

# Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores en América Latina y El Caribe 2020-2022



Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR)

### **Coordinación**

Juan Trímboli

### **Investigación**

Marcos Diegues

Armando Flores

### **Equipo de Trabajo**

Juan Trímboli

Marcos Diegues

Armando Flores

Se agradece la colaboración en este estudio Alejandro Calvillo, Altagracia Paulino, Bethy Cruzado, Crisólogo Cáceres, Fernando Barreiro y José Luis Laquidara

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable - Septiembre de 2023



<https://fundacionccr.org/>



@FundaConsumoR



<https://consumoyciudadania.org/>

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.

## Contenido

I		Presentación	4
II		Metodología de trabajo	6
III		Índice de Tablas y Gráficas	7
IV		Principales hallazgos	8
	1	Entre 2020 y 2022, los reclamos aumentaron en 9 de 13 agencias gubernamentales de protección al consumidor	8
	2	En el mediano plazo, los reclamos de los consumidores han bajado en México, Uruguay, Panamá y República Dominicana	11
	3	Los reclamos por servicios de telecomunicaciones disminuyeron en 9 de 12 países analizados	13
	4	Los reclamos por servicios financieros incrementaron en 12 de 14 países analizados	18
	5	Disminuye la tasa de resolución favorable de los reclamos de los consumidores y usuarios	22
	6	Poco avance en el acceso a información pública en las agencias gubernamentales y entes reguladores que atienden reclamos de las y los consumidores	26
V		Principales Conclusiones	28
VI		Base de datos de los reclamos	32
		Fuentes de información	43

## I. Presentación

La Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR), con sede en Chile, en cumplimiento de su Misión Institucional pone en sus manos la tercera edición del Observatorio de Reclamos, esto con el fin de contribuir al análisis regional sobre temáticas relevantes para las y los consumidores, facilitando la reflexión y el debate para favorecer el fortalecimiento de las políticas públicas en el ámbito del consumo.

Para algunas personas, instituciones y empresas, las reclamaciones, denuncias o quejas de las y los consumidores y usuarios son problemas de los que no quieren saber nada. Esta postura pretende ocultar la realidad, pues detrás de estas inconformidades está la insatisfacción de las y los ciudadanos en su rol de personas consumidoras, mismas que bien analizadas y procesadas podrían ser útiles para identificar fallas en los mercados o de prácticas empresariales que, atendidas en forma adecuada mediante mecanismos ágiles y eficientes, pueden retener clientes y ampliar negocios y también fortalecer las políticas públicas en el ámbito democrático.

La rendición de cuentas es un imperativo para toda institucionalidad democrática, ya que la población tiene derecho a conocer cuál es el resultado cuantitativo y cualitativo derivado de la acción ciudadana de reclamar por incumplimientos a los derechos básicos de las personas consumidoras.

Por lo anterior, la FCCR considera muy pertinente realizar este seguimiento a las denuncias y reclamos interpuestos por las personas consumidoras ante las agencias gubernamentales que operan en este campo, debido a que tales instancias, por regla general, son las legalmente exigidas a atender dichas reclamaciones.

A diferencia de las ediciones previas, este Observatorio ha ampliado la cobertura de 10 a 14 países, siendo estos Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estado Plurinacional de Bolivia, Nicaragua, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. Debido a que la información procesada en esta investigación se basa en datos e informes oficiales, se aclara que no todos los países presentan información pública completa en los temas que abarca el presente Observatorio.

El contenido de este trabajo inicia reportando el aumento de reclamos en la mayor parte de agencias gubernamentales de protección al consumidor entre 2020 y 2022 y ofrece una mirada de mediano plazo del comportamiento de las reclamaciones, donde se constata esa misma tendencia a la baja.

A continuación, el estudio documenta que en la mayor parte de los países se ha producido una disminución de los reclamos por servicios de telecomunicaciones; y en el caso de las reclamaciones por servicios financieros, la investigación muestra que continuaron incrementando en este período.

Destaca el resultado obtenido luego de la exploración cualitativa realizada. Esta investigación visualiza una disminución en la tasa de resolución favorable de los reclamos de las y los consumidores y usuarios, así como pocos avances en el acceso a información pública sobre este tema.

Finalmente se ofrece la base de datos creada por la FCCR a partir de la información pública de cada país, misma que sirvió para realizar este Observatorio.

## II. Metodología de trabajo

Las denuncias o reclamos se pueden conceptualizar como las actuaciones de las y 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 de la persona denunciante y del proveedor, descripción de los hechos que causan la controversia y la pretensión del reclamante.

La información que sirve a este Observatorio proviene de información pública sobre denuncias o reclamos en las instituciones gubernamentales de protección al consumidor y al usuario de los 14 países ya citados. Esta información ha sido encontrada 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, solicitudes de información presentadas por integrantes del directorio, asesores y colaboradores de la FCCR.

Esta investigación abarca el dato cuantitativo de los reclamos 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 publicada por los entes reguladores de telecomunicaciones y de servicios financieros en la mayor parte de países cubiertos por esta iniciativa.

En complemento a lo anterior, siempre a partir de información pública, el Observatorio explora la forma en que las reclamaciones fueron resueltas, que al final de cuentas es el dato relevante en las controversias en materia de consumo. La información que fue posible obtener de la mayor parte de los países cubiertos ha permitido realizar un análisis comparativo sobre las tasas de resolución de reclamos favorables a las y los consumidores y usuarios, hallazgo que sin duda es de las principales novedades de este trabajo.

### III. Índice de Tablas y Gráficas

Tablas y Gráficas	Pág.
Tabla 1. América Latina y El Caribe. Instituciones con mandato de protección al consumidor	8
Tabla 2. América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos en las agencias de protección al consumidor (entre 2020 y 2022)	9
Gráfica 1. América Latina y El Caribe. Variación porcentual de la cantidad de reclamos atendidos por las agencias de protección al consumidor entre 2020 y 2022	10
Tabla 3. América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos en las agencias de protección al consumidor (entre 2017 y 2022)	11
Gráfica 2. Comportamiento de los reclamos en las agencias de protección al consumidor de Chile, México, Argentina y Perú (2017-2022)	12
Gráfica 3. Comportamiento de los reclamos en las agencias de protección al consumidor de 8 países de América Latina y El Caribe (2017-2022)	13
Tabla 4. América Latina y El Caribe. Instituciones con competencia para atender reclamos por servicios de telecomunicaciones	14
Tabla 5. América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos sobre servicios de telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores competentes (entre 2020 y 2022)	15
Gráfica 4. América Latina y El Caribe. Variación porcentual de los reclamos en telecomunicaciones entre 2020 y 2022	16
Tabla 6. América Latina y El Caribe. Proporción de los reclamos en telecomunicaciones respecto a los reclamos totales (2020-2022)	17
Tabla 7. América Latina y El Caribe. Instituciones públicas que atienden reclamos por servicios financieros	18
Tabla 8. América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos sobre servicios financieros en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores competentes (entre 2020 y 2022)	19
Gráfica 5. América Latina y El Caribe. Variación porcentual de los reclamos en servicios financieros entre 2020 y 2022	20
Tabla 9. América Latina y El Caribe. Proporción de reclamos Servicios Financieros respecto a los reclamos totales (2020-2022)	21
Tabla 10. América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos en las agencias de protección al consumidor	23
Tabla 11. América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos en telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores	24
Tabla 12. América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos sobre servicios financieros en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores	25

## IV. Principales hallazgos

### 1. Entre 2020 y 2022, los reclamos aumentaron en 9 de 13 agencias gubernamentales de protección al consumidor

El trabajo desplegado con este Observatorio permitió obtener información oficial sobre el comportamiento de los reclamos interpuestos, entre 2020 y 2022, ante las instituciones públicas especializadas en la protección de los derechos de las personas consumidoras de 13 países de América Latina y el Caribe.

Estos son los países y las respectivas agencias gubernamentales incluidas en la presente investigación:

Tabla 1 América Latina y El Caribe. Instituciones con mandato de protección al consumidor		
N°	País	Agencia de protección al consumidor
1	Argentina	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo
2	Brasil	Secretaría Nacional del Consumidor -SENACON- Consumidor.gov.br
3	Chile	Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC-
4	Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor -DAC-
5	Ecuador	Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca
6	El Salvador	Defensoría del Consumidor -DC-
7	Estado Plurinacional de Bolivia	Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor
8	México	Procuraduría Federal del Consumidor -PROFECO-
9	Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia -ACODECO-
10	Paraguay	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario
11	Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI-
12	República Dominicana	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor -PROCONSUMIDOR-
13	Uruguay	Unidad de Defensa del Consumidor

Para desarrollar este trabajo, la FCCR buscó, gestionó y obtuvo información sobre los reclamos en cada país, la que no fue uniforme ni completa en todos los casos. Luego se realizó el procesamiento, sistematización y análisis de los datos estadísticos del período 2020 al 2022, proceso que permite establecer el comportamiento mostrado por los reclamos de las personas consumidoras en los países en referencia, lo que se visualiza en la Tabla de la siguiente página.

Tabla 2. América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos en las agencias de protección al consumidor (entre 2020 y 2022)

	Brasil*	Chile	Uruguay**	Paraguay	Estado Plurinacional de Bolivia	Ecuador	Panamá	República Dominicana	Costa Rica	El Salvador	México	Perú	Argentina****
2020	2 868 097	891 850	22 419	1 754	1 407	695	1 986	4 361	5 195	11 377	67915	94 297	235 445
2021	2 874 536	716 627	19 298	1 025	2 417	695	3 516	6 458	7 625	13 707	77729	112 560	270 791
2022	2 054 763	628 645	18 231	1 355	1 675	1 027	3 051	5 764***	8 043	16 575	81883	111 141	ND
Variación reclamos 2020-2022	-813 334	-263 205	-4 188	-399	268	332	1 065	1 403	2 848	5 198	13 968	16 844	35 346

\* La estadística de Brasil considera los reclamos ante la Secretaría Nacional del Consumidor y ante Consumidor.gov.br

\*\* Los datos de Uruguay corresponden a “Atenciones”, categoría que es más amplia que la de reclamos.

