

BOLETÍN ESTADÍSTICO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

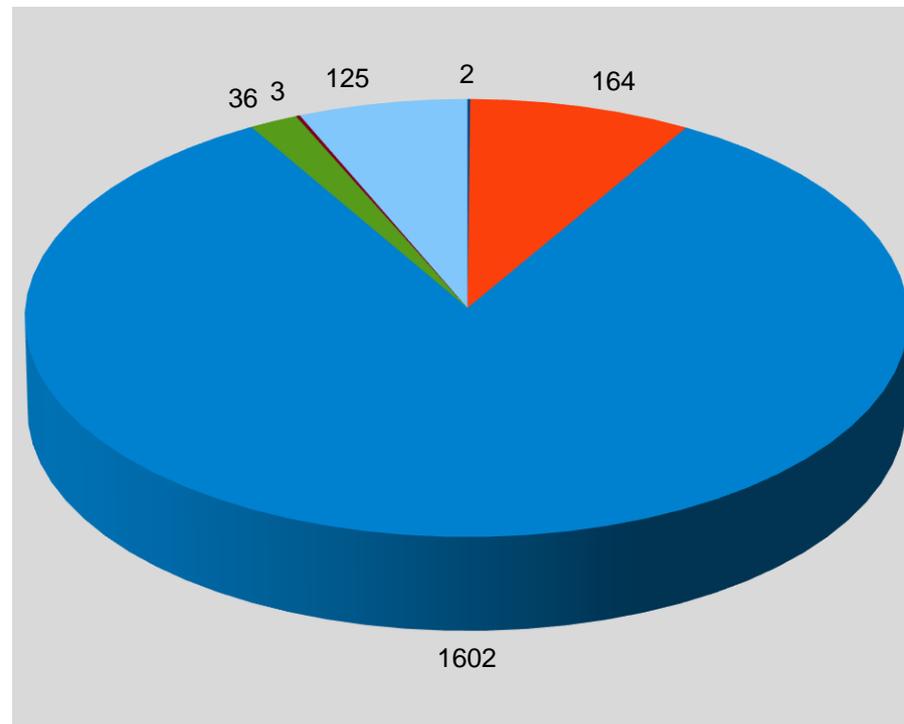
FEBRERO 2019

LOS 10 ASUNTOS MÁS RECLAMADOS

ASUNTO	Cant.
Instituciones Financieras	233
Administración, alquiler y venta de propiedades	105
Aparatos Celular	103
Bancos comerciales	85
Servicios de acompañantes	84
Cooperativas (consumo, ahorro y crédito) y asociaciones que dan créditos	82
Transporte y flete (ómnibus, barcos, avión, taxi)	72
Plataforma informática de intermediación en servicios	67
Servicios telefonía celular	60
Servicio de televisión para abonados	55

TOTAL DE ATENCIONES - Por Oficina de Atención

Unidad de Atención	Cant.
Oficina Montevideo	1602
Oficina Costa Urbana	164
Oficina Salto	125
Oficina Maldonado	36
Oficina Canelones	3
Oficina San José	2
TOTAL	1932

