

Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y El Caribe (2018-julio 2020)



“Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y el Caribe (2018 a julio 2020)”

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable

Coordinación
Juan Trímboli

Investigación
Armando Flores

Equipo de Trabajo
Juan Trímboli
Armando Flores
Marcos Diegues

Se agradece la colaboración en este estudio a José Luis Laquidara y Claudio Daniel Boada (Argentina), Marcos Diegues (Brasil), Maite Cortés (México), Altagracia Paulino (República Dominicana) y Fernando Barreiro (Uruguay)

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable



@FundaConsumoR



<https://consumoyciudadania.org/>

Marzo 2021

La presente investigación fue posible gracias al apoyo de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, de España.

Este documento puede ser reproducido total o parcialmente siempre y cuando se cite la fuente.

PRESENTACIÓN

Parte de los objetivos de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR), con sede en Chile, es contribuir en el análisis regional sobre temáticas relevantes para los consumidores, facilitando la reflexión y el debate para favorecer el fortalecimiento de las políticas públicas en el ámbito del consumo.

Dentro de esas políticas públicas siempre resultan relevantes las dirigidas a establecer mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver las reclamaciones, denuncias o quejas de los consumidores, ya que estas de alguna manera reflejan su satisfacción o insatisfacción y también pueden ser indicativas de fallas en los mercados o de conductas empresariales perjudiciales para los consumidores.

Por lo anterior, en 2019, la FCCR inició el proyecto denominado “Observatorio piloto sobre reclamos en América Latina y el Caribe”, que permitió analizar en 10 países de la región la variación de las denuncias o reclamos de los consumidores ante las agencias públicas de protección al consumidor y al usuario, durante los años 2017 y 2018. El informe resultante de este proceso y su difusión a nivel regional mostró su pertinencia e importancia, por lo que la FCCR ha decidido continuar con este importante esfuerzo.

El seguimiento a las denuncias y reclamos en las agencias públicas se debe a que estas instancias, por regla general, son las legalmente exigidas a atender dichas reclamaciones, lo que en modo alguno desvaloriza la importante función que en esa materia realizan las asociaciones de consumidores.

La nueva edición del Observatorio de reclamos de los consumidores cubre el período 2018 a julio 2020, mantiene los 10 países de la región considerados en la primera edición, siendo estos Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay, y como novedad en este nuevo reporte se agrega la variable cualitativa de la forma en que los reclamos fueron resueltos. Se aclara que, en el caso de Brasil, la diferencia de datos entre el informe anterior y el presente Observatorio se debe a que hoy la FCCR sí tuvo condiciones para rastrear los datos nacionales, lo que no sucedió antes.

La FCCR agradece el apoyo de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible de España, cuya contribución permitió desarrollar el presente estudio.

METODOLOGIA DE TRABAJO

Para el desarrollo de este Observatorio se ha analizado la información pública sobre denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor de los 10 países ya citados y, donde ha sido posible encontrar información, también se ha incluido estadística publicada por los entes reguladores de los sectores de telecomunicaciones y servicios financieros.

Las denuncias o reclamos se pueden conceptualizar como las actuaciones de los consumidores, dirigidas y formalizadas, como regla general, ante la institucionalidad pública competente, para expresar su insatisfacción ante el incumplimiento de algunos de sus derechos reconocidos por la legislación respectiva. Las denuncias o reclamos, según lo dicte la legislación de cada país, se pueden presentar en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener la identificación del denunciante y del proveedor, descripción de los hechos que causan la controversia y la pretensión del denunciante.

El estudio abarca los reclamos totales en cada agencia gubernamental, y dada la relevancia y masividad de los servicios de telecomunicaciones y servicios financieros, el presente análisis realiza una revisión específica de tales sectores, para lo cual, junto a los datos generados por las agencias de protección al consumidor, se incorporó información de los entes reguladores de telecomunicaciones de Chile, Costa Rica, Panamá, Perú y República Dominicana, así como de las entidades reguladoras de los servicios financieros de Chile, Costa Rica, El Salvador, Panamá, México, República Dominicana y Uruguay.

La información que sustenta este informe fue obtenida con la colaboración de integrantes del directorio, asesores y colaboradores de la FCCR, y provienen de información recabada en los sitios web de las agencias de protección al consumidor y de los entes reguladores sectoriales en su caso, encontrando información en bases de datos, en memorias e informes de labores institucionales y en varios casos se tuvo que hacer uso de los mecanismos disponibles para acceder a la información pública.

RESUMEN EJECUTIVO

El “Observatorio sobre reclamos de los consumidores en América Latina y el Caribe (2018 a julio 2020) analiza información proveniente de organismos públicos que atienden a los consumidores y usuarios en 10 países de la región, que son los siguientes: Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.



Según este reporte, entre 2018 y 2019, las denuncias o reclamos totales aumentaron en 8 de las 10 agencias gubernamentales de protección al consumidor (Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, Panamá, Perú y Uruguay) y disminuyeron en Argentina y República Dominicana. Las causas de la referida disminución no se saben, pero hipotéticamente se podría apuntar que algunas podrían ser: el mejoramiento de las prácticas o conductas de los proveedores; el mayor conocimiento de los consumidores sobre sus derechos; o bien, consumidores con menos confianza en los mecanismos públicos que atienden reclamos.