\*\*\* A partir de julio 2022 PROCONSUMIDOR (República Dominicana) dejó de publicar la cantidad de reclamos, por lo que la FCCR ha realizado una estimación de los reclamos en el segundo semestre 2022 a partir de la cantidad de conciliaciones realizadas en dicho período, las que sí han sido publicadas.

\*\*\*\* Hasta el 20 de septiembre 2023, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo aún no publicaba los reclamos del año 2022.

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

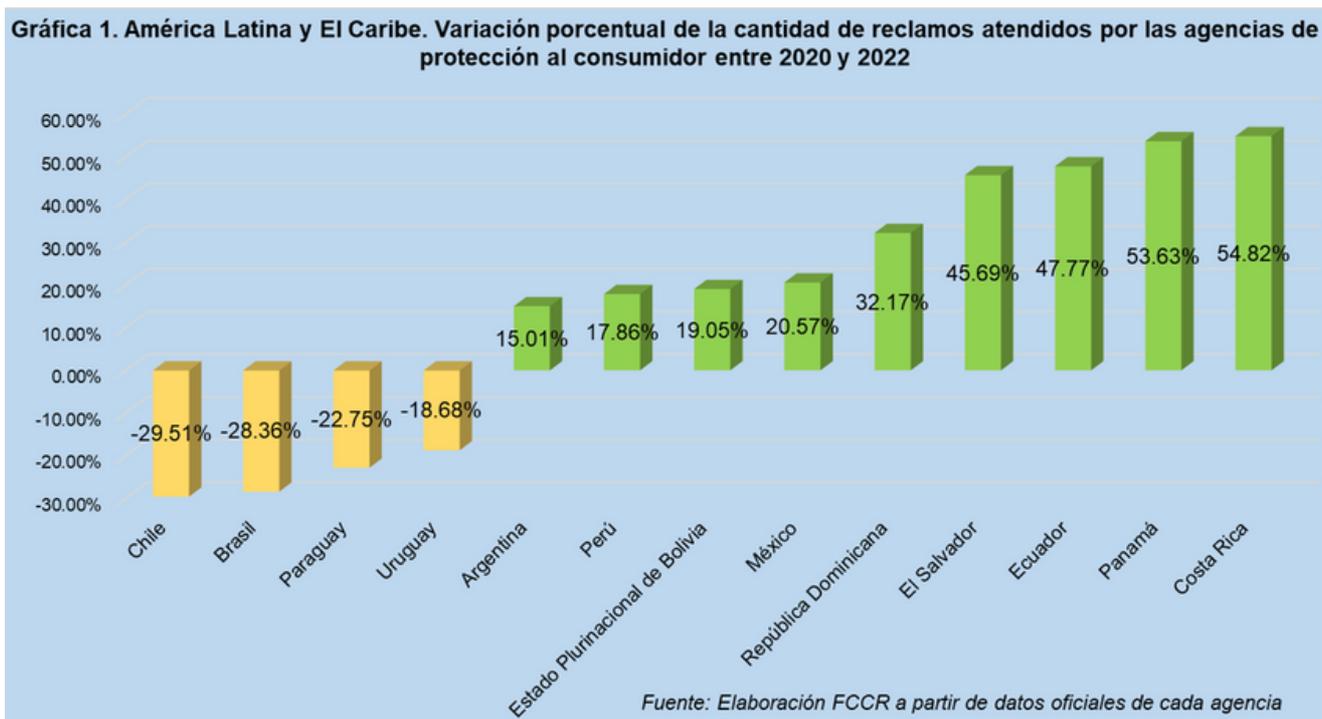
Merece la pena recordar que el período 2020-2022 coincide con la irrupción y desencadenamiento a escala mundial de la pandemia por COVID-19, cuyas consecuencias devastadoras afectaron la salud, el comercio, la economía y la convivencia a escala planetaria; fenómeno que también tuvo efectos en las relaciones de consumo, provocando en la mayoría de países de la región incrementos de las reclamaciones de los consumidores, principalmente entre 2019 y 2020, período marcado por el confinamiento, el distanciamiento social y la casi paralización de la actividad económica.

En efecto, al revisar los datos de la segunda edición del Observatorio sobre Reclamos de los Consumidores entre 2018 y julio 2020, con cobertura de 10 países de América Latina y el Caribe, que puede leerse en el siguiente vínculo:

<https://bit.ly/ReclamosConsumidoresALyC2018-2020> , y compararlos con la estadística obtenida para el presente Observatorio, específicamente para el año 2020, se detecta que las reclamaciones entre 2019 y 2020 aumentaron en las siguientes proporciones: Chile (138,9%), Argentina (128,3%), Perú (38,2%), Costa Rica (25,5%), El Salvador (18,8%), República Dominicana (10,5%) y Brasil (7,7%). En Panamá, México y Uruguay sucedió lo contrario, pues entre 2019 y 2020 los reclamos de los consumidores disminuyeron en -49,5%, -35,1% y -1,7%, respectivamente.

Regresando al análisis e interpretación de los datos para el período 2020 - 2022, como bien lo ilustra la anterior Tabla, en diferentes proporciones, las agencias de

protección a las y los consumidores de 9 países vieron un aumento de los reclamos, en la siguiente proporción: Argentina (15,01%), Perú (17,86%), Estado Plurinacional de Bolivia (19,05%), México (20,57%), República Dominicana (32,17%), El Salvador (45,69%), Ecuador (47,77%), Panamá (53,63%) y Costa Rica (54,82%). En sentido contrario fue la tendencia de los reclamos mostrada en el mismo período en: Chile (-29,51%), Brasil (-28,36%), Paraguay (-22,75%) y Uruguay (-18,68%). Lo anterior se visualiza mejor en la Gráfica 1.



De la gráfica anterior resulta llamativo que entre 2020 y 2022, casi todos los países andinos, centroamericanos y caribeños incluidos en el presente Observatorio, reportan aumento en el número de reclamaciones recibidas en las instituciones encargadas de proteger los derechos de las y los consumidores. Por el contrario, países con robustos sistemas de defensa de las personas consumidoras como Chile y Brasil, muestran una importante disminución de casos.

Sin duda que las causas de la disminución y del incremento en los reclamos en este período son diversas. En forma hipotética se podría señalar lo siguiente:

- La reducción se debe a que luego del tsunami de reclamaciones generado por COVID-19, regresó a la relativa “normalidad” en las controversias y conflictos en materia de consumo; también podría decirse que supuestamente dicha disminución podría ser resultado del mejoramiento de las prácticas o conductas de algunos proveedores; o puede ser que los consumidores tengan menos confianza en los mecanismos públicos que atienden reclamos.
- El incremento de reclamaciones podría estar vinculada con el mayor conoci-

miento de las y los consumidores sobre sus derechos; que no cesan las las conductas irregulares de algunos proveedores; o se debe al apareamiento de nuevas fuentes de controversias de consumo que no logran controlarse.

Se reitera que la referencia que se hace en este apartado sobre reclamos en Argentina es aplicable solo al período 2020 y 2021, ya que al 20 de septiembre 2023 todavía no había sido publicada la estadística de reclamos del año 2022.

Finalmente, este Observatorio de Reclamos deja constancia que el trabajo requerido para obtener la información contenida en este apartado ha sido facilitado por la información pública que en manera oficiosa y en formato de datos abiertos entregan principalmente la PROFECO (México), SENACON y Consumidor.gov.br (Brasil) e INDECOPI (Perú).

## 2. En el mediano plazo, los reclamos de los consumidores han bajado en México, Uruguay, Panamá y República Dominicana

Con el interés de obtener una mirada de mediano plazo sobre el comportamiento de los reclamos de las y los consumidores, en el presente Observatorio se ha realizado un proceso de seguimiento, verificación, actualización y validación de la estadística oficial sobre reclamaciones durante el período 2017-2022.

El resultado obtenido con dicho esfuerzo se presenta en la siguiente Tabla.

Tabla 3 América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos en las agencias de protección al consumidor (entre 2017 y 2022)													
	Brasil*	Chile	Argentina**	Perú	México	Uruguay***	El Salvador	Costa Rica	República Dominicana****	Panamá	Estado Plurinacional de Bolivia*****	Paraguay	Ecuador*****
2017	1 990 307	337 481	65 364	61 298	103 702	23 058	8 071	4 450	5 922	3 863	ND	1 304	ND
2018	2 168 969	316 000	130 979	59 500	100 570	26 315	6 782	3 707	6 107	3 766	1 603	1 324	ND
2019	2 663 626	373 255	103 147	68 255	104 576	22 815	9 580	4 140	3 946	3 936	1 690	1 266	766
2020	2 868 097	891 850	235 445	94 297	67 915	22 419	11 377	5 195	4 361	1 986	1 407	1 754	695
2021	2 874 536	716 627	270 791	112 560	77 729	19 298	13 707	7 625	6 458	3 516	2 417	1 025	695
2022	2 054 763	628 645	ND	111 141	81 883	18 231	16 575	8 043	5 764	3 051	1 675	1 355	1 027
Variación reclamos 2017 y 2022	3,2%	86,3%	314,3%	81,3%	-21,0%	-20,9%	105,4%	80,7%	-2,7%	-21%	4,5%	3,9%	34,1%

\* La estadística de Brasil considera los reclamos ante la Secretaría Nacional del Consumidor y ante Consumidor.gov.br

\*\* La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo al 20 de septiembre 2023 aún no publicaba los reclamos del año 2022.

\*\*\* Los datos de Uruguay corresponden a "Atenciones", categoría que es más amplia que la de reclamos.

\*\*\*\* A partir de julio 2022 PROCONSUMIDOR (República Dominicana) dejó de publicar la cantidad de reclamos, por lo que la FCCR ha realizado una estimación de los reclamos en el segundo semestre 2022 a partir de la cantidad de conciliaciones realizadas en dicho período, las que sí han sido publicadas.

