



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

**Unidad
Defensa del
Consumidor**

Informe estadístico del Servicio de Atención al Consumidor. Ejercicio 2023



Unidad Defensa del Consumidor
Ministerio de Economía y Finanzas
Estadísticas



RESUMEN EJECUTIVO¹

El presente informe estadístico contiene el resultado del relevamiento de las atenciones en la Unidad Defensa del Consumidor (UDECO) realizadas en el año 2023 y su comparativo con datos del quinquenio 2019 - 2023.

En el Capítulo 1 del Informe se estudian los datos de atenciones a nivel general, segmentando por sexo y por grupos etarios, y también la información estadística agrupada según los sectores de consumo de UDECO. También se analizan las audiencias realizadas por sector.

En el Capítulo 2 del informe se analizan las inspecciones llevadas a cabo por la oficina en los últimos tres años.

En el Capítulo 3 se presenta información de las atenciones al consumidor realizadas a través de la línea telefónica 0800.

En el Anexo I se presentan dos gráficos dinámicos de mapa de árbol de las atenciones en UDECO totales, por sector, asunto y problema en 2023 y en el quinquenio 2019 a 2023. En el Anexo II se muestra una Tabla con el listado de los principales cinco problemas por sector de consumo en UDECO en 2023.

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



INDICE:

1. ANÁLISIS DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LA UNIDAD DEFENSA DEL CONSUMIDOR CORRESPONDIENTES AL QUINQUENIO 2019 AL 2023	3
1.1. ATENCIONES GENERALES.....	3
1.2. ESTADÍSTICAS POR SEXO Y TRAMOS ETARIOS	5
1.3. ATENCIONES POR SECTOR DE CONSUMO	8
1.4. RECLAMOS Y AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN	10
– Reclamos.....	10
– Audiencias de mediación	11
1.5. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS ATENDIDOS EN 2023 POR SECTOR DE CONSUMO.....	13
– Principales problemas en sector de servicios no financieros.....	14
– Principales problemas en sector de productos.....	15
– Principales problemas en sector de Servicios Financieros.....	15
– Principales problemas en otros sectores de consumo	15
2. ANÁLISIS DE LAS INSPECCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2023 POR UDECO Y EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.....	17
3. ANÁLISIS DE LAS ATENCIONES AL CONSUMIDOR REALIZADAS POR LA LÍNEA 0800 EN 2023 Y COMPARACIÓN CON EL QUINQUENIO 2019-2023	20
ANEXO I	22
GRÁFICOS DINÁMICOS MAPA DE ARBOL.....	22
ANEXO II	23
TABLA CON LOS PRINCIPALES CINCO PROBLEMAS POR SECTOR DE CONSUMO EN 2023.....	23



1. ANÁLISIS DE LAS ATENCIONES REALIZADAS EN LA UNIDAD DEFENSA DEL CONSUMIDOR CORRESPONDIENTES AL QUINQUENIO 2019 AL 2023

1.1. ATENCIONES GENERALES

El total de atenciones 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 integradas al Sistema de Información Nacional de Defensa del Consumidor (SINDEC) por un convenio de cooperación interinstitucional.

Se presenta la información del total de atenciones por ser la categoría que permite tener una visión completa de la conflictividad en cada sector de consumo relevado.

UDECO brinda el servicio de atención a los consumidores a través de los trámites en línea y del 0800 7005 para la población que no utiliza herramientas informáticas, en igualdad de condiciones en todo el territorio nacional.

Vale informar que con anterioridad a la pandemia por COVID-19 hasta inicios del año 2020 se atendía también de forma presencial en las Oficinas de UDECO de Montevideo, Ciudad de la Costa y Salto. La evidencia que arrojó esta experiencia de cambio de la vía de atención es que en el tiempo en que se procesa un caso de forma presencial, se procesan tres casos ingresados en forma online, por lo que se mantuvo este cambio de proceso por razones de gestión eficiente de los recursos humanos y el tiempo de respuesta. En relación a los días de espera para la atención de los casos de los consumidores del Departamento de Atención

Resultado de las atenciones

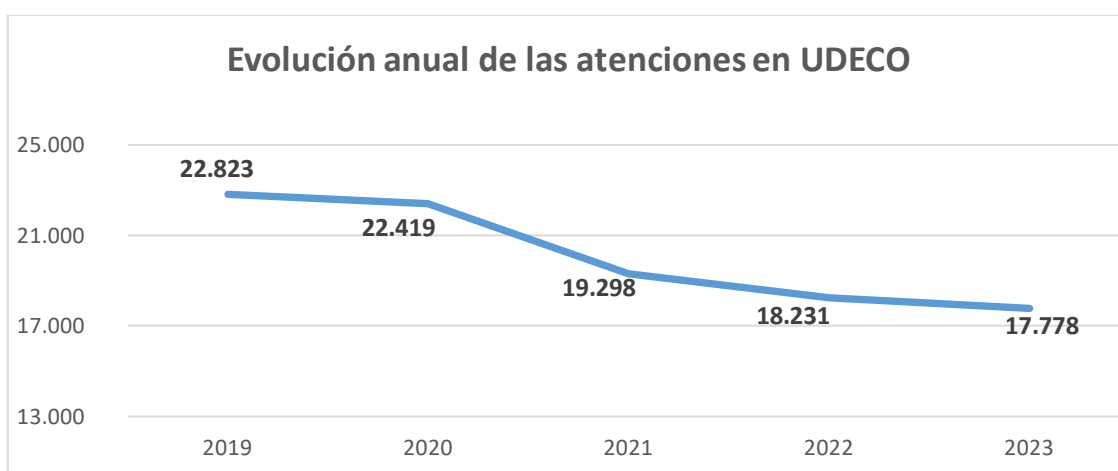
En relación a las atenciones realizadas en 2023, los resultados favorables de las gestiones realizadas ascienden casi a un 60% del total de casos tramitados.



de Productos y Servicios, este número ha tendido a bajar en los últimos años, pasando de una espera de 30 días corridos en 2021 a un total de 18 días corridos en 2022 y de 9 días corridos en 2023.