Este Observatorio, a partir de la estadística analizada en el período enero-julio 2020, puede anticipar que al cierre de ese año algunos países mostrarán una disminución en el total de las denuncias en comparación con el año 2019, como podrían ser los casos de México, Panamá y República Dominicana.

La información sobre denuncias o reclamos por servicios de telecomunicaciones muestra que 6 de las 10 agencias públicas que los atienden reportan disminución entre los años 2018 y 2019; la reducción de los reclamos es del -4,47% (Panamá), -11,24% (Chile), -19,67% (Perú), -27,55% (Argentina), -30,52% (República Dominicana) y -63,51% (México). En cambio, las reclamaciones en este sector se incrementaron en Brasil, Costa Rica, El Salvador y Uruguay.

Esta investigación también abarcó a las denuncias o reclamos por servicios financieros entre 2018 y 2019, las que se incrementaron en 7 de las 10 agencias públicas ubicadas en los siguientes países: Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Panamá, Perú y Uruguay. De los países analizados, las agencias que atienden reclamos de usuarios de servicios financieros

en México, Argentina y República Dominicana reportaron disminuciones en el número de denuncias del -4,09%, -8,12% y -58,98%, respectivamente.

En relación a la forma en que los organismos públicos en América Latina y el Caribe resuelven las denuncias o reclamos de los consumidores y usuarios, este Observatorio ha identificado que la mitad de dichas agencias muestran resoluciones favorables de casos arriba del 50% (Panamá, Chile, El Salvador, Uruguay y Brasil), y la otra mitad de organismos logran resoluciones favorables en menos del 50% de los casos (México, República Dominicana, Perú, Argentina y Costa Rica).

Este desempeño no necesariamente es un reflejo de la eficiencia con la que opera la agencia de protección al consumidor, ya que hay factores como el marco legal del país que puede favorecer más o menos la resolución de disputas y controversias en el ámbito del consumo.

Finalmente, la presente investigación ha identificado una disparidad en las condiciones para acceder información pública en las agencias gubernamentales que atienden reclamos de consumidores y usuarios. Destacando por un lado el portal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú, debido a la amplitud de la información publicada y por el formato amigable de las bases de datos que ofrece, y por el otro lado está el sitio de la Procuraduría Federal del Consumidor de México, que solo ofrece estadística sobre las quejas hasta el año 2018, lo que imposibilita conocer información actualizada.

BASE DE DATOS DE LOS RECLAMOS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Considerando que el Observatorio Piloto entrega información de los reclamos en 2017 y 2018, se dispone de una línea de base que facilita el presente análisis, por lo que en esta ocasión se gestionó y procesó información sobre los reclamos de los consumidores y usuarios en los 10 países de América Latina y El Caribe, entre enero 2019 y julio 2020, obteniéndose la estadística que se presenta continuación.

Argentina

Reclamos en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor en 2019							
Total reclamos	103 147						
Reclamos en comunicaciones	23 724						
Reclamos en servicios financieros y seguros	21 661						
Reclamos en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo	52 300 (A+B+C)						
Reclamos admitidos	37 025 (A)	Cerrados con acuerdo	Cerrados sin acuerdo	Consumidor no asistió a la 1ra audiencia sin justificarla	Archivado	Otras formas de cierre sin acuerdo	Admitidos que continúan en trámite
		12 847	7 484	3 096	9 239	2 637	1 722
Reclamos no admitidos/rechazados	15 205 (B)	Desistido por el consumidor	Archivado por pedido de más información sin respuesta	Desestimado por repetido	Rechazo-contrato de transporte aéreo	Otras varias razones de rechazo	
		5 697	3 176	3 769	1 035	1 528	
Reclamos en pedido de más información	70 (C)						
Reclamos en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor enero-agosto 2020							
Total reclamos	121 177						
Reclamos en comunicaciones	24 235						
Reclamos en Servicios financieros y seguros	19 388						
Reclamos en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo	64 902 (A+B+C)						
Reclamos admitidos	52 430 (A)	Cerrados con acuerdo	Cerrados sin acuerdo	Consumidor no asistió a la 1ra audiencia sin justificarla	Archivado	Otras formas de cierre sin acuerdo	Admitidos que continúan en trámite
		7 945	2 676	507	12 616	790	27 896
Reclamos no admitidos/rechazados	12 413 (B)	Desistido por el consumidor	Archivado por pedido de más información sin respuesta	Desestimado por repetido	Rechazo-contrato de transporte aéreo	Otras varias razones de rechazo	
		5 318	1 339	3 707	319	1 730	
Reclamos en pedido de más información	59 (C)						

Nota aclaratoria:

En Argentina, del número total de reclamos solo existe estadística sobre la forma en que fueron resueltos los reclamos en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, cuyo desglose se muestra en la Tabla.