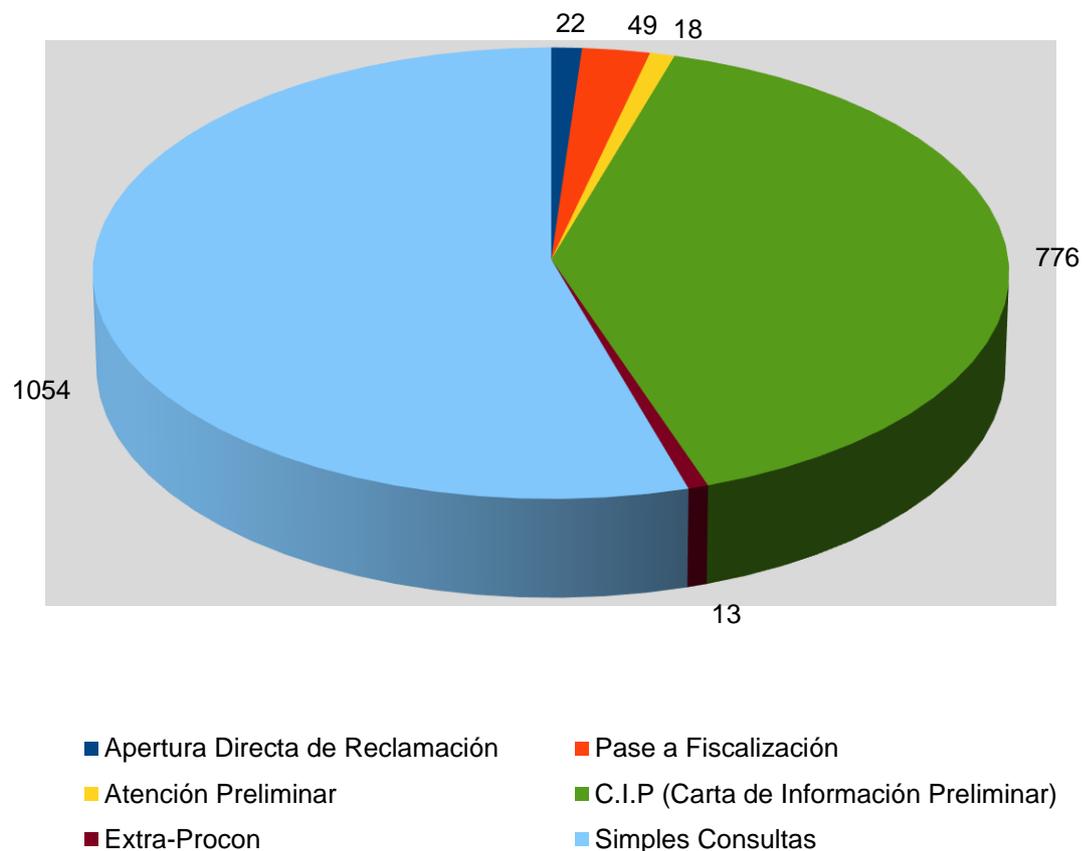


Oficina de Atención-
Proconsumidor (PROCON)

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

TOTAL DE ATENCIONES - Por Tipo de Trámites

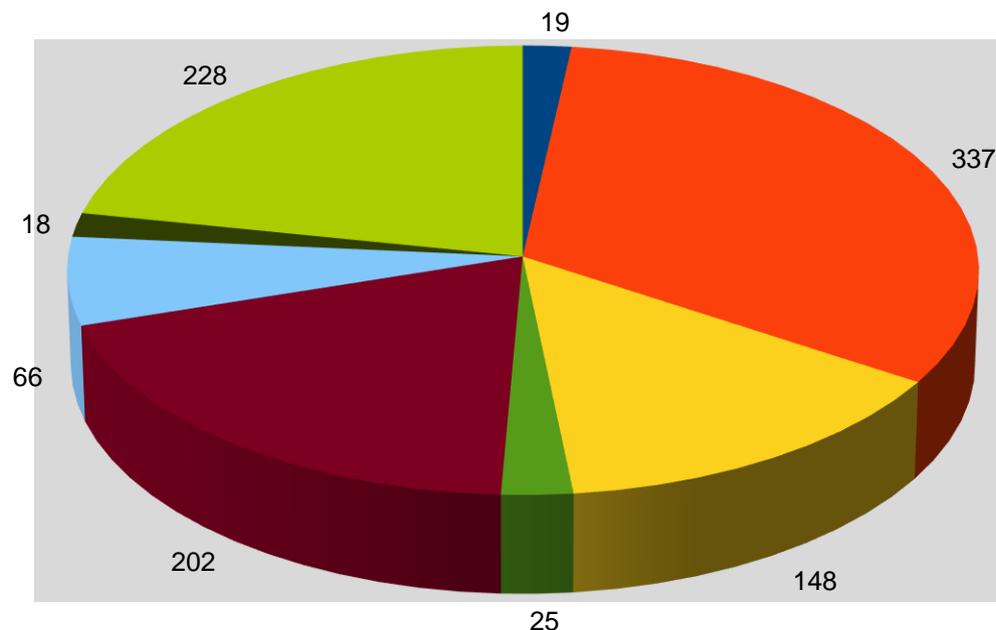
Tipo de Atención	Cant.
Simple Consultas	1054
C.I.P. (Carta de Información Preliminar)	776
Pase a Fiscalización	49
Apertura Directa de Reclamación	22
Atención Preliminar	18
Extra-Procon	13
TOTAL	1932