El presente informe también aborda la evolución de las audiencias administrativas realizadas por los departamentos de atención a los usuarios de servicios financieros y atención a los consumidores de productos y servicios en el período de análisis y los resultados de las atenciones tramitadas UDECO.

Gráfico 1: Evolución de atenciones en el quinquenio 2019- 2023



Fuente: SINDEC

En el gráfico 1 se presenta la evolución del total de atenciones realizadas en los últimos cinco años en UDECO. El año 2023 se atendieron 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.

Una hipótesis de 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. La conflictividad se reduce tanto por soluciones comerciales en el servicio interno



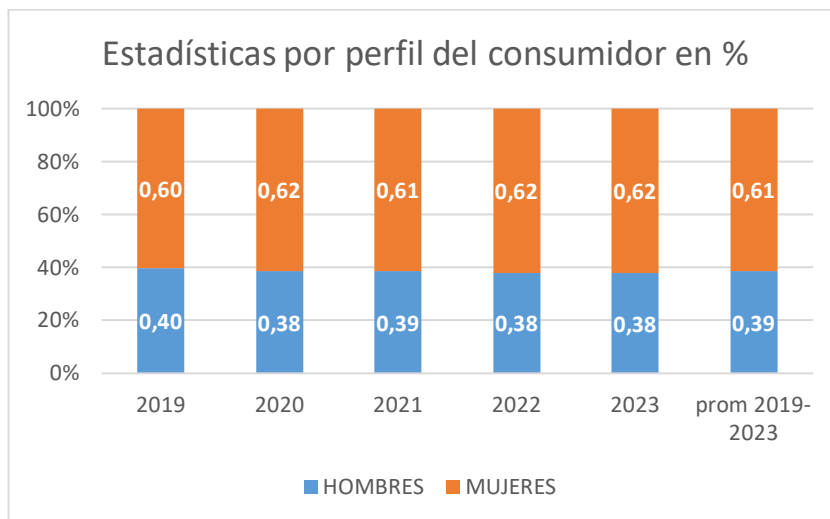
de atención al cliente del proveedor como por el ajuste de sus procesos a la normativa de protección al consumidor vigente.

Por otro lado, en la última década se incorporaron disposiciones en la Ley de Defensa del Consumidor 17.250, respecto al plazo de preaviso para las renovaciones automáticas de contratos de servicios en general. Con la inoponibilidad de ese plazo también cayeron las atenciones derivadas de renovaciones no deseadas.

Y adicionalmente, desde fines de 2020 URSEC y URSEA pasaron a atender los reclamos de los consumidores por los servicios por ellos regulados, esto es de comunicación y televisión para abonados, así como de servicios de energía y agua corriente respectivamente, cumpliendo el mandato legal de su marco de competencia.

1.2. ESTADÍSTICAS POR SEXO Y TRAMOS ETARIOS

Gráfico 2: Estadísticas de atenciones del período 2019 al 2023 por sexo

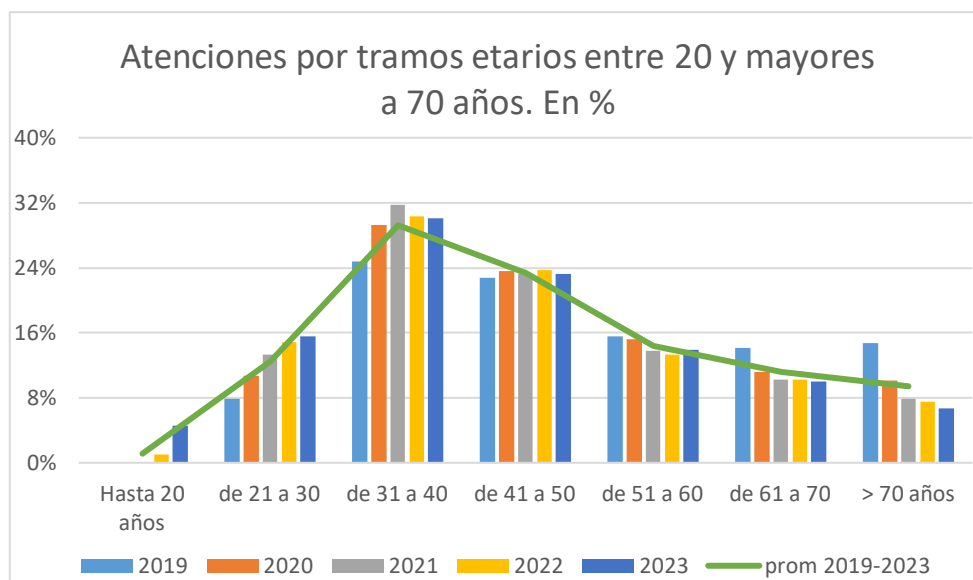


Fuente: SINDEC

El Gráfico 2 indica las atenciones del período estudiado clasificadas según el sexo del consumidor. Se visualiza que la tendencia es de una mayoría de consumidoras de sexo femenino en las atenciones de UDECO en el periodo analizado, en un porcentaje que casi duplica las atenciones a consumidores del sexo masculino (61% mujeres frente a 39% hombres en promedio). Si se

compara con la población de Uruguay actual, se podría concluir que las atenciones en UDECO superan la composición poblacional de hombres y mujeres, considerando que según el INE las mujeres representan el 52% de la población y los hombres el 48%.² Es decir, hay evidencia para indicar que la mayoría de las consultantes y/o reclamantes de problemas de consumo en UDECO son de sexo femenino. El sistema informático SINDEC no permite desglosar por género el tipo de trámite (consulta, reclamo o denuncia) así como el sector al que corresponde la atención, por lo que no es posible hacer un análisis de mayor profundidad al respecto.

