

BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

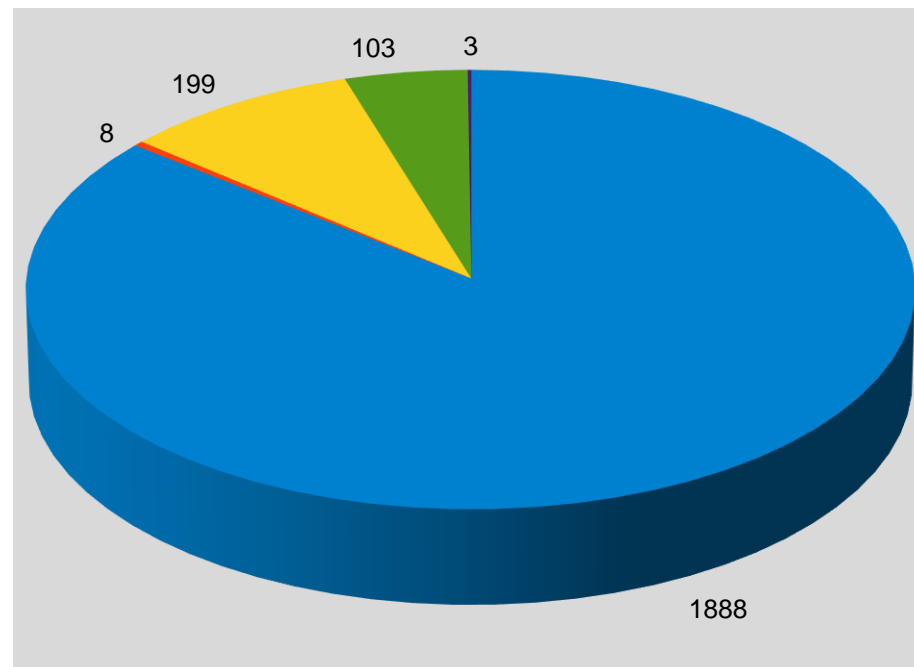
ENERO 2019

LOS 10 ASUNTOS MÁS RECLAMADOS

ASUNTO	Cant.
Instituciones Financieras	260
Cooperativas (consumo, ahorro y crédito) y asociaciones que dan créditos	116
Administración, alquiler y venta de propiedades	112
Bancos comerciales	110
Aparatos Celular	97
Plataforma informática intermediación de servicios	87
Servicios de acompañantes	68
Seguros	57
Transporte y flete (ómnibus, barcos, avión, taxi)	57
Servicios telefonía celular	51

TOTAL DE ATENCIONES - Por Oficina de Atención

Unidad de Atención	Cant.
Oficina Montevideo	1888
Oficina Costa Urbana	199
Oficina Salto	103
Oficina Maldonado	8
Oficina San José	3
TOTAL	2201