Brasil

Reclamos en Consumidor.gov.br y SINDEC 2019						
	Consumidor.gov.br (1)	Resueltos (A)	No resueltos (B)	Cerrados pero se desconoce satisfacción del consumidor (C)	SINDEC (2)	TOTAL (1+2)
Servicios financieros	276 033	64 184	61 858	149 991	574 451	850 484
Telecomunicaciones	251 530	139 470	23 517	88 543	486 118	737 648
Todas las demás	252 616	83 440	65 147	104 029	822 878	1 075 494
TOTAL	780 179	287 094	150 522	342 563	188 3447	2 663 626
Reclamos en Consumidor.gov.br y SINDEC enero -julio 2020						
	Consumidor.gov.br (1)	Resueltos (A)	No resueltos (B)	Cerrados pero se desconoce satisfacción del consumidor (C)	SINDEC (2)	TOTAL (1+2)
Servicios financieros	225 238	53 982	51 312	119 944	266 258	491 496
Telecomunicaciones	162 838	87 583	15 599	59 656	203 071	365 909
Todas las demás	243 891	73 901	70 389	9 9601	620 106	863 997
TOTAL	631 967	215 466	137 300	279 201	1 089 435	1 721 402

Nota aclaratoria:

En Brasil solo los reclamos procesados a través del sitio Consumidor.gov.br tienen estadística sobre la forma en que fueron resueltos.

Chile

Reclamos en 2019							
	Total reclamos	Telecomunicaciones	Servicios financieros				
SERNAC	373255	64455	76758				
Proveedor acoge	Proveedor NO acoge	Proveedor no responde	Proveedor informa caso no procede	Derivado	Antecedentes suficientes para tramitar	Cierre por asociación de reclamo PVC	En proceso
193 130	130 769	39 158	7 035	815	1 258	1 090	-----
	Total reclamos	Cerrados	Solucionado favorable				
Comisión para el Mercado Financiero	12 143	11 634	5 234				
	Total reclamos	Acoger	Acoger parcialmente	Declarar incompetencia	Rechazar		
Subsecretaría de Telecomunicaciones	32 354	25 184	1 076	994	5 100		

Reclamos en enero-julio 2020							
	Total reclamos	Telecomunicaciones	Servicios financieros				
SERNAC	434261	76822	60630				
Proveedor acoge	Proveedor NO acoge	Proveedor no responde	Proveedor informa caso no procede	Derivado	Antecedentes suficientes para tramitar	Cierre por asociación de reclamo PVC	En proceso
254 374	128 156	42 051	7 285	1 425	809	0	161
	Total reclamos	Cerrados	Solucionado favorable				
Comisión para el Mercado Financiero	12 861	5 906	3 717				
	Total reclamos	Acoger	Acoger parcialmente	Declarar incompetencia	Rechazar		
Subsecretaría de Telecomunicaciones	36 538	30 750	617	891	4 280		

Nota aclaratoria:

La estadística sobre reclamos en la Comisión para el Mercado Financiero no coincide el total con los reclamos cerrados y los solucionados favorables, esto debido a que en el 2019 se reportan los reclamos resueltos más allá de los recibidos en el año, y en el 2020, la información recibida parece incompleta.

Costa Rica

Reclamos en 2019								
	Total reclamos	Telecomunicaciones	Servicios financieros y seguros					
Dirección de Atención al Consumidor	4 140	469	492					
Archivado por rechazo adportas	Archivado por acuerdo conciliatorio	Archivado por acuerdo extra-procesal	Archivado por art. 150 (Demandante no muestra interés)	Archivado por consulta de inadmisibilidad	Archivado por exclusión de vías	Archivado por desistimiento	Otras causas de archivo	En proceso
1 362	651	416	411	211	106	70	26	887
Superintendencia General de Entidades Financieras	Total reclamos							
	333							
Superintendencia de Telecomunicaciones	Total reclamos	A favor	Parcialmente	Sin lugar	Facilitación	Archivo simple		
	770	35	51	20	448	337		

Reclamos enero-julio 2020								
	Total reclamos	Telecomunicaciones	Servicios financieros y seguros					
Dirección de Atención al Consumidor	1 938	194	236					
Archivado por rechazo ad portas	Archivado por acuerdo conciliatorio	Archivado por acuerdo extra-procesal	Archivado por art. 150 (Demandante no muestra interés)	Archivado por consulta de inadmisibilidad	Archivado por exclusión de vías	Archivado por desistimiento	Otras causas de archivo	En proceso
663	64	227	55	30	28	26	27	818
Superintendencia General de Entidades Financieras	Total reclamos							
	291							
Superintendencia de Telecomunicaciones	Total reclamos	A favor	Parcialmente	Sin lugar	Facilitación	Archivo simple		
	770	10	9	8	333	248		

Nota aclaratoria:

La estadística sobre reclamos en la Superintendencia de Telecomunicaciones no coincide el total con los reclamos cerrados y los solucionados favorables, esto debido a que en el 2019 se reportan los reclamos resueltos más allá de los recibidos en el año, y en el 2020, la información recibida parece incompleta.