Gráfico 3: Atenciones por grupos etarios entre 20 y mayores de 70 años.



Fuente: SINDEC

El Gráfico 3 muestra las atenciones en UDECO por tramos etarios de los consumidores, empezando en el tramo de consumidores más jóvenes de hasta 20 años y siguiendo por franjas de 10 años hasta los adultos mayores de 70 años. Las barras verticales representan los años analizados. Y la línea horizontal que atraviesa las barras corresponde al dato de consumidor promedio del periodo estudiado por cada franja etaria

² Datos del Censo 2023 del Instituto Nacional de Estadística. La población preliminar estimada según el Censo 2023, es 3.444.263 personas, donde el 48% corresponde a hombres y el 52% a mujeres.



En este caso también se percibe que hay una tendencia sostenida de los consumidores que realizan gestiones en UDECO a través de los años, mostrándose el pico de consumidores atendidos en la franja etaria entre los 31 y los 40 años, es decir una franja de edad de adultos jóvenes que integran la población económicamente activa (PEA) del Uruguay. Lo sigue el tramo de consumidores entre los 41 y los 50 años, también adultos pertenecientes a la PEA. Esta tendencia es bastante permanente en todos los años estudiados, desde 2019 al 2023, por lo cual no se podría decir que algún evento del periodo transcurrido cambió el perfil etario de los consumidores consultantes y/o reclamantes en UDECO (como podría ser el cese de atenciones presenciales que tuvo lugar a partir del año 2020 con la pandemia por COVID 19).

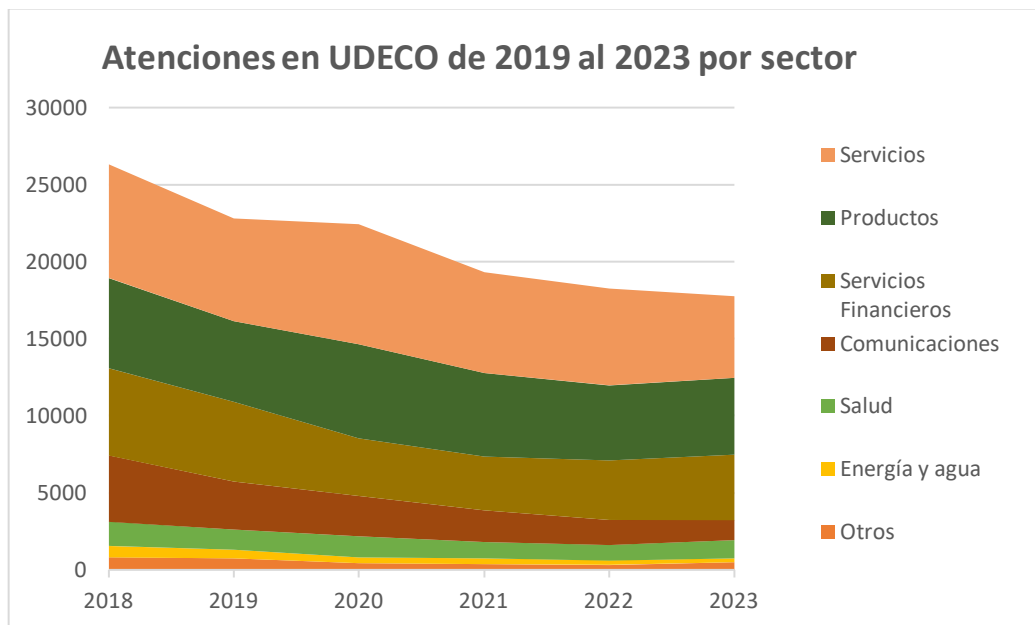
Se puede asociar este fenómeno a que el uso de internet de la población uruguaya en la franja entre los 20 y los 50 años es universal y en las franjas de mayores de 50 años va bajando siendo de 58% en los mayores de 65 años, según el relevamiento de la última encuesta EUTIC 2022 de AGESIC³.

Otro hecho particular es que este gráfico desmitifica el pensamiento colectivo de que las personas que más reclaman por problemas de consumo son adultos mayores, dado que por lo menos en UDECO los reclamantes mayores a los 60 años no superan el 20% de los atendidos.

³ Encuesta de usos de tecnologías de la información y la comunicación 2022. AGESIC.

1.3. ATENCIONES POR SECTOR DE CONSUMO

Gráfico 4: atenciones totales por sector de consumo en UDECO



Fuente: elaboración propia en base a datos del SINDEC.