SIMPLES CONSULTAS

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

Área	Cant.
Servicios	337
Servicios Financieros	228
Productos	202
Comunicaciones	148
Salud	66
Energía	25
Alimentos	19
Beneficios Tributarios al Consumidor	18
TOTAL	1043

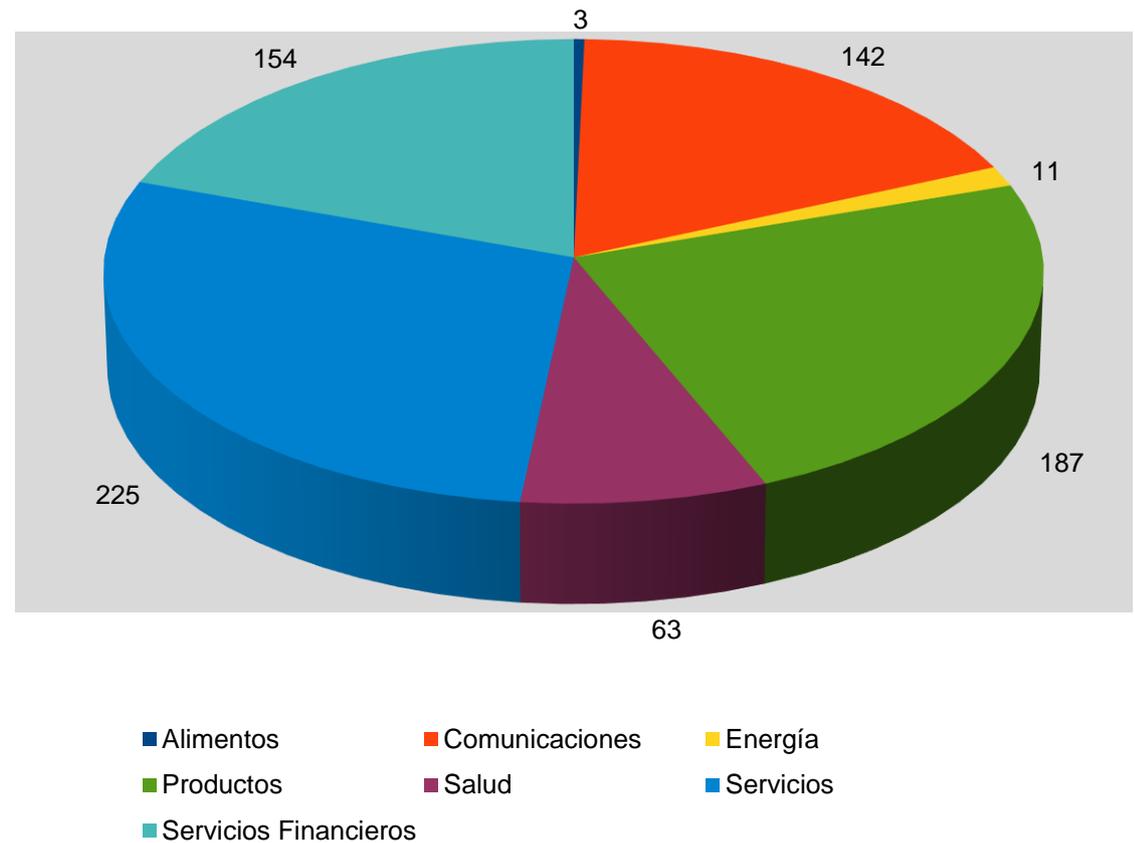


- Alimentos
- Comunicaciones
- Productos
- Beneficios Tributarios al Consumidor
- Servicios
- Energía
- Salud
- Servicios Financieros

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.)