El Salvador

Reclamos en 2019							
Defensoría del Consumidor		Avenimiento	Conciliación	Desistimiento	Falta de ratificación y prevención	Tribunal Sancionador	En proceso de solución
Total denuncias	9 580	6 183	1 433	437	237	648	642
Denuncias Telecomunicaciones	2 221	1 789	248	50	28	54	52
Denuncias servicios financieros	1 190	729	162	50	30	104	115
Superintendencia del Sistema Financiero		Procedentes	No procedentes				
Total denuncias	484	292	192				
Reclamos en enero-julio 2020							
Defensoría del Consumidor		Avenimiento	Conciliación	Desistimiento	Falta de ratificación y prevención	Tribunal Sancionador	En proceso de solución
Total denuncias	5 519	3 422	79	41	18	29	1 930
Denuncias Telecomunicaciones	1 797	1 406	16	11	0	2	362
Denuncias Servicios financieros	736	469	10	1	0	8	248
Superintendencia del Sistema Financiero		Procedentes	No procedentes				
Total denuncias	267	166	101				

México

Reclamos en 2019								
Procuraduría Federal del Consumidor	Total denuncias	Conciliación	Cancelada	Desistimiento	En trámite	Improcedente	No conciliada	Turnada a conciliación por 2da vez
	100 199	46 204	35	30 640	17 644	357	16 256	13
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	11 640	8 099	7	3 142		124	268	
CONDUSEF	Total denuncias	Favorables	No favorables	Concluido por otros motivos				
	280 111	130 574	140 499	9 038				
Reclamos en enero-julio 2020								
Procuraduría Federal del Consumidor	Total denuncias	Conciliación	Cancelada	Desistimiento	En trámite	Improcedente	No conciliada	Turnada a conciliación por 2da vez
	31 111	9 015	9	3 555	19 548	55	1 984	16
Subprocuraduría de Telecomunicaciones	5 434	3 978	2	1 110	82	98	164	
CONDUSEF	Total denuncias	Favorables	No favorables	Concluido por otros motivos				
	92 770	42 171	48 519	2 080				

Nota aclaratoria:

La estadística sobre reclamos en la Procuraduría Federal del Consumidor no coincide el total con el desglose de la forma de resolución, debido a que se reportan los reclamos resueltos más allá de los recibidos en el año.

Panamá

Reclamos en 2019								
ACODECO		Favorables	No favorables	Autoridad de Servicios Públicos	Resueltos	En proceso	Superintendencia de Bancos	Tramitados
Total Quejas/ reclamos	3 931	2 519	1 412					
Quejas/ reclamos Telecomunicaciones	546			160	143	17		
Quejas/ reclamos Servicios financieros	8						534	513
Reclamos en enero-julio 2020								
ACODECO		Favorables	No favorables	Autoridad de Servicios Públicos	Resueltos	En proceso	Superintendencia de Bancos	Tramitados
Total Quejas/ reclamos	850	619	231					
Quejas/ reclamos Telecomunicaciones	126			23*	3	20		
Quejas/ reclamos Servicios financieros							352**	85

Nota aclaratoria:

La estadística sobre reclamos en el 2020 en la Autoridad de Servicios Públicos cubre hasta el 31 de Marzo de 2020 y en la Superintendencia de Bancos hasta el 30 de septiembre 2020.

Perú

Reclamos en 2019							
INDECOPI	Total denuncias	denuncias Telecomunicaciones	denuncias Servicios financieros				
	68 255	4 727	26 342				
Conciliación	No conciliado	Desistimiento del reclamante	Inasistencia de ambas partes	Inasistencia del proveedor	Inasistencia del reclamante	Abandono	Derivación
	23 670	4 569	12 075	9 507	12 342	3 503	2 234
OSIPTEL	Total Quejas y apelaciones	Fundado	Improcedente	Parcialmente fundado	Infundado	Otros (dejar sin efecto, dar por concluido, archivar)	
	212 816	73 581	68 265	17 512	44 267	5 767	
Reclamos en enero-julio 2020							
INDECOPI	Total denuncias	Conciliación	No conciliado	Desistimiento, inasistencia, abandono y otras			
	28 462						
denuncias Telecomunicaciones	1 543	502	15	906			
denuncias Servicios financieros	11 663	4 868	531	5 666			

Nota aclaratoria:

La estadística sobre reclamos en el OSIPTEL en 2019 no coincide el total con el desglose de la forma de resolución, debido a que la información recibida parece incompleta.

República Dominicana

Reclamos en 2019		
PRO CONSUMIDOR	Total reclamaciones	Casos conciliados
	3 946	1 773
INDOTEL	Total Recursos de Quejas	Casos concluidos
	1 316	1 155
Superintendencia de Bancos	Total reclamaciones	
	530	
Reclamos enero-junio 2020		
PRO CONSUMIDOR	Total reclamaciones	Casos conciliados
	1 559	715
INDOTEL	Recibido en conciliación	Casos concluidos en conciliación
Total Recurso de Quejas enero-julio	493	422

Nota aclaratoria:

No se obtuvo información sobre cómo se resolvieron los reclamos en la Superintendencia de Bancos.