Los sectores de consumo relevados en el SINDEC son los siguientes:

- **Alimentos**
- **Beneficios tributarios al consumidor**
- **Comunicaciones⁴**
- **Energía y agua⁵**
- **Productos**
- **Salud**
- **Servicios**
- **Servicios Financieros**

4 A partir de fines del año 2020 las atenciones 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.

5 A partir de fines del año 2020 las atenciones del sector energía y agua pasaron a ser atendidos por URSEA en cumplimiento de su normativa.



Los sectores de consumo con mayor peso en el total de atenciones son los de Servicios en general, Productos en general y Servicios Financieros. El sector Servicios tuvo un descenso del -15% respecto al año anterior, mientras que Productos se mantiene estable respecto al año anterior con una variación de +2%, y Servicios Financieros tuvo un incremento del +10%. Estas variaciones se observan en la **Tabla 1** que sigue a continuación.

Tabla 1: Comparación de atenciones por sector y variación interanual

SECTOR	CANTIDAD ATENCIONES		PESO EN TOTAL (%)		VAR % 2023/2022
	2023	2022	2023	2022	2
Servicios	5.320	6.254	29,9	34,3	-14,9
Productos	4.979	4.876	28,0	26,7	2,1
Servicios Financieros	4.259	3.872	24,0	21,2	10,0
Comunicaciones	1.292	1.620	7,3	8,9	-20,2
Salud	1.153	1.012	6,5	5,6	13,9
Alimentos	420	237	2,4	1,3	77,2
Energía	252	271	1,4	1,5	-7,0
Beneficios tributarios al consumidor	103	89	0,5	0,5	15,7
Total de atenciones	17.778	18.231	100	100	-2,5

Fuente: elaboración propia en base a datos del SINDEC.

Considerando las atenciones por sector del año 2023 se podría decir que la baja de las atenciones totales del año se debe principalmente a la caída de las atenciones en el sector de **Servicios** (-15%), seguida por la caída en el sector de **Comunicaciones** (-20%). Los restantes sectores, que tienen una participación muy marginal en el total de atenciones, tuvieron una tendencia mayormente al alza en el año.

La caída en **Servicios** se sustenta fundamentalmente por la hipótesis planteada en el primer apartado y también puede atribuirse a diversos factores concurrentes. Por un lado, el ya mencionado cambio en la normativa sobre renovaciones automáticas de contratos que da mayor libertad a los consumidores para desligarse de contratos de servicios que ya no son de su interés. Considerando la información que surge de los informes de años anteriores, la suspensión de vuelos y paquetes turísticos debido a las restricciones de movilidad por la pandemia COVID-19 llevó a un aumento de



atenciones asociadas a estos conceptos en el 2022, lo que ya no se evidencia en este ejercicio. Adicionalmente, las empresas proveedoras de estos servicios fueron aprendiendo de las experiencias de los años de pandemia e incorporaron cláusulas de flexibilidad en sus contratos, a efectos de garantizar a los consumidores el uso efectivo de los servicios contratados.

Por otro lado, el sector de **Productos** tuvo un aumento muy marginal, con un nivel de atenciones similar al del año 2022, y se reiteran los problemas más frecuentes.

El aumento de atenciones en el sector de los **Servicios Financieros** se podría explicar por los cambios en el mercado financiero. Muchos proveedores del sector han modificado sus modalidades de servicio, simplificado sus procesos y aumentando sus ventas. A modo de ejemplo, en algunas financieras no reguladas por el Banco Central es posible solicitar y obtener préstamos a través de WhatsApp, sin firma y con menores exigencias. Todo esto puede dar lugar al otorgamiento de préstamos a consumidores con baja capacidad de pago, lo que puede derivar en el fenómeno del sobreendeudamiento. Adicionalmente, puede mencionarse un aumento de fraudes electrónicos financieros que llegan al servicio de atención; estas situaciones son de difícil resolución ya que el campo de acción es limitado, orientándose al consumidor para realizar la denuncia en fiscalía y sobre su derivación de oficio por UDECO al BCU, para que este organismo pueda realizar recomendaciones a los proveedores del sector y analizar ajustes al sistema, así como la realización de alertas para la población.

La caída en **Comunicaciones** sigue una tendencia a la baja, derivada a que desde el 2020 los correspondientes a servicios son atendidos por el órgano competente (URSEC) y únicamente los correspondientes a equipamiento son atendidos por UDECO.

1.4. RECLAMOS Y AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN

– RECLAMOS

En relación a los reclamos que los consumidores hicieron a sus proveedores a través del servicio de mediación de UDECO en el año 2023 (**Tabla 2 Mediaciones realizadas en 2023, desagregado por sector de consumo**), el



59,9% finalizaron de modo favorable para el consumidor (la respuesta del proveedor satisfizo lo pretendido por el consumidor) mientras que un 30,9% de los resultados fueron desfavorables (la respuesta del proveedor no satisfizo lo pretendido por el consumidor) y un 9,2% terminaron clausurados o cancelados (es decir, el consumidor desistió durante el proceso de mediación ya sea porque solucionó lo reclamado en forma directa o por desinterés).

El sector con mayor número de atenciones favorables y un menor número de desfavorables fue **Servicios Financieros**, con un 68,1% y un 6% respectivamente. Esto se explica porque en este sector de consumo los proveedores al estar mayoritariamente regulados por el BCU tienen procesos estandarizados y formales, no pudiendo evitar responder ni hacerlo sin fundamento. En tanto, el sector con menos atenciones favorables y más desfavorables fue **Servicios** con 54,7% y 42,7% respectivamente. Por otro lado, el sector con mayor cantidad de mediaciones canceladas o clausuradas fue **Servicios Financieros**, con un 25,9% muy por encima de los porcentajes de los restantes sectores, esto se debe a la peculiaridad que en los reclamos de este sector es el consumidor quien en la casi totalidad está en incumplimiento (salvo situaciones de cargos indebidos y usura) o porque no tiene capacidad para pagar las cuotas de refinanciación.