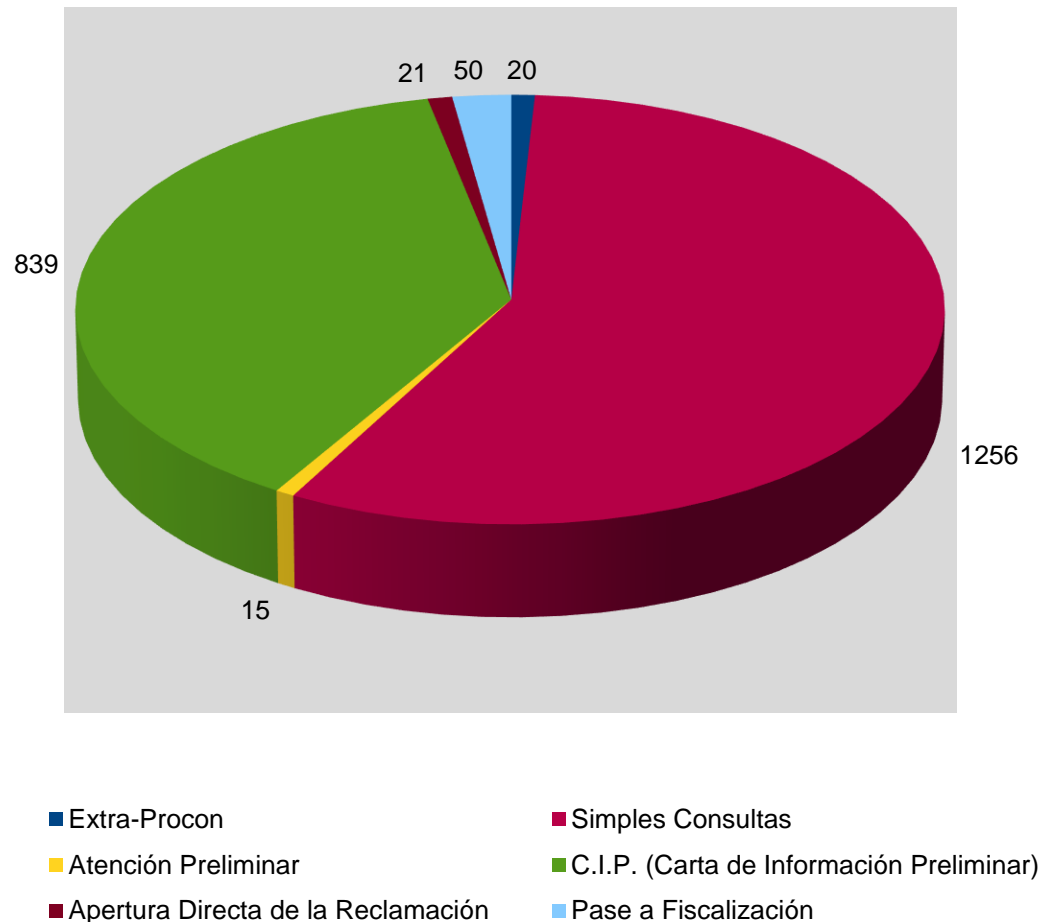


Oficina de Atención-
Proconsumidor (PROCON)

■ Oficina Montevideo ■ Oficina Maldonado ■ Oficina Costa Urbana
■ Oficina Salto ■ Oficina San José

TOTAL DE ATENCIONES - Por Tipo de Trámites

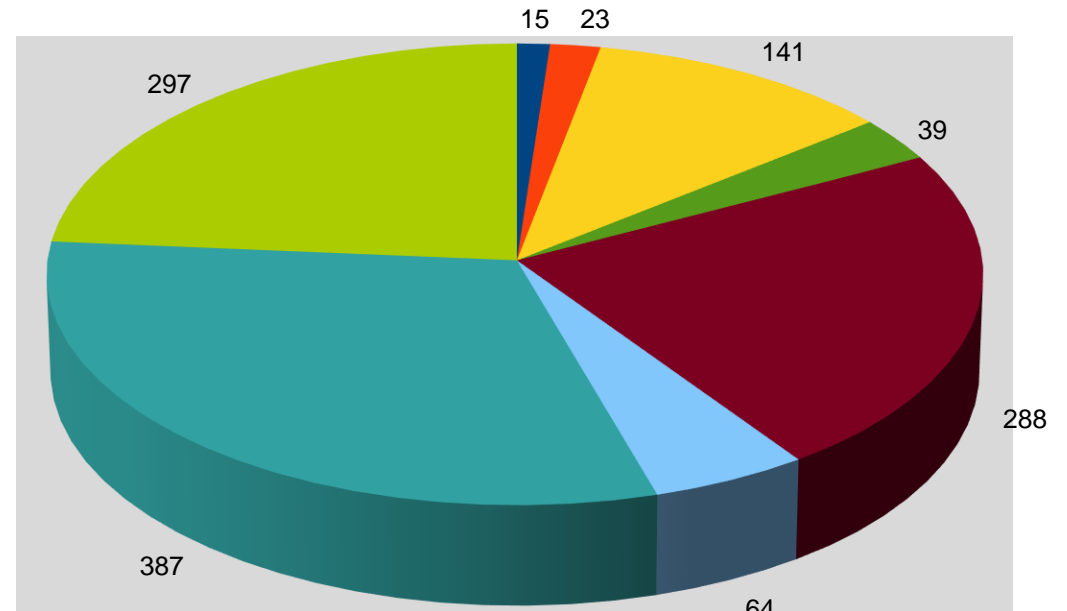
Tipo de Atención	Cant.
Simple Consultas	1256
C.I.P. (Carta de Información Preliminar)	839
Pase a Fiscalización	50
Apertura Directa de Reclamación	21
Extra-Procon	20
Atención Preliminar	15
TOTAL	2201



SIMPLES CONSULTAS

Es la consulta del consumidor que se responde en el momento.