Uruguay

Reclamaciones 2019					
	Área Defensa del Consumidor	Superintendencia de Servicios Financieros	Favorable al usuario	Favorable a la entidad	Sin posición/ No aplica
Total reclamaciones	3 963				
Reclamaciones servicios de comunicaciones	502				
Reclamaciones servicios financieros	564	318	161	108	49
Atenciones enero-julio 2020					
	Área Defensa del Consumidor	Favorables	Desfavorables	otros	
Total atenciones	14 559	9 929	4 426	204	
Atenciones en servicios de telecomunicaciones	1 744	1 308	427	9	

Nota aclaratoria:

La gran diferencia en el número de reclamos en el Área Defensa del Consumidor en 2019 y 2020 se debe a se modificó la forma de clasificarlos. En el 2019 no se encontró información sobre la forma de resolución de los reclamos. En el 2020 no se obtuvo información de reclamos en la Superintendencia de Servicios Financieros.



PRINCIPALES HALLAZGOS



1. Las denuncias o reclamos totales aumentaron en 8 de las 10 agencias gubernamentales de protección al consumidor

De acuerdo a la información generada por las agencias gubernamentales de protección del consumidor y del usuario en América Latina y el Caribe, entre 2018 y 2019, en 8 de las 10 instituciones gubernamentales incluidas en este informe se identifica un incremento en el número total de reclamos o denuncias recibidas de parte de los consumidores.

La siguiente Tabla muestra la cantidad de denuncias que incrementaron en cada país.

Tabla 1
Número de denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor y usuario que aumentaron entre 2018 y 2019

Panamá	Costa Rica	El Salvador	Uruguay	México	Perú	Chile	Brasil
173	433	2 798	3 461	7 087	8 755	57 255	2 611 334

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública de las agencias de protección al consumidor.

De los datos que muestra la Tabla anterior debe aclararse que el incremento de casos en Uruguay es propiciado por una modificación en la forma de clasificar las reclamaciones a partir de 2019, y en el caso de Brasil, se debe a que la información de 2018 solo era aplicable a la oficina de protección al consumidor (PROCON) de São Paulo y en el 2019 ya es información a escala nacional.

Este número de reclamos incrementados tiene un comportamiento distinto según el rango de denuncias que maneja cada agencia; por lo que, al realizar un análisis adicional sobre esto, se ha identificado que el incremento en las denuncias puede ir desde el 4,6% en Panamá hasta el 4 993,75% en Brasil, tal como lo muestra la siguiente Tabla.

Tabla 2
Incremento porcentual de denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor y usuario entre 2018 y 2019

Panamá	México	Costa Rica	Perú	Chile	El Salvador	Uruguay	Brasil
4,6%	7,61%	11,68%	14,71%	18,12%	41,26%	689,44%	4 993,75%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública de las agencias de protección al consumidor.

2. Las denuncias o reclamos disminuyeron en 2 de las 10 agencias gubernamentales de protección al consumidor

Según la información pública de las agencias de protección al consumidor de América Latina y el Caribe, entre 2018 y 2019, los reclamos en Argentina y República Dominicana disminuyeron en la proporción que muestra la siguiente Tabla

Tabla 3
Incremento de reclamos o denuncias en agencias gubernamentales de protección al consumidor

País	Reclamos 2018	Reclamos 2019	Disminución porcentual
Argentina	130 979	103 147	-21,25%
República Dominicana	6 107	3 946	-35,39%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública de las agencias de protección al consumidor

Este análisis no puede confirmar las causas de la disminución en el número de denuncias y reclamos, pero hipotéticamente se podría apuntar que algunas podrían ser: el mejoramiento de las prácticas o conductas de los proveedores; el mayor conocimiento de los consumidores sobre sus derechos; o bien, consumidores con menos confianza en los mecanismos públicos que atienden reclamos.

3. La tendencia de los reclamos totales hasta julio 2020 pronostica una disminución en algunos países para este año

Al analizar la variación de los reclamos entre 2018 y el período enero-julio 2020, se puede anticipar que en algunos países, al cierre de ese año, la estadística del total de las denuncias mostrará una disminución en comparación con el año 2019, como podría ser los casos de México, Panamá y República Dominicana.

Lo antes dicho se desprende del análisis de la información que se presenta en la Tabla que se muestra a continuación.

Tabla 4
Variación de denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor y usuario entre 2018 y enero-julio 2020

	2018	2019	Ene-jul 2020
Argentina	130 979	103 147	121 177
Brasil	52 292*	2 663 626*	1 721 402
Chile	316 000	373 255	434 261
Costa Rica	3 707	4 140	1 938
El Salvador	6 782	9 580	5 519
México	93 112	100 199	31 111
Panamá	3 758	3 931	850
Perú	59 500	68 255	28 462
República Dominicana	6107	3946	1559
Uruguay	502	3 963**	14 559**

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública de las agencias de protección al consumidor.

Nota:

*Los reclamos en Brasil en 2018 corresponden solo a PROCON São Paulo y a partir de 2019 ya es información nacional.

**En Uruguay la estadística de reclamaciones cambió a partir de 2019, y para 2020 los datos corresponden a atenciones que es una categoría más amplia que reclamaciones.





4. Las denuncias o reclamos por servicios de telecomunicaciones mostraron disminución en 6 de las 10 agencias públicas que los atienden

De acuerdo a la legislación vigente en cada país, las denuncias en materia de telecomunicaciones son atendidas en forma exclusiva por entes reguladores sectoriales o de manera complementaria entre éstos y las agencias de protección al consumidor.