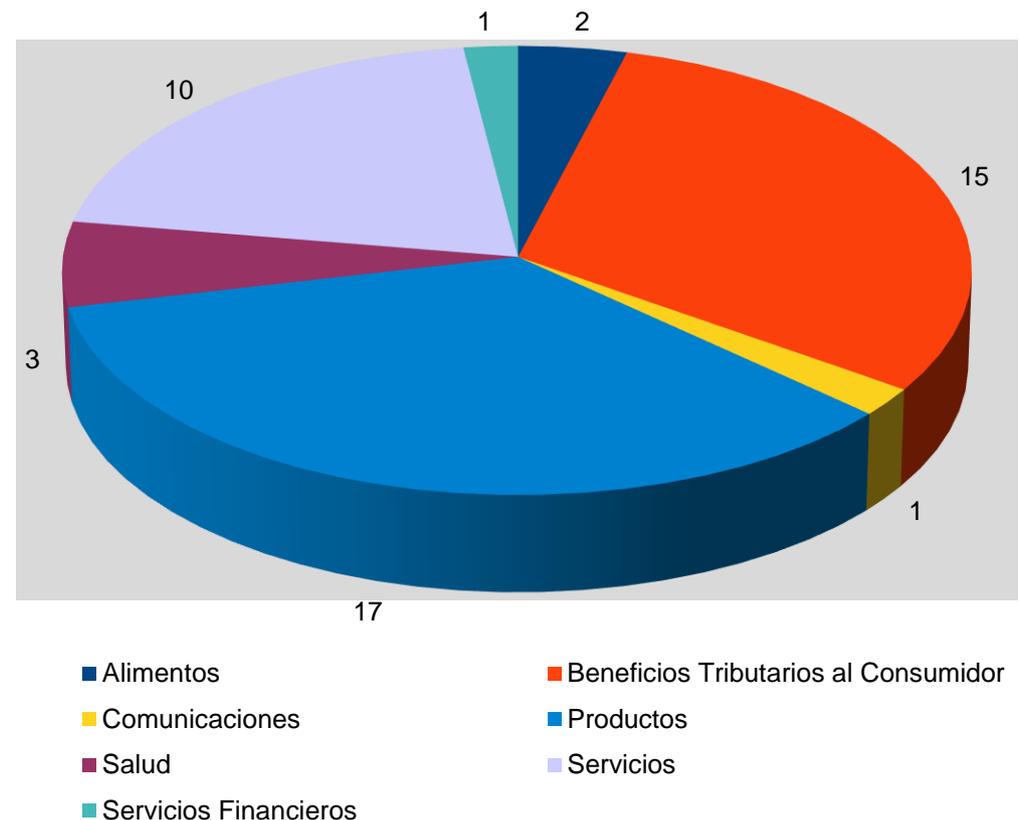
Área	Cant.
Servicios	225
Productos	187
Servicios Financieros	154
Comunicaciones	142
Salud	63
Energía	11
Alimentos	3
TOTAL	785



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.
Productos	17
Beneficios Tributarios al Consumidor	15
Servicios	10
Salud	3
Alimentos	2
Comunicaciones	1
Servicios Financieros	1
TOTAL	49



TOTAL DE ATENCIONES - Área Alimentos

Problema	Cant.
Precio (remarcado, falta, sin impuestos, tarifados, etc.)	7
Alteración del olor, sabor, aspecto	5
Promoción	3
Envase (dañado, perforado, abollado)	2
Negativa de venta	2
Presencia de objetos extraños	1
Publicidad engañosa	1
Cambio y Devolución (art. 16 Ley 17.250)	1
Irregularidad en el etiquetado	1
Producto nocivo para la salud	1
TOTAL	24

TOTAL DE ATENCIONES – Área Beneficios Tributarios al Consumidor

Problema	Cant.
Exigencia de mínimos para comprar con tarjeta de débito/crédito	12
Discriminación entre pago efectivo y pago con débito	12
El comercio no aplica el descuento	5
Datos y formalidades requeridos por el comerciante al tarjetahabiente	2
Problemas con la institución financiera	2
El comercio no admite todas las tarjetas de débito existentes en el mercado	1
El comercio no posee POS	1
TOTAL	35

TOTAL DE ATENCIONES - Área Comunicaciones

Problema	Cant.
Cobro indebido / abusivo	45
Incumplimiento de la garantía	33
Incumplimiento en la prestación del servicio	30
Contrato – Rescisión unilateral	30
Falta de información	23
Vicios ocultos	19
Deudas	18
Contrato Incumplimiento	16
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión sin expresión de motivos	13
Incumplimiento de la oferta	9
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	7
No se conecta el servicio	7
Indemnización daños y perjuicios	7
Publicidad engañosa	5