Tabla 2: Mediaciones realizadas en 2023, desagregado por sector

SECTOR	MEDIACIONES FAVORABLES	MEDIACIONES DESFAVORABLES	MEDIACIONES CANCELADAS O CLAUSURADAS
Alimentos	56,5%	43,5%	0,0%
Comunicaciones	56,4%	38,2%	5,5%
Productos	57,2%	40,2%	2,6%
Salud	64,8%	32,8%	2,4%
Servicios	54,7%	42,7%	2,5%
Servicios financieros	68,1%	6,0%	25,9%
Total	59,9%	30,9%	9,2%

Fuente: elaboración propia en base a datos del SINDEC.

– AUDIENCIAS DE MEDIACIÓN

En ocasiones, no basta con la mediación que se hace a distancia vía correo electrónico con el proveedor, sino que adicionalmente debe realizarse una



audiencia. En el Departamento de Productos y Servicios, las audiencias de mediación en 2023 fueron 491, con un promedio de 41 audiencias por mes. Este número se explica por un resultado favorable en la primera etapa de mediación, no siendo necesario realizar una audiencia de mediación.

Respecto a las audiencias de mediación correspondientes al Departamento de Servicios Financieros, que se presentan en la **Tabla 3**, éstas han tenido una marcada caída desde el 2019 hasta el 2023. Esto se explica porque a fines de 2020 se suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Banco Central del Uruguay y UDECO por el cual se facilitó la atención de los consumidores de productos financieros a través de UDECO⁶. El convenio repercutió en que ya casi no hayan sido necesarias las audiencias que se hacían anteriormente para resolver los pleitos entre los consumidores y las empresas financieras, dado que los mismos se resuelven mayormente en la instancia previa de mediación. Por dicho convenio, las entidades financieras reguladas por el Banco Central, tienen obligación de responder a UDECO por vía electrónica, cuando se realiza un reclamo.

Tabla 3: Servicios Financieros

Años	2019	2020*	2021*	2022	2023
Audiencias	263	153	63	22	9

* Nota: período de vigencia de la emergencia sanitaria.

6 Convenio de Cooperación interinstitucional para la atención de usuarios del Sistema Financiero, firmado por el Banco Central del Uruguay y UDECO el 14 de diciembre de 2020.



1.5. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS ATENDIDOS EN 2023 POR SECTOR DE CONSUMO

La **Tabla 4** presenta los principales diez problemas de los consumidores presentados en UDECO en el año 2023.

Tabla 4: Principales problemas presentados en UDECO (por sector y total)

PROBLEMAS	Comunica- ciones	Productos	Salud	Servicios	Servicios Financieros	Total	% total atenciones
Contrato incumplimiento		1.209	691	2.051		3.951	22,2
Falta de información o confusa o incorrecta	83	523		808		1.414	8,0
Préstamos - Refinanciaci- ones, acuerdo de pago					1211	1.211	6,8
Vicios aparentes u ocultos	79	1.047				1.126	6,3
Cobro indebido/abusivo		294		754		1.048	5,9
Derecho arrepentimiento		504		489		993	5,6
Garantía	90	657		134		881	5,0
Deudas		105	118	433		656	3,7
Daños y perjuicios		93		310		403	2,3
Tarjetas de crédito - Reclamos por compras no realizadas					390	390	2,2

Fuente: elaboración propia en base a datos del SINDEC.

El problema más frecuente de los consumidores atendido en UDECO en 2023 es el referido al **incumplimiento de los contratos** (3.951 casos) presente en los sectores de consumo de Servicios (2.051 casos), Productos (1.209 casos) y Salud (691 casos), y representando un total del 22,2% de las atenciones anuales en UDECO.

En segundo lugar, se encuentra el problema de **Falta de información/información confusa/incorrecta** (1.414 casos), que se presentó en los sectores de consumo de Servicios, Productos y Comunicaciones y representó un 8% del total de casos del año.



El tercer problema más frecuente es el de **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.

Le sigue en cuarto lugar el problema de **Vicios aparentes u ocultos** (1.126 casos), presente en los sectores de Comunicaciones y Productos.

Finalmente, en quinto lugar, está el problema de **Cobro indebido y abusivo** (1.048 casos) con mayor frecuencia en el sector de Servicios, aunque también presente en Productos.

Los restantes cinco problemas refieren al **Derecho al arrepentimiento y Garantía** tanto en Productos como en Servicios, **Deudas; Daños y Perjuicios y Tarjetas de crédito – Reclamos por compras no realizadas**.

Por otro lado, la **Tabla** que figura en el **Anexo II** presenta los principales cinco problemas por sector de atenciones del año 2023 de UDECO.

Gráfico 4:

<https://public.tableau.com/views/Principalesatencionesporrea2023/graficotorta>

En el gráfico 4 se presenta la información de las atenciones en la comparación quinquenal de 2019 al 2023 desglosadas por sector de consumo y dentro de cada sector de consumo discriminados los distintos asuntos ordenados por cantidad de problemas, a través de la lista desplegable.