\*\*\*\*\* No fue posible encontrar estadística de reclamos del 2017 en el Estado Plurinacional de Bolivia y del 2017 y 2018 en Ecuador.

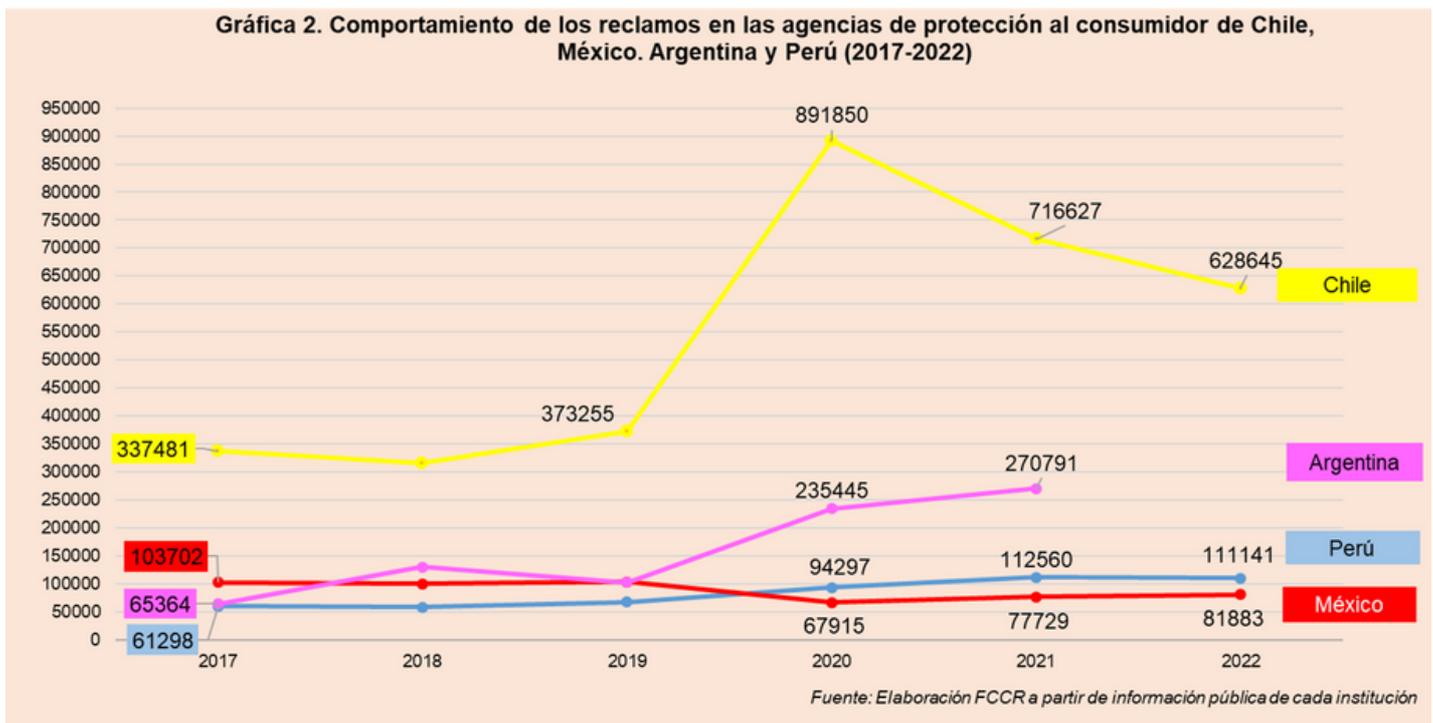
Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor.

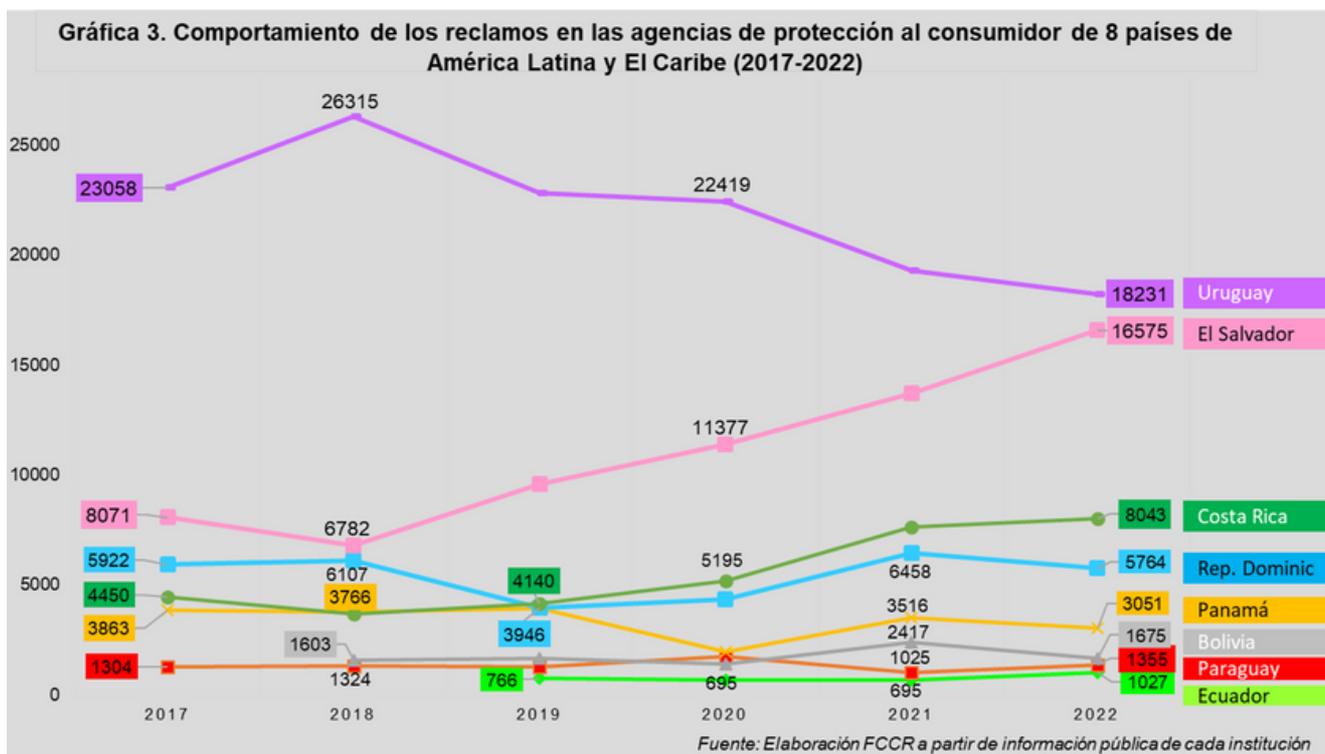
La información anterior revela que, entre 2017 y 2022, en 9 países hubo incremento de las reclamaciones de las y los consumidores, destacando 5 casos de mayor aumento: Argentina (314,3% entre 2017 y 2021), El Salvador (105,4%), Chile (86,3%), Perú (81,3%), y Costa Rica (80,7%). Por el contrario, en el mismo período, los reclamos disminuyeron aproximadamente en 21% en México, Uruguay y Panamá, y en República Dominicana bajaron 2,7%.

Es probable que la subida en las reclamaciones que experimentaron los 5 países ya referidos, generó presiones en la organización del trabajo de las agencias gubernamentales de protección a las personas consumidoras, y ojalá haya conducido al fortalecimiento de recursos materiales y presupuestarios para dichas entidades. La falta de ajustes metodológicos y de presupuestos adecuados para atender los reclamos pudo desembocar en deficientes servicios de atención y resolución, en perjuicio del interés y de la confianza de las y los consumidores.

La anterior estadística se puede visualizar en forma gráfica y para ello se va a excluir a Brasil, debido a que el rango de sus reclamos excede por mucho al del resto de países. Pero debe anotarse que en este país las reclamaciones subieron de 1 990 307 en 2017 a 2 054 763 en 2022, lo que implica un incremento del 3,2%.

Para visualizar la tendencia que entre 2017 y 2022 han tenido los reclamos en los otros 12 países, se han elaborado las 2 gráficas que se presentan a continuación.





Es claro que en este período las reclamaciones de los consumidores han mostrado un comportamiento mixto en América Latina y El Caribe, situación que de alguna manera esboza el tipo de presión que han recibido los organismos públicos creados para atender y tramitar las quejas e insatisfacciones de las y los consumidores.

Teniendo en cuenta que el incremento o disminución de los reclamos no es indicativo suficiente para evaluar la calidad de la protección de los derechos de las personas consumidoras, en otro apartado de este Observatorio se realiza una exploración sobre la forma en que los reclamos fueron resueltos en los últimos años.

### 3. Los reclamos por servicios de telecomunicaciones disminuyeron en 9 de 12 países analizados

En América Latina y El Caribe, los reclamos o denuncias en materia de servicios de telecomunicaciones son atendidas en forma exclusiva por entes reguladores sectoriales o de manera complementaria entre éstos y las agencias de protección a las y los consumidores, según lo disponga la legislación vigente en cada país. En algunos casos, como en Perú, la ley prevé que en primera instancia el usuario debe presentar su reclamo ante la empresa proveedora del servicio y si no tiene respuesta adecuada, interpone la reclamación ante la autoridad gubernamental en la materia.

Para desarrollar este análisis se logró identificar que en 12 países había mayor posibilidad de obtener información pública sobre el tema. Éstas son las instituciones gubernamentales consideradas para el presente apartado.