Área	Cant.
Servicios	389
Servicios Financieros	297
Productos	288
Comunicaciones	141
Salud	64
Energía	39
Beneficios Tributarios al Consumidor	23
Alimentos	15
TOTAL	1256

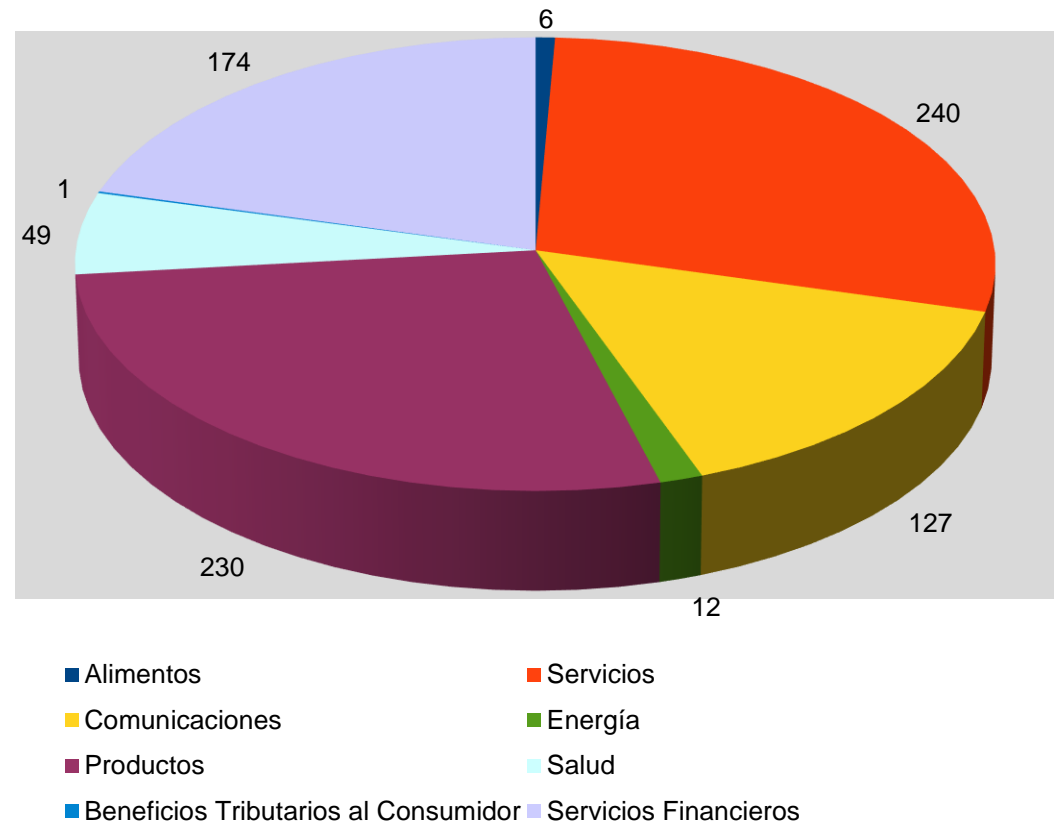


- Alimentos
- Beneficios Tributarios al Consumidor
- Comunicaciones
- Energía
- Productos
- Salud
- Servicios
- Servicios Financieros

MEDIACIONES (C.I.P.)

Es cuando el consumidor efectúa un reclamo que requiere mediación del organismo para su resolución. Se envía un documento al proveedor con el reclamo planteado a través de la Carta de Información Preliminar (C.I.P.)