– PRINCIPALES PROBLEMAS EN SECTOR DE SERVICIOS NO FINANCIEROS

En el sector de Servicios el principal problema fue el **de rescisión de pleno derecho de las plataformas informáticas de intermediación en servicios**, es decir la facultad que tienen los consumidores a dejar sin efecto una compra o contratación por su “derecho a arrepentimiento” cuando la vía de compra es a distancia, atendándose 395 casos que correspondieron al 7% del total de casos de **Servicios**. El *cobro indebido/abusivo*, la *falta de información* el *incumplimiento de contrato* y la *falta de información* de las empresas inmobiliarias de **administración, alquiler y venta de propiedades**.



– PRINCIPALES PROBLEMAS EN SECTOR DE PRODUCTOS

El sector de Productos cuenta con problemas muy diversos y por ende dispersos, no concentrando muchas atenciones en un problema en particular. Considerando los principales cinco problemas, los más frecuentes son la *no entrega de producto* en **Vestimenta de Dama y Calzado**, los *vicios ocultos*⁷ y el *incumplimiento de garantía* en la **Línea blanca de electrodomésticos**.

– PRINCIPALES PROBLEMAS EN SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

El principal problema atendido del sector de Servicios Financieros en UDECO en 2023 fue el de **Préstamos – Refinanciaciones, acuerdos de pago**, como indicado arriba, con un total de atenciones de 1.211, representando un 28,4% de los casos atendidos del sector. Los siguientes problemas más frecuentes en el sector estuvieron asociados a las Tarjetas de crédito (**reclamos por compras no realizadas; Refinanciaciones, acuerdos de pago; y Problemas con el servicio de atención**) con 390, 353 y 203 casos respectivamente. En quinto lugar, se presentó el problema de **Cajas de ahorro/Cuentas corrientes - Problemas con el servicio de atención** con 107 casos atendidos.

En el caso de los **Beneficios tributarios al consumidor**, se destacan los problemas de comercios que no aplican el descuento de la *Ley de Inclusión financiera 19.210*⁸ y de la *Ley de reducción de IVA 17.934*, y la *exigencia de mínimos para comprar con tarjetas*.

– PRINCIPALES PROBLEMAS EN OTROS SECTORES DE CONSUMO

Los mayores problemas del sector **Salud** son los asociados a la *rescisión y/o modificación de contratos* de los **Servicios de Acompañantes** y de las **Emergencias Móviles**, el *incumplimiento de contratos* de las empresas **odontológicas** y de las **Mutualistas**, y los *temas de precios (tickets, aumentos, cuotas sociales, etc.)* de las **Mutualistas**.

⁷ Artículo 37 Ley 17.250 de Defensa del Consumidor.

⁸ Se aclara que la exigencia de mínimos para la compra con tarjetas dejó de ser un incumplimiento por parte del comercio desde que el artículo 64 fue derogado por la Ley de Urgente Consideración (Ley 19.889).



En el sector de **Comunicaciones**, los mayores problemas consultados son de *cobros indebidos/abusivos y rescisión unilateral de contratos* en los **Servicios de Telefonía Celular** y **Servicio de Televisión para abonados**, todos problemas que se derivan a URSEC por tener competencia en estos reclamos de consumo. Seguidos de *incumplimiento de la garantía y vicios ocultos* de los **Aparatos Celulares**.

Los **Alimentos** también presentan problemas muy dispersos, siendo los más relevantes los asociados a temas de *precio (remarcado, falta de precios, sin impuestos, tarifados, etc.)* del **Agua**⁹ y de los **Platos listos/preparados**.

Por último, en el sector de **Energía y Agua**, todos los problemas son derivados a URSEA por tener competencia en esta materia, siendo los mayores problemas consultados los asociados a *cobro indebido/abusivo, corte/falta de presión y deudas* del **Agua por cañería**, y el *cobro indebido/abusivo y deudas* de la Energía eléctrica.

⁹ Cabe destacar que debido a la crisis hídrica que atravesó el país en 2023, se dispuso una exoneración impositiva al agua, para facilitar el acceso de la población. Si bien no implicó tarifar el agua, sí se esperaba por parte de los consumidores que este cambio se viera reflejado rápidamente en el precio.



2. ANÁLISIS DE LAS INSPECCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2023 POR UDECO Y EVOLUCIÓN DE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.

Las inspecciones realizadas por UDECO surgen de oficio (es decir por iniciativa de la oficina) o por denuncias de consumidores, estudios jurídicos u otras empresas.

Al realizar 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, con el crecimiento de las plataformas electrónicas, se ha ajustado el procedimiento para la realización de inspecciones en línea. Aún no se cuenta con registros estadísticos para comparar.

En tanto, al recibir denuncias, se crea un expediente, se analiza la pertinencia de la misma, y se procede a realizar los controles que permitan confirmar o desestimar la misma.

En la **Tabla 5** se presenta un resumen del total de inspecciones del año 2021 al 2023. Los relevamientos a comercios por inspecciones han tenido un aumento en el período de estudio, siempre considerando que el año 2021, de partida del informe, fue un año atípico, ya que a causa de las condiciones sanitarias derivadas de la pandemia solo se cumplieron con las inspecciones por denuncias específicas. En el año 2023 se realizaron un total de 10.503 relevamientos a comercios, es decir un 8,2% más relevamientos que en 2022.

Es importante aclarar que los relevamientos a comercios no implican necesariamente la realización de Actas y que estas se labran por denuncias, así como también de oficio. La gran diferencia que se encuentra entre los datos de relevamientos y la cantidad de Actas labradas se debe a que los inspectores diariamente llevan un parte de trabajo donde anotan los comercios que cumplen,



así como aquellos que no cumplen con la normativa vigente. Cuando no cumple, se labra la correspondiente Acta. Si cumple, queda anotado en el parte diario como "cumplidor" pero no se labra acta de ningún tipo.