**Tabla 4**  
**América Latina y El Caribe. Instituciones con competencia para atender reclamos por servicios de telecomunicaciones**

N°	País	Institución pública con competencia en la materia
1	Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones -ENACOM-
2	Brasil	Secretaría Nacional del Consumidor - SENACON- Consumidor.gov.br
3	Chile	Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC- Subsecretaría de Telecomunicaciones -SUBTEL-
4	Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor -DAC- Superintendencia de Telecomunicaciones
5	Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
6	El Salvador	Defensoría del Consumidor -DC-
7	México	Procuraduría Federal del Consumidor -PROFECO-
8	Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia -ACODECO- Autoridad de los Servicios Públicos -ASEP-
9	Paraguay	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario Comisión Nacional de Telecomunicaciones -CONATEL-
10	Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
11	República Dominicana	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones -INDOTEL-
12	Uruguay	Unidad de Defensa del Consumidor Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

La lista anterior muestra que en casi todos los países existen entes reguladores en el sector de las telecomunicaciones que atienden reclamos de los usuarios de esos servicios; pero eso no aplica en los casos de Brasil, El Salvador y México, en donde las autoridades de protección al consumidor tienen competencia para recibir y resolver las reclamaciones en esta materia.

Para establecer la estadística sobre reclamos en el servicio de telecomunicaciones, se buscó y gestionó información pública generada por cada una de las instituciones gubernamentales enlistadas arriba; en los casos de los países que tienen dos organismos con competencia para recibir y tramitar estos reclamos, los datos de cada institución fueron sumados y en la Tabla 5 se presenta el consolidado.

Como resultado del análisis de la información publicada por las citadas instituciones, se establece que, entre 2020 y 2022, en 9 de los 12 países incluidos en este Observatorio se produjo una disminución en el número de reclamos en los servicios de telecomunicaciones, tal como se visualiza en la siguiente Tabla.

Tabla 5

**América Latina y El Caribe. Cantidad de reclamos atendidos sobre servicios de telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores competentes (entre 2020 y 2022)**

	Brasil	Perú	Chile	México	Ecuador	República Dominicana	El Salvador	Uruguay	Costa Rica	Paraguay	Panamá	Argentina
<b>2020</b>	582 951	172 324	182 981	11 671	ND*	2 036	3 217	3 281***	1 192	666	476****	ND*
<b>2021</b>	513847	80 412	142 618	15 536	10 030	1 121	3 131	2 718	1 042	429	478	18 750
<b>2022</b>	333 268	82 665	149 648	9 894	5 685	530	2 909**	2 383***	905**	677	603	25 242**
<b>Variación de reclamos 2020-2022</b>	-249 682	-89 659	-33 333	-1 777	-4 345	-1 506	-308	-899	-287	11	127	6 492

\* No se encontró información oficial sobre reclamos para el año 2020 en Ecuador y Argentina. En este último país, debido a la falta de información sobre reclamos en la agencia de protección al consumidor, sólo fueron considerados los reclamos ante ENACOM.

\*\* Para completar la estadística del 2022 en El Salvador, Costa Rica y Argentina, se han estimado los reclamos entre agosto y diciembre 2022 en los primeros dos países y en el caso de Argentina se estimaron los reclamos entre septiembre y diciembre del mismo año.

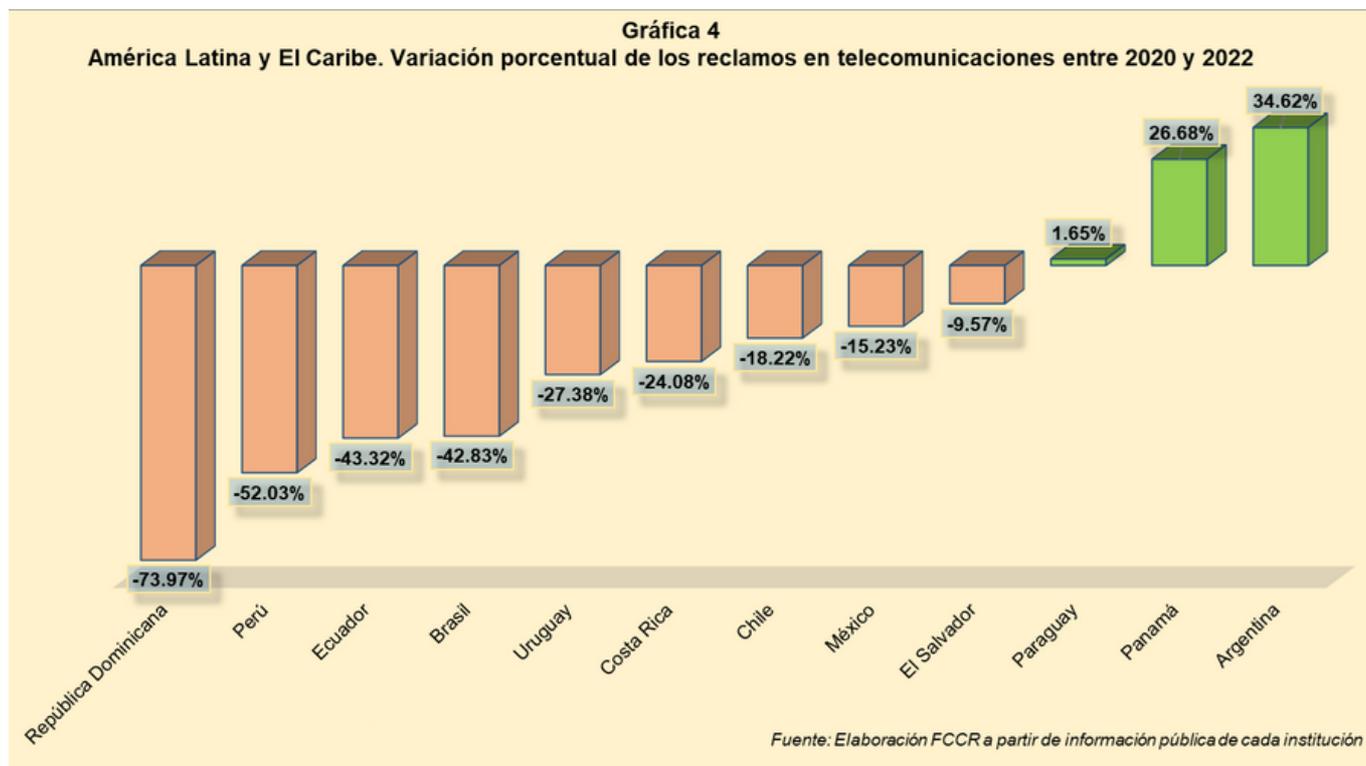
\*\*\* Para completar la estadística de Uruguay, se estimaron los reclamos Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones entre enero y julio 2020 y los del período agosto y diciembre 2022.

\*\*\*\* La estadística de Panamá en el año 2020 considera una estimación de los reclamos en ACODECO en el período agosto y diciembre 2020.

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de entes reguladores de telecomunicaciones.

De los datos que muestra la Tabla 5 hay algunos muy reveladores, como por ejemplo la gran diferencia que se observa entre los reclamos atendidos en Argentina en comparación con los de Chile y Perú; aunque la menor cantidad de reclamaciones en Argentina en parte se debe a que este dato solo corresponde a los casos ante el regulador de telecomunicaciones y la estadística de Perú y Chile consolida los casos tramitados por el regulador sectorial y por la agencia de protección al consumidor, al comparar solo datos ante los reguladores de cada país, se confirma la tendencia de la menor cuantía de reclamaciones en Argentina.

Por otro lado, los números absolutos en la variación de los reclamos tienen una correlación proporcional distinta según la cantidad de casos que atienden los organismos públicos; esto por ejemplo significa que la reducción de 249 683 reclamos en Brasil y de 1 506 en República Dominicana pesan distinto en cada país según la escala de reclamaciones que atienden; por lo que la caída de reclamos en Brasil es del -42,83% y en República Dominicana es del -73,97%. En la Gráfica 4 se muestra que la reducción de los reclamos va desde el -9,57% en El Salvador hasta el -73,97% en República Dominicana; y el incremento de reclamaciones en este período va desde el 1,65% en Paraguay hasta el 34,62% en Argentina, pero en este último país debe considerarse que la comparación es solo entre 2021 y 2022.



Además de indagar sobre la tendencia en la cantidad de reclamos en telecomunicaciones, este Observatorio ha analizado y establecido la proporción que tienen estas reclamaciones respecto al total de quejas tramitadas en las agencias de protección al consumidor junto con las procesadas en los organismos reguladores sectoriales.

La metodología que se ha utilizado para realizar este cálculo, resulta de sumar el total de las reclamaciones en telecomunicaciones y dividirlos entre la sumatoria de los casos totales atendidos por las agencias de protección al consumidor más los reclamos en el ente regulador de telecomunicaciones (aplica en caso que haya datos de reclamos tramitados por entes reguladores competentes); si no hay estadística de entes reguladores, solo se calcula el total de reclamos en telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor y se divide entre el total de casos ante dichas agencias.

El resultado de este análisis apunta a que la proporción de los reclamos en telecomunicaciones subió en 2 países (Chile y Paraguay) y disminuyó en 9 países, siendo muy llamativo cómo dicho porcentaje bajó en República Dominicana, El Salvador y Perú. Esto se puede visualizar mejor en la Tabla que se presenta en la siguiente página.

<b>Tabla 6</b>			
<b>América Latina y El Caribe. Proporción de los reclamos en telecomunicaciones respecto a los reclamos totales (2020-2022)</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Argentina</b>	ND*	23,2%	ND*
<b>Brasil</b>	20,3%	17,9%	16,2%
<b>Chile</b>	19,2%	18,5%	21,7%
<b>Costa Rica</b>	18,8%	12,1%	10,1%
<b>Ecuador</b>	ND**	70,8%	59,1%
<b>El Salvador</b>	28,3%	22,8%	17,6%
<b>México</b>	17,2%	20,0%	12,1%
<b>Panamá</b>	21,2%	12,8%	18,6%
<b>Paraguay</b>	30,6%	30,6%	43,8%
<b>Perú</b>	66,0%	43,5%	44,6%
<b>República Dominicana</b>	31,8%	14,8%	8,4%
<b>Uruguay</b>	14,2%	13,6%	12,5%

\* Debido a que en Argentina no se dispone de información completa de reclamos en 2020 y 2022, no se pudo calcular la proporción de estos reclamos en dichos años.