TOTAL DE ATENCIONES – Área Comunicaciones

Producto en garantía con más de tres ingresos al service	4
Reajuste abusivo no previsto en el contrato	4
No se entrega el producto	3
Servicio no concluido / incumplimiento parcial	2
Calidad de la señal de cable	2
Cambios en la programación/cambios o reducción de cantidad de canales disponibles	2
Falta de información en la oferta	2
Vicios aparentes	2
Violación de la obligación de actuar de buena fe	1
Servicio o producto no solicitado / contratado	1

TOTAL DE ATENCIONES – Área Comunicaciones

No se acredita carga realizada	1
Continúa el envío de factura de servicio cancelado	1
Contrato – Cláusula abusiva / en desacuerdo con la legislación	1
Contrato de adhesión poco claro/ilegible	1
Desbloqueo de aparato celular	1
Extravío de bultos y correspondencia	1
Falta de componentes y repuestos Art. 18 Ley 17.250	1
Infracción promociones comerciales	1
No se entrega documentación (copia de contrato, recibo, factura, voucher, etc.)	1
TOTAL	294

TOTAL DE ATENCIONES – Área Energía

Problema	Cant.
Cobro indebido / abusivo	12
Incumplimiento en la prestación del servicio	4
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	4
Deudas	3
Falta de información	2
Incumplimiento de contrato	2
Lecturas estimadas	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Energía

Corte/falta de presión	2
Indemnización daños y perjuicios	1
No se conecta el servicio	1
Falta de conexión a la red	1
Falta de información en la oferta	1
Medidores	1
Contador en infracción	1
TOTAL	37

TOTAL DE ATENCIONES – Área Productos

Problema	Cant.
Incumplimiento de la garantía	96
Vicios ocultos	68
Falta de información	53
No se entrega el producto	48
Publicidad engañosa	27
Cobro indebido / abusivo	25
Vicios aparentes	19
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho	16
Información contradictoria en la oferta	15
Duda sobre cobranza / valor / reajuste / contrato / presupuesto	9
Falta de información en la oferta	9
Precio (remarcado, sin impuesto, sin tasas, etc.)	7

TOTAL DE ATENCIONES – Área Productos

Violación de la obligación de actuar de buena fe	4
Deudas	3
Indemnización daños y perjuicios	2
Falta de componentes y repuestos Art. 18 Ley 17.250	2
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	2
No se entrega documentación (copia de contrato, recibo, factura, voucher, etc.)	2
Infracción promociones comerciales	2
Producto en garantía con más de tres ingresos al service	1
Revocación de la oferta luego de la aceptación de la misma	1
Certificado de garantía incompleto Art. 23 Ley 17.250	1
Producto peligroso o nocivo	1
Tratamiento discriminatorio para acceder al producto	1
TOTAL	414

TOTAL DE ATENCIONES – Área Salud

Problema	Cant.
Contrato Rescisión y/o modificación	79
Contrato Incumplimiento	13
Precio (ticket, aumentos, cuota social, etc.)	9
Deuda	7
Mala praxis	5
Afiliación (negativa de cobertura)	4
Plazo de contratación	3
Garantía	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Salud

Demora en realización de estudios clínicos	2
Mala atención	2
Publicidad engañosa	2
Medicamento vencido (entrega en mal estado)	1
Etiquetado (compuestos)	1
Falta de higiene, asepsia y esterilidad	1
Medicamento Desabastecimiento	1
Negativa de cobertura	1
TOTAL	133

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios

Problema	Cant.
Cobro indebido / abusivo	104
Incumplimiento en la prestación de servicio	102
Incumplimiento de contrato	75
Falta de información	64
Contrato – Rescisión unilateral	52
Indemnización daños y perjuicios	26
Incumplimiento de la garantía	23
Art. 16 Ley 17.250 Rescisión de pleno derecho	23
Publicidad engañosa	19
Deudas	18
Incumplimiento de la oferta	16
Servicio no solicitado / contratado	11