Tabla 5: Total de inspecciones 2021 al 2023

Procedimientos	2021	2022	2023	Var 2022/ 2023	Var 2021/ 2022
Relevamientos a comercios	372	9.708	10.503	8,2%	2.509%
Actas Infracción	53	121	227	87,6%	128,3%
Actas Promoción	131	216	173	-19,9%	64,9%
Actas Informativas	556	517	333	-35,6%	-7,0%
Suma Actas (infracción, promoción, informativas)	740	854	733	-14,17%	15,4%
Otros	19	710*	37	---	---
Total Procedimientos	1.131	11.272	11.273	0,01%	896,6%

Fuente: elaboración propia con datos relevados por sección Inspecciones y Controles de UDECO.

*Nota: 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.

Considerando la información de las Actas, las Actas de Infracción¹⁰ han tendido a aumentar también en el período, pasando de 53 a 121 en 2022 y a 227 en 2023. En tanto, las Actas de Promoción¹¹ tuvieron un avance menor al de las de Infracción y una caída en el último año. Por último, las Actas Informativas¹² han tendido a descender y en 2023 se realizaron 333 Actas de este tipo. Por último, el total de procedimientos se mantuvo incambiado de 2022 a 2023.

10 Actas de Infracción: corresponde labrar esta Acta 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. Según lo dispuesto en el Artículo 50 de la citada Ley y a los efectos de imponer las sanciones establecidas en la misma, será necesario que los funcionarios del servicio de inspectores correspondiente, labren un acta circunstanciada y en forma detallada del o los motivos que llevaron a la redacción de ésta, es decir de donde surge el incumplimiento a los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la normativa.

11 Actas de Promoción: corresponde labrar esta Acta cuando se controla por parte de los inspectores de UDECO, la modalidad de participación gratuita de las promociones inscriptas en dicho organismo, según lo dispuesto en el Decreto 449/95.

12 Actas Informativas: Documento público que recoge el resultado de una inspección (tanto sea de oficio como por denuncia), y cuyo labrado corresponde cuando es necesario obtener información sobre distintos asuntos.



La caída en las Actas de Promoción puede deberse al cambio en la comunicación entre las empresas y UDECO por mecanismos no presenciales, y que eso conlleva a que no se labre un Acta y esos procedimientos se registren en las “Actuaciones no presenciales”. Por su parte, las Actas Informativas podrían haber descendido porque en el período aumentaron las Actas de Infracción de oficio y por ende no se labran previamente Actas Informativas.



3. ANÁLISIS DE LAS ATENCIONES AL CONSUMIDOR REALIZADAS POR LA LÍNEA 0800 EN 2023 Y COMPARACIÓN CON EL QUINQUENIO 2019-2023

Las atenciones telefónicas realizadas en UDECO mediante el número gratuito 0800-7005 se analizan en la **Tabla 6**, donde se ilustra una caída desde el año 2019 al 2023, de un 17,4%, hecho que coincide con la baja en el período de las llamadas entrantes a UDECO, que cayeron un 16%. El porcentaje de las llamadas abandonadas ha aumentado ligeramente, pasando de un 8,9% en 2019 a un 10,4% en 2023. Hay que considerar que los años 2020 y 2021 fueron atípicos por estar sesgados por las menores atenciones a causa de la pandemia por Covid-19 y los cierres de las oficinas públicas, regímenes de trabajo diferentes, y menor actividad comercial durante ese periodo.

Realizando un análisis por día hábil, se detecta que las llamadas promedio respondidas por día también cayeron en el período, pasando de 157 llamados diarios en promedio en 2019 a 132 llamados en promedio en el año 2023. Por otro lado, la duración de la llamada promedio fue de 110 segundos o 1:50 minutos en el período 2019-2023 y el tiempo de espera promedio fue de 42 segundos, habiendo pasado de 27 segundos en 2019 a 51 segundos en 2023. En tanto, la llamada más larga en el promedio del período fue de 6 minutos con 23 segundos.

Si se toma el total de llamadas del año y se lleva a una base diaria, en 2023 se atendieron un total de 132 llamados por día.



Tabla 6: Resumen de las atenciones telefónicas del 0800 en 2019 al 2023

Categorías	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio 2019 al 2023
Llamadas entrantes	42.336	32.274	14.302	35.872	35.557	32.068
Llamadas atendidas	38.558	25.440	11.995	32.120	31.861	27.995
Llamadas abandonadas	3.778	6.834	2.307	3.752	3.696	4.073
<i>% llamadas abandonadas</i>	8,9%	21,2%	16,1%	10,5%	10,4%	13,4%
<i>Llamadas respondidas por día*</i>	157	105	49	131	132	114
Promedio duración llamada (segundos)	107	105	103	118	112	110
<i>Promedio duración llamada (minutos)</i>	1:47	1:45	1:43	1:58	1:52	1:50
<i>Promedio duración tiempo de espera (segundos)</i>	27	56	32	40	51	42
Promedio de Llamada más larga (segundos)	287	441	333	394	449	383
<i>Promedio de Llamada más larga (minutos)</i>	4:47	7:21	5:33	6:34	7:29	6:23

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

*Nota: se consideran los días hábiles de cada año estudiado.