\*\* En Ecuador no se logró obtener información completa de reclamos en 2020, por lo que no se pudo establecer la proporción en el referido año.

*Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de entes reguladores de telecomunicaciones.*

La caída en el número de reclamos en telecomunicaciones y la disminución de su proporción respecto al total de reclamaciones en la mayor parte de países podría tener múltiples lecturas, como las siguientes: que las empresas proveedoras han adoptado mejores prácticas, más respetuosas de los derechos de los usuarios; o que los usuarios han perdido confianza en los mecanismos disponibles en la administración pública para presentar sus reclamos; o que las urgencias vividas por los usuarios en este período, que incluye la pandemia por COVID 19, han trasladado la prioridad en la reclamación a otras áreas del consumo, por lo que la reducción indicada no necesariamente sería el reflejo de una menor insatisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Para despejar y aclarar las anteriores hipótesis, serviría que todas las instituciones gubernamentales que atienden reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, dispusieran de sistemas de evaluación independiente sobre calidad y calidez de los mecanismos que desarrollan para tal fin.

#### 4. Los reclamos por servicios financieros incrementaron en 12 de 14 países analizados

A partir de la información pública disponible a la fecha, este Observatorio ha podido analizar el comportamiento de los reclamos por servicios financieros en 14 países de América latina y El Caribe, para ello, se ha tomado en cuenta la información oficial de las siguientes instituciones gubernamentales.

Tabla 7 América Latina y El Caribe. Instituciones públicas que atienden reclamos por servicios financieros		
N°	País	Institución pública con competencia en la materia
1	Argentina	Banco Central de la República Argentina -BCRA-
2	Brasil	Secretaría Nacional del Consumidor -SENACON- Consumidor.gov.br
3	Chile	Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC- Comisión para el Mercado Financiero -CMF-
4	Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor -DAC- Superintendencia General de Entidades Financieras -SUGEF-
5	Ecuador	Superintendencia de Bancos
6	El Salvador	Defensoría del Consumidor -DC- Superintendencia del Sistema Financiero -SSF-
7	Estado Plurinacional de Bolivia	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
8	México	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros -CONDUSEF-
9	Nicaragua	Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras -SIBOF-
10	Panamá	Superintendencia de Bancos
11	Paraguay	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario
12	Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI-
13	República Dominicana	PRO USUARIO -Superintendencia de Bancos
14	Uruguay	Unidad de Defensa del Consumidor Superintendencia de Servicios Financieros

Como se ve en la Tabla anterior, en 6 países (Argentina, Ecuador, Estado Plurinacional de Bolivia, Nicaragua, Panamá y República Dominicana), la información obtenida corresponde exclusivamente a los reguladores sectoriales, esto se debe a que dichas instituciones tienen competencia exclusiva en los servicios financieros, o resulta de la imposibilidad de obtener información confiable y/o comparable en las agencias de protección al consumidor de tales países.

Según las fuentes de información antes citadas, entre 2020 y 2022, los reclamos por servicios financieros, tramitados por las instituciones gubernamentales competentes en la materia, incrementaron en 12 de los 14 países cubiertos por esta investigación. Este comportamiento no es nuevo, ya que repite la tendencia reportada en el Observatorio sobre reclamos 2018-2020.

La tabla 8 muestra la estadística sobre reclamaciones obtenidas por este Observatorio para el período ya indicado.

	Brasil	Ecuador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Paraguay	Uruguay**	Estado Plurinacional de Bolivia	Argentina	Perú	República Dominicana	El Salvador	México	Chile
<b>Reclamos 2020</b>	872 847	3 177	482	939	550	228	4 040	697	7 663	36 405	2 532**	2 226	171 947	132 857
<b>Reclamos 2021</b>	1 062 015	3 441	357	1 210	670	113	3 886	1 569	6 812	43 034	4 224	5 587	208 000	134 814
<b>Reclamos 2022</b>	771 852	2 911	508	987*	645	420	4 307	1 158	8 765	37 868	5 140	5 232****	187 801	159 171
<b>Variación en reclamos 2020-2022</b>	-100 995	-266	26	48	95	192	267	461	1 102	1 463	2 608	3 006	15 854	26 314

\* Los datos de Costa Rica consideran una estimación de los reclamos en la Dirección de Atención al Consumidor para el período agosto-diciembre 2022.

\*\* En Uruguay el dato es sobre "Atenciones", que es más amplio que reclamos e incluye estimación de reclamos en la Superintendencia de Servicios Financieros para el período agosto-diciembre 2022.

\*\*\* La estadística sobre reclamos en República Dominicana para el 2020 incluye estimación de los meses enero-julio.

\*\*\*\* Los datos de El Salvador incluyen estimación de reclamos en la Defensoría del Consumidor para el período agosto-diciembre 2022 y en la Superintendencia del Sistema Financiero para el período septiembre-diciembre 2022.

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de entes reguladores de servicios financieros.

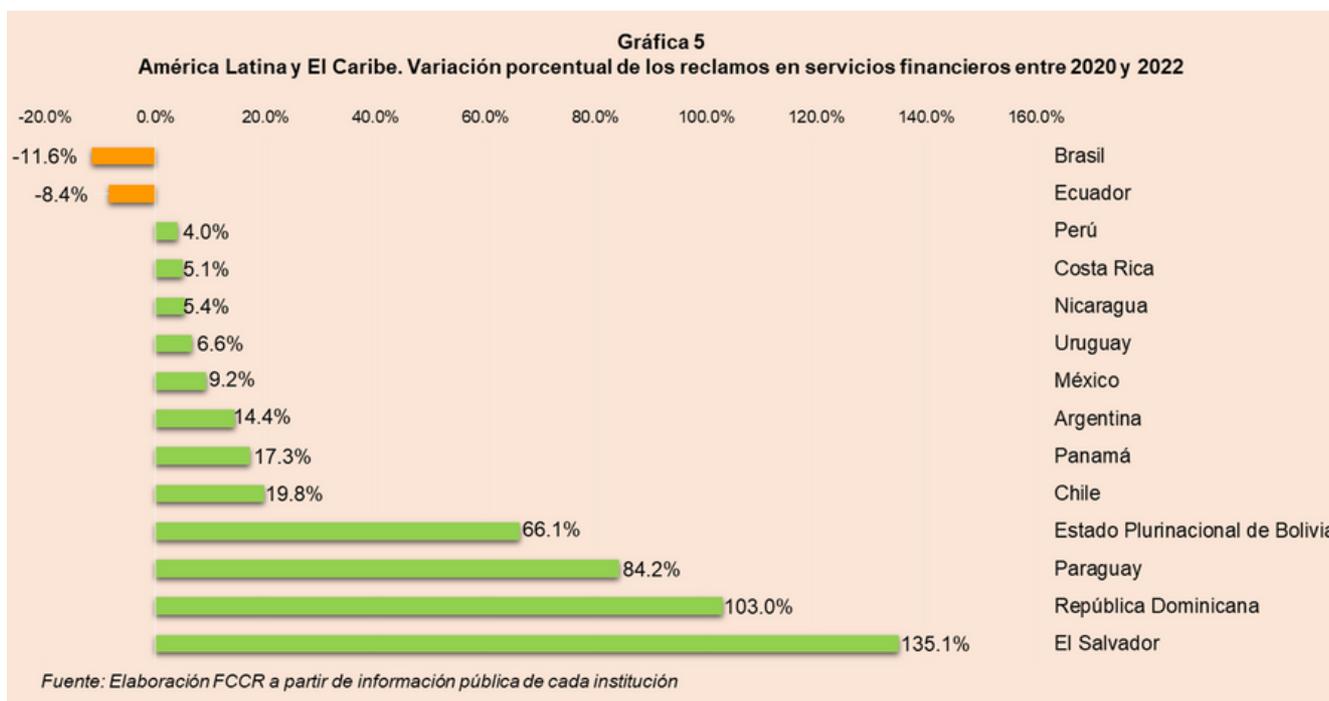
Es llamativo que los reclamos por servicios financieros, en general, mantienen una tendencia de aumento. Como ya se ha señalado, pueden existir varios factores que generen la subida de las reclamaciones; sin ánimo de despejar ese tema, este Observatorio considera que el incremento de casos en algunos países pudo ser favorecido por la habilitación de canales digitales para la interposición de denuncias, así como el reforzamiento de marcos legales tendientes a mejorar la protección de los usuarios de servicios financieros; además, es posible que los problemas ocasionados en el marco de la pandemia por COVID-19 hayan contribuido al alza de reclamos.

Aunque en términos generales es abismal la diferencia entre los reclamos tramitados en los distintos países, lo que está asociado principalmente a la cantidad de usuarios del servicio en cada nación y a la institucionalidad creada para atender las reclamaciones, es curioso observar la cantidad de casos tramitados por los entes especializados que los atienden en Argentina (Banco Central de la República Argentina), República Dominicana (Superintendencia de Bancos) y Ecuador (Superintendencia de Bancos). Al respecto, revisando los datos del 2022, a pesar de

la gran diferencia de usuarios de servicios financieros entre estos países, los reclamos en Ecuador y en República Dominicana, representan un 33% y un 59%, respectivamente, del total gestionado en Argentina.

También es curioso ver los casos de México y Chile, donde se observa que, a pesar del considerable mayor número de usuarios en México, la cantidad de reclamos en la nación sudamericana se acerca cada vez más al rango que se atiende en el país norteamericano. Este comportamiento probablemente muestra de los efectos del desarrollo del SERNAC Financiero en Chile.

La variación (incremento o disminución) en el número de reclamaciones de cada país, entre 2020 y 2022, se ilustra en términos de porcentajes en la gráfica 5.



Al analizar la anterior gráfica se observa el importante incremento de reclamaciones que en este período se generó en el Estado Plurinacional de Bolivia (66,1%), Paraguay (84,2%), República Dominicana (103%) y El Salvador (135,1%), situación que debió haber impulsado ajustes en la capacidad instalada y en los procedimientos de atención de los organismos públicos, con el riesgo de deteriorar la calidad y calidez del servicio, en caso de mantenerse inalterados los recursos y procesos usados para tal fin.