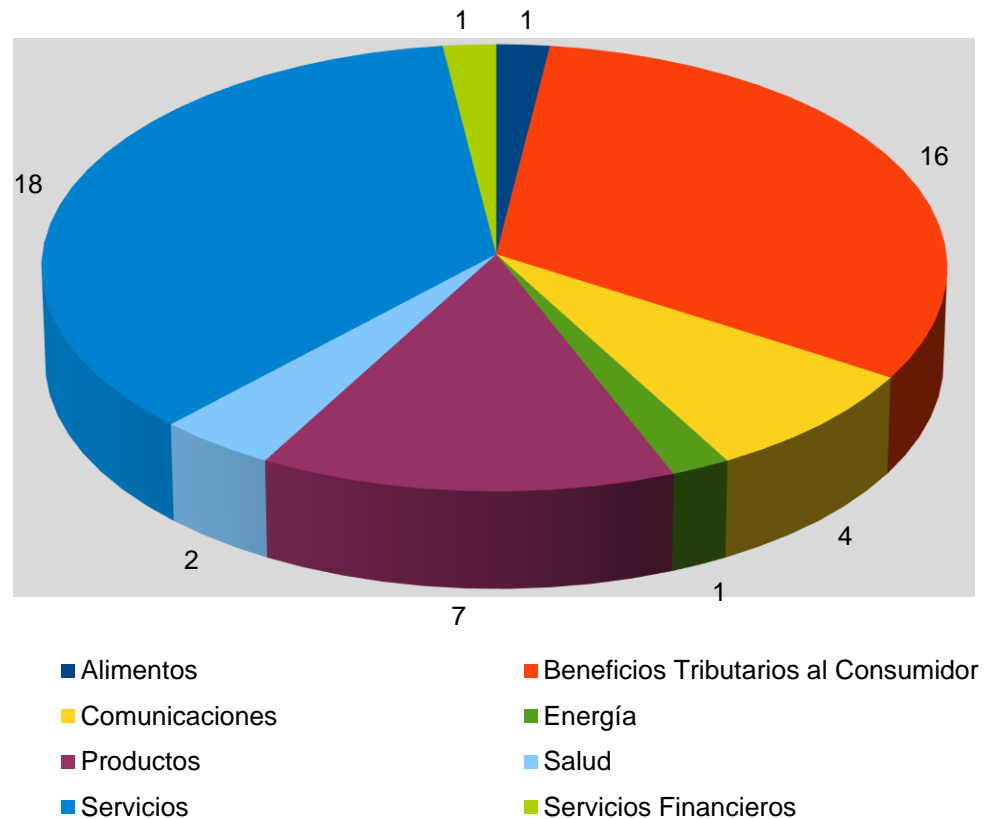
Área	Cant.
Servicios	240
Productos	230
Servicios Financieros	174
Comunicaciones	127
Salud	49
Energía	12
Alimentos	6
Beneficios Tributarios al Consumidor	1
TOTAL	839



DENUNCIAS

Es el mecanismo por el cual el ciudadano da noticia a la Administración de la comisión de una infracción a la normativa de protección al consumidor

Área	Cant.
Servicios	18
Beneficios Tributarios al Consumidor	16
Productos	7
Comunicaciones	4
Salud	2
Alimentos	1
Energía	1
Servicios Financieros	1
TOTAL	50



TOTAL DE ATENCIONES - Área Alimentos

Problema	Cant.
Precio (remarcado, falta, sin impuestos, tarifados, etc.)	7
Envase (dañado, perforado, abollado)	4
Presencia de objetos extraños	4
Publicidad engañosa	3
Fecha de vencimiento (falta, ilegible, etc.)	2
Alteración del olor, sabor, aspecto	1
Cambio y Devolución (art. 16 Ley 17.250)	1
Falta de higiene en establecimiento	1
Promoción	1
TOTAL	24

TOTAL DE ATENCIONES – Área Beneficios Tributarios al Consumidor

Problema	Cant.
Exigencia de mínimos para comprar con tarjeta de débito/crédito	14
Discriminación entre pago efectivo y pago con débito	9
El comercio no aplica el descuento	7
Descuento menor al legal con tarjeta de débito	3
El comercio no admite todas las tarjetas de débito existentes en el mercado	3
El comercio no posee POS	3
Datos y formalidades requeridos por el comerciante al tarjetahabiente	2
Acumulación de descuentos	1
TOTAL	42