ANEXO I

GRÁFICOS DINÁMICOS MAPA DE ARBOL

Gráfico 5 (tableau):

<https://public.tableau.com/views/Atencionesencadaareasegnasunto-2023/mapaarbol2023>

El Gráfico 5 presenta el total de atenciones del año 2023, por sector, agrupado por asunto y detalle de problema. Se presentan todos los problemas por asunto y sector atendidos durante el año pasado. El cuadro permite ver todos los sectores y sus respectivos asuntos y problemas de cada asunto, o elegir por sector y dentro de cada sector por asunto, para ver la información en detalle de los problemas asociados a un sector determinado, ordenados por los principales asuntos relevados.

Gráfico 6 (tableau):

<https://public.tableau.com/views/Detalledeproblemasporasuntodentrodelasreasdeconsumo2019-2023/mapaarbol>

El Gráfico 6, presenta un mapa árbol de los asuntos y problemas, por cada sector y año seleccionado para el período 2019 al 2023. Una vez seleccionado el año y el sector de consumo que se quiera visualizar, se presentan agrupados por color los asuntos con la división en rectángulos que corresponde a los principales problemas. Al desplazarse sobre el mapa, se muestran las respectivas cantidades de casos. Este gráfico no muestra asuntos con menos de 10 casos atendidos anuales en el año 2023 y menos de 25 casos en los años 2019 al 2022.



ANEXO II

TABLA CON LOS PRINCIPALES CINCO PROBLEMAS POR SECTOR DE CONSUMO EN 2023

SECTOR	PROBLEMA-ASUNTO	ATENCIONES	ATENCIONES POR SECTOR
Servicios financieros	Préstamos – Refinanciaciones, acuerdos de pago	1.211	4.259
	Tarjetas de crédito - Reclamos por compras no realizadas	390	
	Tarjetas de crédito-Refinanciaciones, acuerdos de pago.	353	
	Tarjetas de crédito - Problemas con el servicio de atención	203	
	Cajas de ahorro/Cuentas corrientes - Problemas con el servicio de atención	107	
Servicios	Artículo 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho – Plataforma informática de intermediación en servicios	395	5.320
	Incumplimiento de contrato - Administración, alquiler, venta de propiedades	165	
	Cobro indebido/abusivo - Plataforma informática de intermediación en servicios	159	
	Falta de información - Plataforma informática de intermediación en servicios	129	
	Falta de información - Administración, alquiler, venta de propiedades	119	
Productos	No se entrega producto - Vestimenta Dama (Ropa)	154	4.979
	No se entrega producto - Calzado	127	
	Vicios ocultos - Línea blanca de electrodomésticos (Heladera, Cocina, Horno, Microondas, Lavavajillas, Lavarropas, Secarropas, Anafe)	108	
	Incumplimiento de la Garantía - Línea blanca de electrodomésticos (Heladera, Cocina, Horno, Microondas, Lavavajillas, Lavarropas, Secarropas, Anafe)	84	
	Artículo 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho - Vestimenta Dama (Ropa)	82	



SECTOR	PROBLEMA-ASUNTO	ATENCIONES	ATENCIONES POR SECTOR
Salud	Contrato Rescisión y/o modificación - Servicio de Acompañantes	301	1.153
	Contrato Incumplimiento - Odontología	79	
	Precio (ticket, aumentos, cuota social, etc.) - Mutualistas Seguros de Salud	54	
	Contrato Incumplimiento - Mutualistas Seguros de Salud	52	
	Contrato Rescisión y/o modificación - Emergencias Móviles	50	
Comunicaciones	Cobro indebido/abusivo Competencia URSEC - Servicios Telefonía Celular	99	1.292
	Incumplimiento de la Garantía - Aparato Celular	81	
	Vicios ocultos - Aparato Celular	65	
	Contrato - Rescisión unilateral Competencia URSEC - Servicio de Televisión para abonados	52	
	Contrato - Rescisión unilateral Competencia URSEC - Servicio de Televisión para abonados	46	
Beneficios tributarios al consumidor	El comercio no aplica el descuento - Ley de Inclusión financiera 19.214	30	103
	Exigencia de mínimos para comprar con tarjeta de débito/crédito - Ley de Inclusión financiera 19.216	29	
	El comercio no aplica el descuento - Ley de reducción de IVA 17.934 (descuento en restaurantes y afines)	22	
	Discriminación entre pago efectivo y pago con débito - Ley de Inclusión financiera 19.212	16	
	El comercio no admite todas las tarjetas de débito existentes en el mercado - Ley de Inclusión financiera 19.213	2	
Alimentos	Precio (remarcado, falta, sin impuestos, tarifados, etc.) - Agua	26	420
	Precio (remarcado, falta, sin impuestos, tarifados, etc.) - Platos prontos/preparados	18	
	Cambio y devolución (Art. 16 Ley 17.250) - Platos prontos/preparados	16	



SECTOR	PROBLEMA-ASUNTO	ATENCIONES	ATENCIONES POR SECTOR
	Alteración del olor, sabor, aspecto - Lácteos (yogures, mantecas, cremas, etc.)	13	
	Negativa de Venta - Platos prontos/preparados	12	
Energía	Cobro indebido/abusivo - Agua por cañería (Competencia URSEA)	27	252
	Corte/Falta de presión - Agua por cañería (Competencia URSEA)	26	
	Cobro indebido/abusivo - Energía eléctrica (Competencia URSEA)	23	
	Deudas - Agua por cañería (Competencia URSEA)	12	
	Deudas - Energía eléctrica (Competencia URSEA)	11	

Fuente: SINDEC