Otro tema que analiza este Observatorio es el referido al peso que tienen los reclamos en servicios financieros en comparación con el total de las reclamaciones. Se reitera que la metodología usada para realizar este cálculo resultó de sumar las

reclamaciones en servicios financieros y dividir las entre la suma de los casos totales atendidos por las agencias de protección al consumidor más los reclamos en servicios financieros (esto último solo aplica en caso que haya datos de reclamos tramitados por entes reguladores competentes).

En la Tabla 9 se visualiza la proporción que en cada año ocupan los reclamos por servicios financieros en comparación con el total de casos, destacando que el peso de estas reclamaciones ha aumentado más en Chile, El Salvador, República Dominicana y Paraguay.

<b>Tabla 9</b>			
<b>América Latina y El Caribe. Proporción de reclamos Servicios Financieros respecto a los reclamos totales (2020-2022)</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Argentina</b>	17,6%	20,4%	ND*
<b>Brasil</b>	30,4%	37%	37,6%
<b>Chile</b>	14,4%	18%	23,6%
<b>Costa Rica</b>	16,5%	15%	11,6%
<b>Ecuador</b>	ND**	24%	30,3%
<b>El Salvador</b>	18,9%	37%	29,2%
<b>Estado Plurinacional de Bolivia</b>	33,1%	39%	40,9%
<b>México</b>	71,7%	73%	69,6%
<b>Panamá</b>	21,7%	16%	17,5%
<b>Paraguay</b>	13%	11%	31%
<b>Perú</b>	38,6%	38%	34,1%
<b>República Dominicana</b>	36,7%	40%	47,1%
<b>Uruguay</b>	1,4%	2%	2,3%

\* Debido a que en Argentina no se dispone de información completa de reclamos, no se pudo calcular la proporción de estos en el 2022.

\*\* En Ecuador no se logró obtener información completa de reclamos en 2020, por lo que no se pudo establecer la proporción en el referido año.

- No aparece proporción de los reclamos en Nicaragua debido a que no fue posible obtener datos de reclamaciones en la agencia de protección al consumidor ni en el regulador de telecomunicaciones.

*Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de entes reguladores de servicios financieros.*

La Tabla anterior evidencia que, entre 2020 y 2022, en 9 países ha aumentado la proporción de reclamos en materia de servicios financieros, en comparación con el total de reclamaciones a nivel nacional. En dirección contraria, la proporción de reclamos en este sector ha bajado en Costa Rica, México, Panamá y Perú.

Finalmente, este Observatorio señala que, con algunas excepciones, en la mayor parte de países de la región aún no se genera suficiente información de calidad sobre la forma de resolución de las reclamaciones en este sector, lo que dificulta explorar a profundidad el tema, pero en un apartado que se presenta más adelante, se intentará analizar la estadística disponible para establecer una aproximación sobre este importante aspecto.

## **5. Disminuye la tasa de resolución favorable de los reclamos de los consumidores y usuarios**

Luego de haber revisado, por año y por sector, la cuantía de los reclamos en cada uno de los países analizados, este Observatorio ha investigado la forma en que los organismos públicos en América Latina y el Caribe resuelven las denuncias o reclamos de las y los consumidores y usuarios.

Este ejercicio no ha sido nada fácil, ya que la información disponible sobre este tema es más escasa que la información cuantitativa. Para avanzar en el objetivo, se revisó la información pública disponible, en memorias de labores, portales institucionales, y en algunos casos se complementó con solicitudes interpuestas ante representantes de dichos organismos y también vía solicitudes de acceso a información pública.

Para presentar la información gestionada, sistematizada y analizada por este Observatorio, se procederá a mostrar por separado la forma en que se resolvieron todos los reclamos en las agencias de protección al consumidor, luego se entregará el análisis de la estadística oficial sobre la resolución de las reclamaciones en telecomunicaciones y finalmente se hará lo mismo con los servicios financieros.

De todos los países considerados en esta investigación, con algunos déficits de información, se logró procesar los datos públicos sobre la forma en que 8 instituciones de protección al consumidor resolvieron los reclamos en el período 2020, 2021 y 2022. El resultado encontrado no deja de sorprender, y es que, según la información pública disponible, en 4 de estas 8 agencias gubernamentales ha disminuido la tasa de resolución favorable de casos entre 2020 y 2022, siendo muy llamativo que ese fenómeno se ha producido principalmente en los países con mayor población y con considerable historia de protección al consumidor, específicamente se habla de Brasil, Chile y México. En República Dominicana, país con historia más reciente en materia de protección al consumidor, también ha disminuido la resolución de reclamaciones.

La Tabla 10 muestra el comportamiento que ha mostrado la resolución de reclamos entre 2020 y 2022, destacando también que, según información oficial, Panamá tiene la tasa más alta de reclamaciones resueltas favorables y Brasil la más baja. Esta Tabla también visualiza que en el Estado Plurinacional de Bolivia, Panamá y Perú ha subido el porcentaje de resolución favorable de reclamaciones de los consumidores. En el caso de Argentina debe tenerse en cuenta que el porcentaje mostrado no corresponde al total de reclamos, sino que solo son las conciliaciones cerradas con acuerdo respecto del total de conciliaciones que atendió el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo -COPREC- en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

<b>Tabla 10</b>			
<b>América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos en las agencias de protección al consumidor</b>			
<b>País e institución pública</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>ARGENTINA.</b> Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo -COPREC- (Área Metropolitana de Buenos Aires)			
<b>Conciliaciones cerradas con acuerdo</b>	64%	64%	ND
<b>BRASIL.</b> Consumidor.gov.br			
<b>Reclamos resueltos</b>	32,08%	27,85%	27,6%
<b>CHILE.</b> Servicio Nacional del Consumidor			
<b>Proveedor acoge</b>	58,65%	ND	52,4%
<b>ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.</b> Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor			
<b>Reclamos solucionados</b>	36,7%	42,4%	ND
<b>MÉXICO.</b> Procuraduría Federal del Consumidor			
<b>Reclamos conciliados</b>	41,34%	39,06%	28,94%
<b>PANAMÁ.</b> Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia			
<b>Reclamos con solución favorable</b>	60,5%	63,9%	86,7%
<b>PERÚ.</b> Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual			
<b>Reclamos conciliados</b>	37,08%	33,2%	37,96%
<b>REPÚBLICA DOMINICANA.</b> Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor			
<b>Reclamos conciliados</b>	47,5%	40,4%	34,8%*

\* El dato de reclamos conciliados en 2022 en República Dominicana corresponde al período enero-julio 2022.

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

Este Observatorio no ha podido acceder a información oficial que permita identificar las causas del comportamiento mostrado en la Tabla anterior; los interesados en una explicación superficial podrían decir que las agencias de protección al consumidor no tienen control sobre la calidad de las denuncias interpuestas por los consumidores, ni de su compromiso de seguimiento con el trámite del reclamo, pero la verdad es que la situación es más compleja que eso y probablemente este sea un reflejo de la necesidad de fortalecer los marcos legales, reforzar su aplicación, así como mejorar las estrategias de información y educación de los consumidores, incluyendo el trabajo sinérgico que se puede hacer con las asociaciones de consumidores.

Entrando a la revisión sobre la forma en que fueron resueltos los reclamos sobre servicios de telecomunicaciones en la región, solo se pudo encontrar y obtener información oficial en 7 países, de los cuales, El Salvador reporta la tasa de resolución favorable más alta y Perú la más baja. Es revelador que, entre 2020 y 2022, en 6 de estos 7 países se produjo una disminución en el porcentaje de reclamación favorable a los usuarios. Por el contrario, los datos de Costa Rica apuntan a un leve aumento de dicha proporción.

<b>Tabla 11</b>			
<b>América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos en telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores</b>			
<b>País e institución pública</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>BRASIL.</b> Consumidor.gov.br			
<b>Reclamos resueltos</b>	51,7%	43,74%	42,7%
<b>CHILE.</b> Servicio Nacional del Consumidor y Subsecretaría de Telecomunicaciones			
<b>Proveedor acoge</b>	79,35%	66,9%	63,5%
<b>COSTA RICA.</b> Superintendencia de Telecomunicaciones			
<b>Reclamos a favor + Parcialmente a favor + Resueltos vía facilitación</b>	58,62%	60,33%	61,1%*
<b>EL SALVADOR.</b> Defensoría del Consumidor			
<b>Reclamos resueltos favorable</b>	96,20%	86,7%	93,6%*
<b>MÉXICO.</b> Procuraduría Federal del Consumidor/ Subprocuraduría de Telecomunicaciones			
<b>Reclamos conciliados</b>	70,13%	69,74%	50,77%
<b>PERÚ.</b> Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones			
<b>Reclamos resueltos: Fundado y Parcialmente Fundado</b>	48,78	32,7%	25,3%
<b>URUGUAY.</b> Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones			
<b>Reclamos resueltos con acuerdo</b>	ND	68,27%	62,5%*

\* En Costa Rica, El Salvador y Uruguay el porcentaje aplica para la resolución de reclamos entre enero y julio 2022.

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de los entes reguladores sectoriales.

Se reitera que este Observatorio no ha podido obtener información oficial que explique esta tendencia, pero sería conveniente analizar a profundidad lo que muestran estos datos a fin de fortalecer los mecanismos de protección a los consumidores y usuarios.

Finalmente, sólo se logró obtener y procesar la información pública sobre la forma en que fueron resueltos los reclamos de los usuarios de servicios financieros en 7 países. El análisis de la información permite establecer que, según datos oficiales, El Salvador presenta la tasa más alta de resolución favorable y la más baja está en Brasil y Nicaragua. Es muy notorio que en los 7 países con información sobre el tema se ha producido una caída en el porcentaje de resolución favorable de las reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros, tal como lo muestra la Tabla 12.

