los consumidores atendidos que declararon alguna discapacidad revela que, en 2024, un 4,0% del total de casos correspondió a personas con discapacidad.

Las áreas donde se encuentra la mayor incidencia de consumidores que declaran alguna discapacidad son Salud y Servicios Financieros con el 6,1% y 5,9% de sus casos. En particular el esta última concentra el 36,1% de todos los consumidores que han presentado casos y que han declarado discapacidad.

En términos relativos, el área de Salud presenta la mayor incidencia de consumidores que declaran discapacidad, con un 6,1% de los casos atendidos en esa área, cifra significativamente superior al promedio general. Esto resulta consistente con la naturaleza del área, dado que los consumidores que enfrentan conflictos en servicios de salud podrían vincularse a necesidades específicas vinculadas a su situación de discapacidad.

Por otro lado, las áreas de Alimentos, Energía y Beneficios Tributarios al Consumidor presentan las tasas más bajas tanto en cantidad absoluta de casos presentados, como en incidencia relativa de consumidores con discapacidad.

Estos datos resaltan la importancia de fortalecer la accesibilidad en sectores donde las personas con discapacidad interactúan con frecuencia, particularmente en servicios financieros y de salud, y de considerar estrategias para atender sus necesidades en el diseño de políticas públicas de protección al consumidor.

Cuadro 13: Cantidad de casos atendidos y declaración de incapacidad.

Consumidores atendidos que declaran alguna discapacidad en los casos atendidos				
Área	% incidencia declara	Declara	No declara	Total
Alimentos	2,5%	4	157	161
		0,9%	1,4%	1,4%
Benef. Tributarios al Consumidor	-	0	29	29
		0,0%	0,3%	0,3%
Comunicaciones	4,7%	33	673	706
		7,2%	15,5%	6,2%
Energía	3,0%	4	130	134
		0,9%	1,2%	1,2%
Productos	2,9%	101	3.340	3.441
		22,1%	30,3%	30,0%
Salud	6,1%	31	477	508
		6,8%	4,3%	4,4%
Servicios	3,1%	108	3.362	3.470
		23,6%	30,5%	30,2%
Servicios Financieros	5,9%	165	2.625	2.790
		36,1%	23,8%	24,3%
Total	4,0%	457	11.017	11.474
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a datos Apia Trámites

8. ANEXO

Cuadro Anexo 14: Áreas, asuntos y problemas de conflictividad.

Áreas de conflictividad y cantidad de Asuntos y Problemas asociados		
Área	Asuntos	Problemas
Alimentos	49	18
Beneficios tribut. al consumidor	2	12
Comunicaciones ³⁰	8	49
Energía y agua ³¹	7	45
Productos	62	28
Salud	19	35
Servicios	41	32
Servicios Financieros	10	169

Fuente: SINDEC

Cuadro Anexo 15: Incidencia de las áreas de conflicto en consumidores mayores 56 años.

	<56	>56	Total
Productos	31%	22%	30%
Servicios	31%	28%	30%
Servicios Financieros	23%	31%	24%
Salud	3%	10%	4%
Otras áreas	11%	9%	11%
Total	100%	100%	100%

³⁰ A partir de fines del año 2020 los casos de servicios de comunicaciones pasaron a ser atendidos por URSEC en cumplimiento su normativa. Lo relacionado a productos asociados a estos servicios, es competencia de UDECO.

³¹ En el actual documento se refiere al área "Energía" o "Energía y agua" de forma indiferente, pero refieren a lo mismo. Al igual que en el Área de Comunicaciones, los casos referidos del sector energía y agua pasaron a ser atendidos por URSEA.