Teniendo en cuenta lo anterior, para desarrollar el presente análisis se ha considerado la información publicada por las siguientes agencias gubernamentales de América Latina y El Caribe:

País	Institución
México	Procuraduría Federal del Consumidor
El Salvador	Defensoría del Consumidor
Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor Superintendencia de Telecomunicaciones
Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Autoridad Nacional de Servicios Públicos
República Dominicana	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
Chile	Servicio Nacional del Consumidor Subsecretaría de Telecomunicaciones
Argentina	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
Uruguay	Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas
Brasil	Secretaría Nacional del Consumidor -Consumidor.gov.br Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor

Como resultado del análisis de la información publicada por las instituciones antes mencionadas se establece que, entre 2018 y 2019, en 6 de los 10 países analizados se evidencia una disminución en el número de reclamos en los servicios de telecomunicaciones, tal como se visualiza en la siguiente Tabla.

Tabla 5
Número de denuncias o reclamos en servicios de telecomunicaciones

Panamá	República Dominicana	Argentina	Chile	México	Perú
33	578	9 021	12 265	20 258	53 261

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Estos números absolutos de disminución de reclamos tiene una correlación proporcional distinta según la cantidad de denuncias que atiende cada agencia; de esta manera, la reducción de los reclamos va desde el -4,47% en Panamá hasta el -63,51% en México, tal como lo muestra la siguiente Tabla.

Tabla 6
Disminución porcentual de denuncias o reclamos en servicios de telecomunicaciones en las agencias gubernamentales entre 2018 y 2019

País	Reclamos 2018	Reclamos 2019	Disminución porcentual
Panamá	739	706	-4,47%
Chile	109 074	96 809	-11,24%
Perú	270 804	217 543	-19,67%
Argentina	32 745	23 724	-27,55%
República Dominicana	1 894	1 316	-30,52%
México	31 898	11 640	-63,51%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

5. Las denuncias o reclamos por servicios de telecomunicaciones incrementaron en 4 de las 10 agencias públicas que los atienden

La revisión de la información sobre reclamos sobre servicios de telecomunicaciones indica que en Uruguay, El Salvador, Costa Rica y Brasil las denuncias mostraron el alza que se evidencia en la siguiente Tabla.

Tabla 7
Incremento de reclamos en servicios de telecomunicaciones en las agencias gubernamentales entre 2018 y 2019

País	Reclamos 2018	Reclamos 2019	Incremento en número	Incremento en porcentaje
Uruguay	37	502	465	1 256,76%
El Salvador	1 284	2 221	937	72,98%
Costa Rica	319	1 399	1 080	338,56%
Brasil	9 052	73 7648	728 596	8 049,01%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

- Los reclamos en Brasil en 2018 corresponden solo a PROCON São Paulo y a partir de 2019 ya es información nacional.
- En Uruguay la estadística de reclamaciones cambió a partir de 2019.



La realización de este análisis ha tomado en cuenta la información publicada por las agencias gubernamentales siguientes:

6. Las denuncias o reclamos por servicios financieros se incrementaron en 7 de las 10 agencias públicas que los atienden

País	Institución
México	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
El Salvador	Defensoría del Consumidor Superintendencia del Sistema Financiero
Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor Superintendencia General de Entidades Financieras
Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia Superintendencia de Bancos
República Dominicana	Superintendencia de Bancos
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Chile	Servicio Nacional del Consumidor Comisión para el Mercado Financiero
Argentina	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
Uruguay	Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas Superintendencia de Servicios Financieros
Brasil	Secretaría Nacional del Consumidor -Consumidor.gov.br Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor

Según las fuentes de información antes citadas, las denuncias o reclamos por servicios financieros en 7 de 10 países analizados mostraron un comportamiento al alza, como lo muestra la siguiente Tabla.

Tabla 8
Incremento en las denuncias o reclamos en servicios financieros en las agencias gubernamentales entre 2018 y 2019

País	Reclamos 2018	Reclamos 2019	Incremento en número	Incremento en porcentaje
Costa Rica	374	825	451	120,59%
Uruguay	261	882	621	237,93%
Panamá	503	542	39	7,75%
El Salvador	1 259	1 674	415	32,96%
Perú	22 629	26 342	3 713	16,41%
Chile	57 575	88 901	31 326	54,41%
Brasil	7 889	850484	842 595	1 0680,63%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Nota: - Los reclamos en Brasil en 2018 corresponden solo a PROCON São Paulo y a partir de 2019 ya es información nacional.

- En Uruguay la estadística de reclamaciones cambió a partir de 2019.

7. Las denuncias o reclamos por servicios financieros se redujeron en 3 de las 10 agencias públicas que los atienden

De los países analizados, solo en México, Argentina y República Dominicana se reportaron datos que indican una disminución en el número de denuncias de los usuarios deservicios financieros, tal como se observa en la siguiente Tabla.