TOTAL DE ATENCIONES - Área Comunicaciones

Problema	Cant.
Incumplimiento en la prestación del servicio	44
Vicios ocultos	32
Falta de información	28
Incumplimiento de la garantía	28
Cobro indebido / abusivo	26
Contrato – Rescisión unilateral	23
Contrato Incumplimiento	14
Deudas	14
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	11
Incumplimiento de la oferta	11
No se entrega el producto	9
No se conecta el servicio	7
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión sin expresión de motivos	5
Violación de la obligación de actuar de buena fe	4

TOTAL DE ATENCIONES – Área Comunicaciones

Servicio no concluido / incumplimiento parcial	3
Servicio o producto no solicitado / contratado	3
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	2
Publicidad engañosa	2
Calidad de la señal de cable	1
Cambios en la programación/cambios o reducción de cantidad de canales disponibles	1
Falta de información en la oferta	1
Indemnización daños y perjuicios	1
No se acredita carga realizada	1
Producto en garantía con más de tres ingresos al service	1
Reajuste abusivo no previsto en el contrato	1
Tratamiento discriminatorio para acceder	1
Sim duplicada o clonada/mismo número asignado a dos o mas usuarios	1
TOTAL	275

TOTAL DE ATENCIONES – Área Energía

Problema	Cant.
Incumplimiento en la prestación del servicio	11
Cobro indebido / abusivo	7
Deudas	7
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	3
Falta de información	3
Indemnización daños y perjuicios	3
No se conecta el servicio	3
Precio (remarcado, falta, financiación poco clara, sin impuestos, sin tasas, etc.)	3
Falta de conexión a la red	2
Incumplimiento de contrato	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Energía

Lecturas estimadas	2
Falta de componentes y repuestos Art. 18 Ley 17.250	1
Falta de información en la oferta	1
Medidores	1
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	1
No se entrega el producto	1
Servicio no concluido / incumplimiento parcial	1
Violación de la obligación de actuar de buena fe	1
TOTAL	53

TOTAL DE ATENCIONES – Área Productos

Problema	Cant.
No se entrega el producto	111
Incumplimiento de la garantía	104
Vicios ocultos	74
Falta de información	42
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho	34
Vicios aparentes	33
Cobro indebido / abusivo	32
Precio (remarcado, sin impuesto, sin tasas, etc.)	17
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	16
Publicidad engañosa	15
Información contradictoria en la oferta	9

TOTAL DE ATENCIONES – Área Productos

Indemnización daños y perjuicios	8
Falta de información en la oferta	7
Violación de la obligación de actuar de buena fe	7
Falta de componentes y repuestos Art. 18 Ley 17.250	6
Deudas	4
Producto en garantía con más de tres ingresos al service	3
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	2
No se entrega documentación (copia de contrato, recibo, factura, voucher, etc.)	2
Presupuesto incumplido / no se entregó / impreciso/ incompleto	2
Información no en idioma español	1
Revocación de la oferta luego de la aceptación de la misma	1
TOTAL	530

TOTAL DE ATENCIONES – Área Salud

Problema	Cant.
Contrato Rescisión y/o modificación	65
Contrato Incumplimiento	15
Deuda	9
Precio (ticket, aumentos, cuota social, etc.)	9
Garantía	3
Medicamento vencido (entrega en mal estado)	3
Afiliación (negativa de cobertura)	2
Demora en realización de estudios clínicos	2
Mala atención	2
Plazo de contratación	2
Etiquetado (compuestos)	1
Fallecimiento del titular del servicio	1
Graduación de anteojos	1
TOTAL	115

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios

Problema	Cant.
Incumplimiento en la prestación de servicio	107
Incumplimiento de contrato	95
Cobro indebido / abusivo	84
Falta de información	75
Contrato – Rescisión unilateral	62
Indemnización daños y perjuicios	30
Incumplimiento de la oferta	28
Incumplimiento de la garantía	26
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho	25
Publicidad engañosa	23
Deudas	21
Precio (remarcado, sin impuesto, sin tasas, etc.)	17
Servicio no concluido / Incumplimiento parcial	17

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios

Servicio no solicitado / contratado	17
No se conecta el servicio	5
Falta de información en la oferta	4
No se entrega documentación (copia de contrato, recibo, factura, voucher, etc.)	3
Información contradictoria en la oferta	2
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	2
Servicio peligroso / nocivo	2
Contrato – Cláusula abusiva / en desacuerdo con la legislación	1
Incumplimiento con el plazo de prestación de la garantía	1
Reajuste abusivo no previsto en el contrato	1
Transgresión al deber de informar en la etapa pre – contractual	1
Violación de la obligación de actuar de buena fe	1
TOTAL	650