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios

Servicio no concluido / Incumplimiento parcial	8
Precio (remarcado, sin impuesto, sin tasas, etc.)	7
No se conecta el servicio	6
Falta de información en la oferta	4
No se entrega documentación (copia de contrato, recibo, factura, voucher, etc.)	4
Información contradictoria en la oferta	3
Negativa de provisión de producto o servicio disponible / no limitado	3
Violación de la obligación de actuar de buena fe	3
Servicio peligroso / nocivo	1
Contrato – Cláusula abusiva / en desacuerdo con la legislación	1
Reajuste abusivo no previsto en el contrato	1
TOTAL	574

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Problema	Cant.
BAJA DE LOS PADRONES SOCIALES	4
CAJAS DE AHORRO / CUENTAS CORRIENTES	
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros	9
Reclamos por compras no realizadas	3
No se entrega la documentación y/o información solicitada	3
No se acreditó el depósito	2
Problemas con el servicio de atención	2
Estado de cuenta	2
Giros y transferencias	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Costo de la cuenta	2
Otras tarifas bancarias	2
Titular fallecido	1
Gastos	1
Recargo por compra con tarjeta de débito	1
Cuenta electronica	1
Devolución de documentos	1
Extravío / Hurto de la tarjeta de débito	1
Incumplimiento de la promoción	1
Recargos por compras en el exterior	1
Refinanciaciones, acuerdos de pago	1
Servicios no solicitados	1

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

<i>CALIFICACIÓN CENTRAL DE RIESGOS DEL BCU</i>	
Calificación	1
<i>CLEARING DE INFORMES</i>	
Antecedentes	4
Plazos	2
Registro de consultas	1
<i>COMPRAS A CRÉDITO CON CONFORME</i>	
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros gastos	8
No se imputó el pago	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Problemas con el servicio de atención	2
Consecuencia de la falta de pago	1
Refinanciaciones, acuerdos de pago	1
Contratos firmados y vales de garantía	1
Otras tarifas	1
Seguros de vida, desempleo, enfermedad y otros	1
Titular fallecido	1
CUOTA SOCIAL	2
DEVOLUCIÓN DE CAPITAL SOCIAL	4
ESTATUTO Y AFILIACIÓN	3
GARANTÍA DE ALQUILER	1

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

<i>INSTRUMENTOS DE DINERO ELECTRÓNICO</i>	
Problemas con el servicio de atención	4
Incumplimiento de la promoción	1
Titular fallecido	1
Cancelación de la cuenta	1
No se debitó la compra	1
<i>PRÉSTAMOS</i>	
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros gastos	73
Refinanciaciones, acuerdos de pago	49
Retenciones	15

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Problemas con el servicio de atención	11
Consecuencias de la falta de pago	5
Devolución de documentos	4
Contratos firmados y vales en garantía	3
Cancelación por anticipado	3
No se entrega la documentación y/o información solicitada	2
Clearing de informes	2
Titular fallecido	2
Estado de cuenta	2
Hipotecarios	2
Publicidad engañosa	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Cálculo de intereses	1
Incumplimiento de la promoción	1
Ley de Habeas Data (manipulación de datos personales)	1
No se concede el crédito	1
Topes máximos de intereses	1
TARJETAS DE CRÉDITO	
Reclamos por compras no realizadas	30
Refinanciaciones, acuerdos de pago	23
Deudas, cálculo de intereses moratorios, multas y otros	16
Baja de la tarjeta	10

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Estado de cuenta	8
Costo de la tarjeta	6
Clearing de informes	6
Recargos por compras en el exterior	5
Problemas con el servicio de atención	5
Incumplimiento de la promoción	5
Seguros de vida, desempleo, enfermedad y otros	4
No se imputó el pago	4
Débitos automáticos	4
Publicidad engañosa	3
No entregan la tarjeta	2

TOTAL DE ATENCIONES – Área Servicios Financieros

Devolución de documentos	2
Cancelación contado	2
Servicios no solicitados	1
Retiro de efectivo	1
Retenciones	1
Otras tarifas bancarias	1
No se entrega documentación y/o información solicitada	1
No se debitó la compra	1
Cálculo de intereses	1
TOTAL	407

TOTAL DE INSPECCIONES

Tipo de Procedimiento	Cant.
Relevamientos	1548
Actas de Infracción	24
Actas Promoción	11
Actas Informativas	80
TOTAL	1663