Tabla 9
Reducción de las denuncias o reclamos en servicios financieros en las agencias gubernamentales entre 2018 y 2019

País	Reclamos 2018	Reclamos 2019	Reducción en reclamos	Reducción en porcentaje
República Dominicana	1 292	530	-762	-58,98%
Argentina	23 576	21 661	-1 915	-8,12%
México	292 067	280 111	-11 956	-4,09%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Como ya se ha señalado, el presente Observatorio de Reclamos no tiene por objeto detectar las causas de la disminución en las denuncias, lo que bien podría ser materia de futuros estudios.



La novedad de esta edición del Observatorio es que indaga sobre la forma en que los organismos públicos en América Latina y el Caribe resuelven las denuncias o reclamos de los consumidores y usuarios. Para lograr lo anterior, se revisó la información publicada por dichos organismos en memorias de labores y en sus portales institucionales; en los casos de Argentina, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, República Dominicana y Uruguay se estableció comunicación oficial, complementada en la mayor parte de países con la presentación de solicitudes de acceso a información pública.

8. La mitad de los organismos públicos que atienden reclamos de consumidores y usuarios muestran resoluciones favorables de casos arriba del 50% y la otra mitad de agencias logran resoluciones favorables en menos del 50% de los casos

Del análisis de toda la información recabada se ha podido establecer que, en 5 de los 10 países investigados (Panamá, Chile, El Salvador, Uruguay y Brasil), los organismos públicos que atienden reclamos de consumidores y usuarios reportan resoluciones favorables de casos arriba del 50% y las agencias de los restantes 5 países (México, República Dominicana, Perú, Argentina y Costa Rica) reportan resoluciones favorables en menos del 50% de los casos.

Este desempeño no necesariamente es un reflejo de la eficiencia con la que opera la agencia de protección al consumidor, ya que en ese resultado hay otros factores influenciadores, por ejemplo, el asociado al marco legal e institucional existente en el país, que puede favorecer más o menos la resolución de disputas y controversias en el ámbito del consumo.

Otro aspecto a resaltar es que, al revisar la estadística de resoluciones entre enero-julio 2020, se detecta que en algunas agencias públicas que atienden reclamos de consumidores y usuarios se visualiza una disminución en la resolución favorable de reclamaciones. Este es el caso de México, Argentina y Costa Rica, países donde el 28,98%, el 15.15% y el 15% de los reclamos interpuestos ante las agencias de protección al consumidor, respectivamente, fueron resueltos con acuerdos en dicho período. Este desempeño probablemente ha sido influenciado por los efectos de la pandemia por COVID-19 y también pueden afectar los términos y plazos legales establecidos en cada país para la resolución de reclamaciones.

En la siguiente Tabla se puede observar el comportamiento que muestran las agencias públicas de los 10 países analizados en algunos indicadores relacionados con la resolución de denuncias y reclamos entre 2019 y julio 2020.

Tabla 10
Comportamiento de algunos indicadores de resolución de reclamos en las agencias gubernamentales de América Latina y el Caribe

País	2019	Enero-julio 2020
Panamá	El 64,08% de los reclamos ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia fueron resueltos favorables.	El 78,82% de los reclamos ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia fueron resueltos favorables.
Chile	En el 51,74% de reclamos en el SERNAC y el 77,84% de reclamos en Subsecretaría de Telecomunicaciones el proveedor acogió el reclamo. El 43,1% de reclamos en la Comisión para el Mercado Financiero tuvo solución favorable.	En el 58,58% de reclamos en el SERNAC y el 84,16% de reclamos en Subsecretaría de Telecomunicaciones el proveedor acogió el reclamo. El 28,9% de reclamos en la Comisión para el Mercado Financiero tuvo solución favorable.
El Salvador	Los reclamos en la Defensoría del Consumidor son resueltos en 64,54% en avenimiento y 14,96% en conciliación. Los reclamos en la Superintendencia del Sistema Financiero en un 60,33% resultaron procedentes.	Los reclamos en la Defensoría del Consumidor son resueltos en 62% en avenimiento y 1,43% en conciliación. Los reclamos en la Superintendencia del Sistema Financiero en un 62,17% resultaron procedentes.
Uruguay	El 50,63% de las reclamaciones ante la Superintendencia de Servicios Financieros se resolvieron favorables	El 68,2% de las atenciones en el Área de defensa del Consumidor se resolvieron favorables.
Brasil	El 55,45% de los reclamos en telecomunicaciones y el 23,28% de los reclamos en servicios financieros en Consumidor.gov.br fueron resueltos.	El 53,79% de los reclamos en telecomunicaciones y el 24,27% de los reclamos en servicios financieros en Consumidor.gov.br fueron resueltos.