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Problema	Cant.
BAJA DE LOS PADRONES SOCIALES	7
CAJAS DE AHORRO / CUENTAS CORRIENTES	
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros	10
No se acreditó el depósito	9
Reclamos por compras no realizadas	5
Débitos automáticos	3
Problemas con el servicio de atención	3
Cancelación de la cuenta / caja	2
Retiro de efectivo	2
Cálculo de intereses	1
Contratos firmados y vales de garantía	1
Estado de cuenta	1
Giros y transferencias	1

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

No se entrega la documentación y/o información solicitada	1
Tipo de cambio	1
Titular fallecido	1
Clearing de informes	1
Gastos	1
Ley de Habeas Data (manipulación de datos personales)	1
Recargo por compra con tarjeta de débito	1
Renovación	1
Seguros de vida, desempleo, enfermedad y otros	1
<i>CALIFICACIÓN CENTRAL DE RIESGOS DEL BCU</i>	
Calificación	4

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

<i>CLEARING DE INFORMES</i>	
Antecedentes	6
Plazos	2
Registro de consultas	2
<i>COMPRAS A CRÉDITO CON CONFORME</i>	
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros gastos	5
Cálculo de intereses	2
Consecuencia de la falta de pago	2
Refinanciaciones, acuerdos de pago	2
Contratos firmados y vales de garantía	2
Otras tarifas	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Devolución de documentos	1
Publicidad engañosa	1
Art. 16 Ley 17.250	1
No se concede el crédito	1
No se imputó el pago	1
Problemas con el servicio de atención	1
Tipo de cambio	1
CUOTA SOCIAL	5
DEVOLUCIÓN DE CAPITAL SOCIAL	8
ESTATUTO Y AFILIACIÓN	1
GARANTÍA DE ALQUILER	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

<i>INSTRUMENTOS DE DINERO ELECTRÓNICO</i>	
Incumplimiento de la promoción	2
Costos y tarifas	1
No se acreditó la carga	1
Titular fallecido	1
<i>PRÉSTAMOS</i>	
Refinanciaciones, acuerdos de pago	95
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros gastos	81
Problemas con el servicio de atención	11
Devolución de documentos	9
Retenciones	7
Seguros de vida, desempleo, enfermedad y otros	6
Contratos firmados y vales en garantía	4

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Cálculo de intereses	3
Consecuencias de la falta de pago	3
No se entrega la documentación y/o información solicitada	3
Cancelación por anticipado	2
Clearing de informes	2
Garantías	2
Renovación	2
Titular fallecido	2
Crédito compulsivo	1
Estado de cuenta	1
Hipotecarios	1
No se imputó el pago	1
Otras tarifas	1
Solicitud y/o renovación no solicitada	1

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

TARJETAS DE CRÉDITO	
Reclamos por compras no realizadas	35
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros	15
Refinanciaciones, acuerdos de pago	13
Problemas con el servicio de atención	9
Débitos automáticos	8
Baja de la tarjeta	7
Incumplimiento de la promoción	7
Costo de la tarjeta	5
Estado de cuenta	5
No se imputó el pago	4
Recargos por compras en el exterior	4
Titular fallecido	4

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Cancelación contado	3
Extravío / Hurto	3
No se debitó la compra	3
Clearing de informes	2
Contratos firmados y vales de garantía	2
No entregan la tarjeta	2
Recargo por compra con tarjeta	2
Solicitud y/o renovación no solicitada	2
Cuenta electronica	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Consecuencias de la falta de pago	1
Devolución de documentos	1
Publicidad engañosa	1
Seguros sobre saldos financiados	1
Servicios no solicitados	1
Seguros de vida, desempleo, enfermedad y otros	1
TOTAL	492

TOTAL DE INSPECCIONES

Tipo de Procedimiento	Cant.
Relevamientos	1322
Actas de Infracción	15
Actas Promoción	17
Actas Informativas	51
TOTAL	1405