

Reclamo de consumidores Postales

Lic. Sofía Pérez Dárdano

Una historia real

- Una señora envió la historia clínica de su madre desde Parque del Plata a Montevideo.
- El paquete nunca llegó.
- Cuando se pierde un paquete, no siempre se pierde un objeto; a veces se pierde una parte importante de la vida de alguien.



Los números detrás de las historias (2021–2025)

- Más de 630 reclamos entre 2021 y 2025.
- 2023–2025: aumento progresivo (+40%).
- Proyección 2025: 190 reclamos, el valor más alto del período.
- El aumento refleja cambios de hábito de consumo.

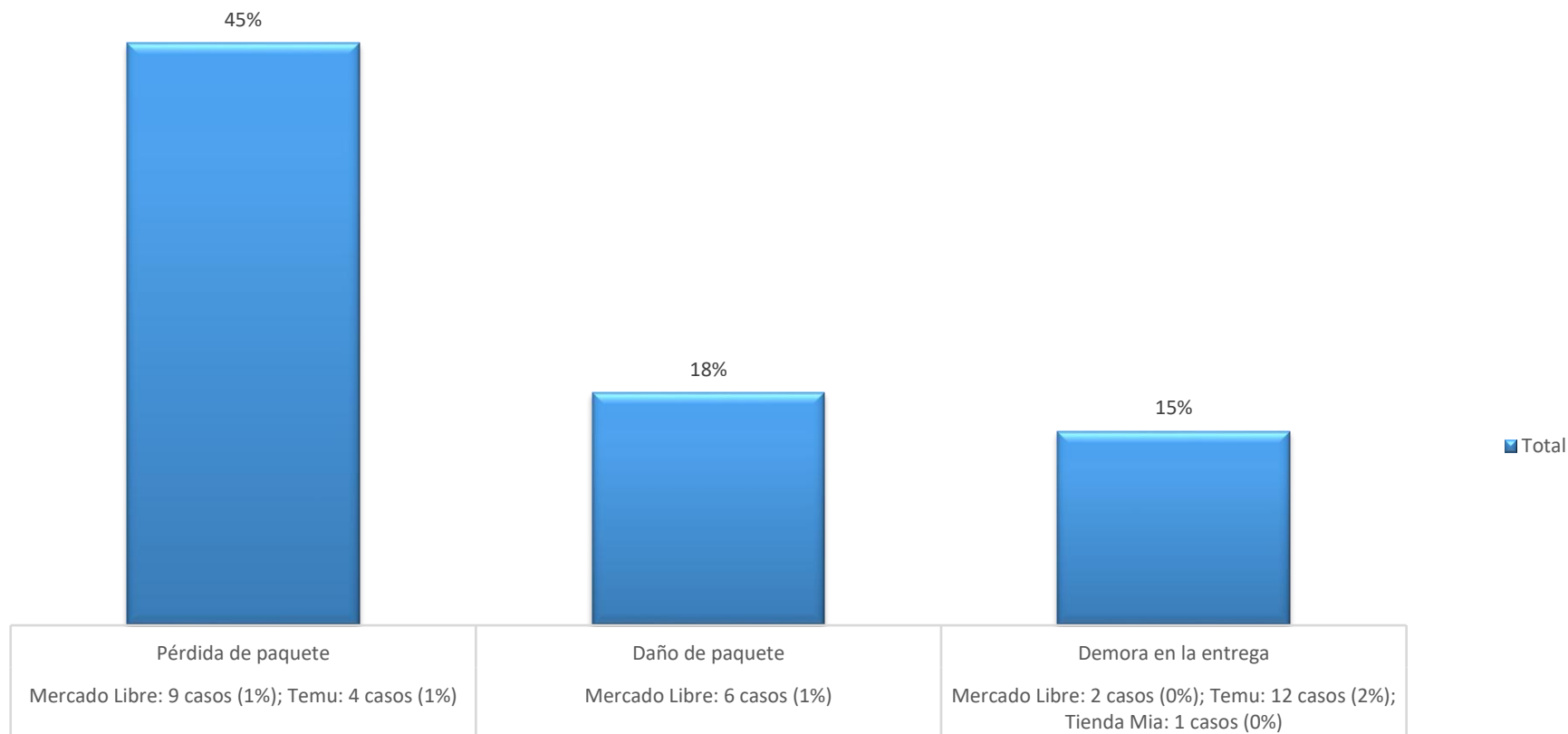


Audiencias – Espacios de diálogo

- URSEC coordinó 40 audiencias, más del 60% con acuerdo.
- No es algo habitual en otros organismos
- Las audiencias permiten acercar a personas y empresas.



Top 3 motivos de reclamo



Normativa y su aplicación

- Artículo 22 – Resolución 185/2016: indemnización de tres veces el valor del envío.
- Algunas empresas ofrecen montos superiores por buena relación con el cliente.
- Ejemplo: tijeras profesionales perdidas (\$18.000) – empresa ofreció más del doble.
- Sería conveniente consultar “¿Desea asegurar su paquete?” al contratar.



Reclamos como oportunidad

- Los reclamos no deben verse solo como quejas.
- Representan oportunidades de mejora y fortalecen la confianza.
- Cada reclamo es una oportunidad para revisar procesos.
- Sigamos trabajando por un servicio postal más confiable, más humano y más cercano.



MUCHAS GRACIAS