<b>Tabla 12</b>			
<b>América Latina y El Caribe. Forma de resolución de los reclamos sobre servicios financieros en las agencias de protección al consumidor y entes reguladores</b>			
<b>País e institución pública</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>BRASIL.</b> Consumidor.gov.br			
<b>Reclamos resueltos</b>	22,5%	19,54%	20,33%
<b>CHILE.</b> Servicio Nacional del Consumidor			
<b>Proveedor acoge</b>	46,17%	45,49%	41,91%*
<b>EL SALVADOR.</b> Defensoría del Consumidor y Superintendencia del Sistema Financiero			
<b>Reclamos resueltos favorables</b>	88.1%**	70.6%	75.83%**
<b>MÉXICO.</b> Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros			
<b>Reclamos favorables</b>	42.81%	40.54%	37.70%
<b>NICARAGUA.</b> Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras			
<b>Reclamos a favor del cliente</b>	25.5%	26.05%	16.73%
<b>REPÚBLICA DOMINICANA.</b> PRO USUARIO -Superintendencia de Bancos			
<b>Reclamos favorables</b>	63.6%***	69.75%	62.53%
<b>URUGUAY.</b> Superintendencia de Servicios Financieros			
<b>Reclamos favorables</b>	45.9%	44.97%	42.9%*

\* El porcentaje del 2022 en Chile y Uruguay corresponde al período enero-julio

\*\* En El Salvador el porcentaje en 2020 corresponde al período agosto-diciembre y en 2022 al período enero-julio.

\*\*\* En República Dominicana el porcentaje del 2020 corresponde al período agosto-diciembre.

*Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de información pública de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y de los entes reguladores sectoriales*

Como ya se ha afirmado, este Observatorio no ha podido obtener información pública que explique la tendencia en los reclamos de los usuarios de servicios financieros, pero desde la perspectiva de los usuarios es preocupante la baja tasa de resolución favorable que presenta este sector estratégico.

Al comparar las tasas de resolución favorable de los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y los usuarios de servicios financieros resulta evidente que los primeros tienen un resultado mayor que los segundos, situación que debería llevar a las agencias de protección al consumidor y a los entes reguladores sectoriales a impulsar iniciativas que analicen esta situación y busquen mecanismos que mejoren la regulación y la protección efectiva de los derechos de los usuarios.

## **6. Poco avance en el acceso a información pública en las agencias gubernamentales y entes reguladores que atienden reclamos de las y los consumidores**

El derecho al acceso a información y a la rendición de cuentas por parte de la administración pública camina a paso lento en América Latina y El Caribe. Por ello, la FCCR desarrolla este Observatorio, iniciativa que explora, ordena, sistematiza y compara información relevante en distintos países de la región, buscando aportar al fortalecimiento de las políticas públicas en el ámbito del consumo, a fin de que sean mejor considerados los legítimos intereses y necesidades de las personas consumidoras y usuarias.

Este Observatorio se desarrolla a partir de la disponibilidad de información por parte de las instituciones públicas encargadas de proteger los derechos de las y los consumidores y usuarios. Para llevar adelante este proceso se ha buscado información en los portales institucionales, revisando memorias de labores y mediante sistemas que atienden solicitudes de información pública.

Se deja constancia de la excelente disponibilidad de información pública, actualizada y en forma amigable que este Observatorio encontró en los sitios de internet de los siguientes organismos públicos de la región:

- Secretaría Nacional del Consumidor (Brasil)
- Consumidor.gov.br (Brasil)
- Procuraduría Federal del Consumidor (México)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (México)
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Perú)

- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú)
- PRO USUARIO -Superintendencia de Bancos (República Dominicana),
- En el caso de PRO CONSUMIDOR (República Dominicana), entrega información en formato amigable, pero es insuficiente y no está muy actualizada.

La información publicada en los portales de las agencias gubernamentales de Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estado Plurinacional de Bolivia, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Uruguay, es incompleta y el formato en que publican su base de datos no es muy amigable para el usuario. En algunos casos ofrecen datos sobre las denuncias o reclamos de los consumidores, pero tienen poca o nula información sobre la forma en que las reclamaciones son resueltas.

Como se ve, este tema presenta una importante oportunidad de mejora, por lo que, en el marco de prácticas democráticas básicas, se espera que a la brevedad las instituciones públicas responsables de la protección de las y los consumidores y usuarios tomen medidas para superar tal déficit, que contribuirá a una mejor orientación de las políticas públicas en favor de la ciudadanía latinoamericana y caribeña.

## V. Principales Conclusiones

- Entre 2020 y 2022, los reclamos aumentaron en 9 de 13 países de América Latina y El Caribe con agencias de protección a las y los consumidores. El aumento de los reclamos tuvo la siguiente proporción: Argentina (15,01%), Perú (17,86%), Estado Plurinacional de Bolivia (19,05%), México (20,57%), República Dominicana (32,17%), El Salvador (45,69%), Ecuador (47,77%), Panamá (53,63%) y Costa Rica (54,82%). Los 4 países en donde disminuyeron las reclamaciones de las y los consumidores son: Uruguay (-18,68%), Paraguay (-22,75%), Brasil (-28,36%) y Chile (-29,51%).
- Al realizar una mirada de mediano plazo (período 2017 – 2022) sobre el comportamiento de los reclamos en la región, se mantiene la tendencia sobre la cantidad de países en donde se experimentó incremento y disminución de reclamos, pero cambian las naciones. Las reclamaciones de las y los consumidores subieron en Brasil (3,2%), Paraguay (3,9%), Estado Plurinacional de Bolivia (4,5%), Ecuador (34,1%), Costa Rica (80,7%), Perú (81,3%), Chile (86,3%), El Salvador (105,4%) y Argentina (314,3% aplicable al período 2017 y 2021). En el mismo período, los reclamos disminuyeron República Dominicana bajaron (-2,7%), Uruguay (-20,9%), Panamá (-21%) y México (-21%).
- Las causas de la disminución y del incremento en los reclamos en este período son diversas. En forma hipotética se podría señalar que la reducción se debe a que luego del tsunami de reclamaciones generado por COVID-19, regresó a la relativa “normalidad” en las controversias y conflictos en materia de consumo; también podría decirse que supuestamente dicha disminución podría ser resultado del mejoramiento de las prácticas o conductas de algunos proveedores; o puede ser que las y los consumidores tengan menos confianza en los mecanismos públicos que atienden reclamos. El incremento de reclamaciones podría estar vinculada con el mayor conocimiento de las y los consumidores sobre sus derechos; que no cesan las conductas irregulares de algunos proveedores; o se debe al apareamiento de nuevas fuentes de controversias de consumo que no logran controlarse.
- En el periodo 2020 - 2022, se produjo una disminución en el número de reclamos en los servicios de telecomunicaciones en 9 de 12 países con sistemas públicos de atención de reclamaciones analizados por este Observatorio. La caída en la cantidad de casos mostró el siguiente comportamiento: El Salvador (-9,57%), México (-15,23%), Chile (-18,22%), Costa Rica (-24,08%), Uruguay (-27,38%), Brasil (-42,83%), Ecuador (-43,32%), Perú (-52,03%) y República Dominicana (-73,97%). Las reclamaciones por este servicio aumentaron en Paraguay (1,65%), Panamá (26,68%) y Argentina (34,62% que aplica solo para el período 2021-2022).

- En casi todos los países existen entes reguladores en el sector de las telecomunicaciones que atienden reclamos de las y los usuarios de esos servicios; pero eso no aplica en los casos de Brasil, El Salvador y México, en donde las autoridades de protección al consumidor tienen competencia para recibir y resolver las reclamaciones en esta materia.
- En 11 países fue posible analizar la proporción que entre 2020 y 2022 ocuparon los reclamos en telecomunicaciones, en comparación con la totalidad de reclamaciones de las y los consumidores. Como resultado se determina que el porcentaje de casos en telecomunicaciones respecto del total de reclamos subió en 2 países (Chile y Paraguay) y disminuyó en 9 países (Brasil, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay).
- Entre 2020 y 2022, los reclamos por servicios financieros tramitados por las instituciones gubernamentales competentes en la materia, incrementaron en 12 países: Perú (4%), Costa Rica (5,1%), Nicaragua (5,4%), Uruguay (6,6%), México (9,2%), Argentina (14,4%), Panamá (17,3%), Chile (19,8%), Estado Plurinacional de Bolivia (66,1%), Paraguay (84,2%), República Dominicana (103%) y El Salvador (135,1%). En cambio, estos casos disminuyeron en Ecuador (-8,4%) y Brasil (-11,6%).
- De los 14 países en donde se analizaron los reclamos en servicios financieros, en 6 países (Argentina, Ecuador, Estado Plurinacional de Bolivia, Nicaragua, Panamá y República Dominicana), la información obtenida corresponde exclusivamente a los reguladores sectoriales, esto se debe a que dichas instituciones tienen competencia exclusiva en los servicios financieros, o resulta de la imposibilidad de obtener información confiable y/o comparable en las agencias de protección al consumidor de tales países.
- Al revisar la proporción de reclamos en materia de servicios financieros, en comparación con el total de reclamaciones a nivel nacional entre 2020 y 2022, se determina que en 9 países ha aumentado el peso de las reclamaciones por servicios financieros: Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, El Salvador, Estado Plurinacional de Bolivia, Paraguay, República Dominicana y Uruguay. En dirección contraria, la proporción de reclamos en este sector ha bajado en Costa Rica, México, Panamá y Perú.
- Este Observatorio analizó la forma en que se resolvieron los reclamos en las agencias de protección a las y los consumidores en el período 2020, 2021 y 2022. Del total de países cubiertos, solo en 8 se pudo realizar este análisis, a partir de la disponibilidad de información pública en las instituciones gubernamentales competentes en la materia. Según la información pública disponible, Panamá

tiene la tasa más alta de reclamaciones resueltas favorables y Brasil la más baja y en 4 de estas 8 agencias gubernamentales ha disminuido la tasa de resolución favorable de casos entre 2020 y 2022, siendo estos: Brasil, Chile, México y República Dominicana.