País	2019	Enero-julio 2020
México	El 46,11% de los reclamos en la Procuraduría Federal del Consumidor y el 69,58% de los reclamos en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones fueron resueltos en conciliación. El 46,61% de los reclamos en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros fueron resueltos favorables.	El 28,98% de los reclamos en la Procuraduría Federal del Consumidor y el 73,21% de los reclamos en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones fueron resueltos en conciliación. El 45,46% de los reclamos en Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros fueron resueltos favorables.
República Dominicana	El 44,93% de las reclamaciones ante PROCONSUMIDOR fueron conciliados	El 45,86% de las reclamaciones ante PROCONSUMIDOR fueron conciliadas
Perú	El 34,68% de las denuncias ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual se resolvió en conciliación El 42,8% de las quejas y apelaciones ante el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones resultaron fundadas o parcialmente fundadas	El 32,53% de las denuncias en telecomunicaciones y el 41,74% de las denuncias en servicios financieros ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual se resolvieron en conciliación
Argentina	34,7% del total de reclamos admitidos fueron cerrados con acuerdo	15,15% del total de reclamos admitidos fueron cerrados con acuerdo
Costa Rica	El 25,77% de reclamos ante la Dirección de Atención al Consumidor fueron archivados por acuerdo conciliatorio o acuerdo extraprocesal. El 11,17% de reclamos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones fue resuelto a favor o parcialmente a favor	El 15% de reclamos ante la Dirección de Atención al Consumidor fueron archivados por acuerdo conciliatorio o acuerdo extraprocesal. El 2,47% de reclamos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones fue resuelto a favor o parcialmente a favor

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

En esta investigación fue interesante saber que la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) de El Salvador y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SGEF) de Costa Rica, previo a este Observatorio no llevaban estadística sobre la forma en que resolvían los reclamos. Para atender el requerimiento de información que se les hizo, la SSF generó y proporcionó la estadística solicitada; por su parte, la SGEF mantuvo la postura de que no disponían de dicha información



9. Disparidad en el acceso a información pública en las agencias gubernamentales que atienden reclamos de consumidores y usuarios

Para realizar este Observatorio ha sido clave disponer de información actualizada por parte de las agencias gubernamentales de protección al consumidor, ya sea a través de memorias de labores, portales institucionales o mediante sistemas que atienden solicitudes de información pública.

A partir de la experiencia vivida por el equipo de colaboradores que levantaron la información necesaria para este Observatorio, se puede señalar que en el acceso a información pública en las agencias gubernamentales de protección al consumidor destaca el portal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, debido a la amplitud de la información publicada y por el formato amigable de las bases de datos que ofrece, lo que facilita su uso por parte de los usuarios de dicha información. De igual forma, el sitio de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá y de la Secretaría Nacional del Consumidor - Consumidor.gov.br de Brasil, entregan información actualizada pero el formato en que publican su base de datos no es muy amigable para el usuario, tal es el caso de Panamá.

El presente estudio también da cuenta que los portales de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (Argentina), Servicio Nacional del Consumidor (Chile), Dirección de Apoyo al Consumidor (Costa Rica), Defensoría del Consumidor (El Salvador), Pro Consumidor (República Dominicana) y Área de Defensa del Consumidor (Uruguay), ofrecen información actualizada sobre las denuncias o reclamos de los consumidores, pero tienen poca o nula información sobre la forma en que las reclamaciones son resueltas.

Una referencia específica merece el sitio de la Procuraduría Federal del Consumidor de México, que solo ofrece estadística sobre las quejas hasta el año 2018, lo que imposibilita conocer información actualizada.

Teniendo en cuenta las limitaciones encontradas en la información publicada por las agencias gubernamentales de protección al consumidor de América Latina y El Caribe, así como los alcances del presente Observatorio, nuestro equipo de colaboradores estableció comunicación oficial y presentó solicitudes de acceso a información pública ante las instancias respectivas en Argentina, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, República Dominicana y Uruguay, lo que permitió acceder a información complementaria que ha fundamentado esta investigación.

Fuentes de información

Sitio web de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina
<https://www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor>

Sitio web del Ente Nacional de Comunicaciones de Argentina
<https://www.enacom.gob.ar/>

Sitio web del Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor
<https://sindecnacional.mj.gov.br/home>

<https://www.consumidor.gov.br>

Sitio web del Servicio Nacional del Consumidor de Chile
<https://www.sernac.cl>

Sitio web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile
<https://www.subtel.gob.cl>

Sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica
<https://www.consumo.go.cr>

Sitio web de la Defensoría del Consumidor de El Salvador
<https://www.defensoria.gob.sv>

Sitio web de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador
<https://www.ssf.gob.sv>

Sitio web de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá
www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php

Sitio web de la Autoridad Nacional de Servicios Públicos de Panamá
<https://www.asep.gob.pa/>

Sitio web de la Superintendencia de Bancos de Panamá
<https://www.superbancos.gob.pa>

Sitio web de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
<https://www.indecopi.gob.pe/inicio>

Sitio web del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú
www.osiptel.gob.pe

Sitio web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú
<https://www.sbs.gob.pe>

Sitio web de la Procuraduría Federal del Consumidor de México
<https://www.gob.mx/profeco>

Sitio web de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros de México
<https://www.gob.mx/condusef>

Sitio web del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de República Dominicana
<https://proconsumidor.gob.do/>

Sitio web del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
<https://www.indotel.gob.do>

Sitio web de la Superintendencia de Bancos de República Dominicana
<https://www.sib.gob.do>

Sitio web del Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay
<https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/area-defensa-consumidor>

Sitio web de la Superintendencia de Servicios Financieros de Uruguay
<https://www.bcu.gub.uy/Servicios-Financieros-SSF>

**Observatorio sobre Reclamos
de los Consumidores
en América Latina y El Caribe
(2018-julio 2020)**