- El porcentaje de resolución favorable de reclamaciones de las y los consumidores subió en el Estado Plurinacional de Bolivia, Panamá, Perú y Argentina; en este último país debe tenerse en cuenta que el porcentaje mostrado no corresponde al total de reclamos, sino que solo son las conciliaciones cerradas con acuerdo respecto del total de conciliaciones que atendió el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo - COPREC- en el Área Metropolitana de Buenos Aires.
- Respecto a la forma en que fueron resueltos los reclamos sobre servicios de telecomunicaciones solo se pudo encontrar y obtener información oficial en 7 países, de los cuales, El Salvador reporta la tasa de resolución favorable más alta y Perú la más baja. Es revelador que, entre 2020 y 2022, en 6 de estos 7 países se produjo una disminución en el porcentaje de reclamación favorable a las y los usuarios: Brasil, Chile, El Salvador, México, Perú y Uruguay. Por el contrario, los datos de Costa Rica apuntan a un leve aumento de dicha proporción.
- En relación a la forma en que fueron resueltos los reclamos de las y los usuarios de servicios financieros, solo se pudo obtener estadística información en 7 países. El análisis de la información permite establecer que, según datos oficiales, El Salvador presenta la tasa más alta de resolución favorable y la más baja está en Brasil y Nicaragua. Es muy notorio que en estos 7 países se ha producido una caída en el porcentaje de resolución favorable de las reclamaciones de las y los usuarios de los servicios financieros.
- Este Observatorio da fe de la excelente disponibilidad de información pública, actualizada y en forma amigable que se encuentra en los sitios de internet de los siguientes organismos públicos de la región:
  - Secretaría Nacional del Consumidor (Brasil)
  - Consumidor.gov.br (Brasil)
  - Procuraduría Federal del Consumidor (México)
  - Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (México)
  - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Perú)

- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú)-PRO USUARIO -Superintendencia de Bancos (República Dominicana),
- En el caso de PRO CONSUMIDOR (República Dominicana), entrega información en formato amigable, pero es insuficiente y no está muy actualizada.
- La información publicada en los portales de las agencias gubernamentales de Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estado Plurinacional de Bolivia, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Uruguay, es incompleta y el formato en que publican su base de datos no es muy amigable para el usuario. En algunos casos ofrecen datos sobre las denuncias o reclamos de los consumidores, pero tienen poca o nula información sobre la forma en que las reclamaciones son resueltas.

## VI. Base de datos de los reclamos

Los datos que sustentan este Observatorio provienen de la información estadística oficial encontrada en los sitios de internet de las instituciones gubernamentales correspondientes o bien gestionada a través de solicitudes de acceso a información pública ante las agencias de protección al consumidor y entes reguladores sectoriales en cada país.

Aunque este Observatorio realizó un intenso esfuerzo de armonizar toda la información recabada, se aclara que los datos aquí consolidados tienen particularidades derivadas de las condiciones en que cada organismo público los genera y divulga en forma oficiosa o a través de las respuestas entregadas a las solicitudes de acceso a información pública.

En seguida se presenta la información que se logró obtener y procesar sobre los reclamos de las personas consumidoras en 14 países de América Latina y El Caribe, en el período 2020 - 2022.

<b>ARGENTINA</b>	<b>Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo</b>	<b>Banco Central de la República Argentina</b>	<b>Ente Nacional de Comunicaciones</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	235 445	7 663	ND*
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	35 084	7 663	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	42 765		ND*
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	270 791	6 812	18 750
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	49 774	6 812	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	48 298		18 750
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	ND**	8 765	25 242***
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	ND**	8 765	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	ND**		25 242***

\* El sitio web del Ente Nacional de Comunicaciones no tiene información disponible sobre los reclamos en el año 2020.

\*\* La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo aún al 20 de septiembre de 2023 no publicaba los reclamos del año 2022.

\*\*\* Debido a que solo se logró obtener los reclamos sobre el servicio de telecomunicaciones en el Ente Nacional de Comunicaciones del período enero-agosto 2022, se hizo una estimación de los reclamos hasta diciembre 2022.

<b>Conciliaciones en Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) -Área Metropolitana de Buenos Aires-</b>				
<b>Conciliaciones en el año 2020: 27 169</b>				
<b>Cerradas con acuerdo</b>	<b>Cerradas sin acuerdo</b>	<b>Conciliación cerrada por ausencia injustificada de la empresa</b>	<b>Consumidor no asistió a la primera audiencia y no justificó ausencia</b>	<b>Otras causales que impidieron conciliación</b>
17 407	6 767	1 104	868	1 023
<b>Conciliaciones en el año 2021: 49 281</b>				
	<b>Cerradas con acuerdo</b>	<b>Cerradas sin acuerdo</b>	<b>Conciliación cerrada por ausencia injustificada de la empresa</b>	
	31 576	14 222	3 483	

Nota: En septiembre 2023 aún no había estadística disponible sobre la forma en que se resolvieron las conciliaciones en el COPREC durante el año 2022.

<b>BRASIL</b>	<b>Secretaría Nacional del Consumidor</b>	<b>Consumidor.gov.br</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	1 674 586	1 193 511
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	431 708	441 139
<b>Resueltos</b>	ND	99 217
<b>No Resueltos</b>	ND	98 892
<b>No Evaluados</b>	ND	243 030
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	302 933	280 018
<b>Resueltos</b>	ND	144 680
<b>No Resueltos</b>	ND	26 842
<b>No Evaluados</b>	ND	108 496
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	1 440 435	1 434 101
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	457 914	604 101
<b>Resueltos</b>	ND	118 032
<b>No Resueltos</b>	ND	129 547
<b>No Evaluados</b>	ND	356 522
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	252 652	261 195
<b>Resueltos</b>	ND	114 253
<b>No Resueltos</b>	ND	28 594
<b>No Evaluados</b>	ND	118 348
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	761 667	1 293 096
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	284 863	486 989
<b>Resueltos</b>	ND	98 984
<b>No Resueltos</b>	ND	107 789
<b>No Evaluados</b>	ND	280 216
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	141 822	191 446
<b>Resueltos</b>	ND	81 696
<b>No Resueltos</b>	ND	25 613
<b>No Evaluados</b>	ND	84 137

En Brasil, solo el sitio Consumidor.gov.br dispone de estadística sobre la forma en que se resolvieron los reclamos.

<b>CHILE</b>	<b>Servicio Nacional del Consumidor</b>	<b>Subsecretaría de Telecomunicaciones</b>		<b>Comisión para el Mercado Financiero</b>
Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)	891 850		58 746	32 346
Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)	100 511			32 346
Proveedor ACOGE	46 406			
Proveedor NO ACOGE	48 808			
Proveedor no responde	1 779			
Otros ( no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)	3 518			
<b>CERRADOS</b>				32 346
Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)	124 235		58 746	
Proveedor ACOGE	94 505	Acoger	49 784	
Proveedor NO ACOGE	25 269	Acoger parcialmente	896	
Proveedor no responde	1 068	Declarar incompetencia	1 635	
Otros ( no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)	3 392	Rechazar	6 431	
Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)	716 627			43 658
Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)	91 156			43 658
Proveedor ACOGE	41 467			
Proveedor NO ACOGE	44 787			
Proveedor no responde	1 224			
Otros ( no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)	3 678			
<b>CERRADOS</b>				43 658
Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)		142 618		
	87 589		55 029	
Proveedor ACOGE		95 411		
Proveedor NO ACOGE		19 824		
Otros (Proveedor no responde, no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)		27 383		
Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)	628 645		59 879	46 015
Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)	113 156			46 015
Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Jul)	63 462			
Proveedor ACOGE	26 595			
Proveedor NO ACOGE	24 422			
Proveedor no responde	951			
Otros ( no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)	11 494			
<b>CERRADOS</b>				46 015
Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)		149 648		
	89 769		59 879	
Proveedor ACOGE		95 026		
Proveedor NO ACOGE		25 141		
Otros (Proveedor no responde, no procede, antecedentes insuficientes, derivado, etc)		29 481		

<b>ECUADOR*</b>	<b>Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca</b>	<b>Superintendencia de Bancos</b>	<b>Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones</b>
Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)	695	3 177	ND**
Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)		3 177	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)			ND**
Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)	695	3 441	10 030
Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)		3 441	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)			10 030
Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)	1027	2 911	5 685
Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)		2 911	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)			5 685

\* Los portales web de las instituciones públicas de Ecuador no entregan información sobre la forma en que se resolvieron los reclamos recibidos.

\*\* El sitio web de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no tiene estadística disponible sobre reclamos en servicios de telecomunicaciones para el año 2020.

<b>COSTA RICA</b>	<b>Dirección de Atención al Consumidor</b>	<b>Superintendencia General de Entidades Financieras</b>	<b>Superintendencia de Telecomunicaciones</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	<b>5 195</b>	<b>482</b>	<b>1 160</b>
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	<b>457</b>	<b>482</b>	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	<b>32</b>		<b>1 160</b>
<b>A favor</b>			<b>45</b>
Parcialmente			54
Sin Lugar			24
Facilitación			581
Archivo			456
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	<b>7 625</b>	<b>417</b>	<b>1 011</b>
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	<b>793</b>	<b>417</b>	
Archivado por rechazo adportas	251		
Archivada por falta de requisitos en la denuncia	100		
Archivado por negociación a distancia	62		
Pendiente de Informe Final	30		
Archivado por remisión al Ministerio Público u otras instituciones	57		
Archivado por acuerdo extraprocésal	19		
Archivado por no comparecencia del consumidor a la conciliación	25		
Archivado por desistimiento	3		
Archivado por acuerdo conciliatorio	19		
Archivado por incumplimiento de la prevención	81		
En CNC y en Tramite	29		
Audiencia conciliación programada	3		
Pendiente de: acuerdo, archivo, audiencia, firma, informe, respuesta, rechazo, etc	114		
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	<b>31</b>		<b>1 011</b>
<b>A favor</b>			<b>102</b>
Parcialmente			116
Sin Lugar			33
Facilitación			392
Archivo			368
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	<b>8 043</b>	<b>447</b>	<b>886*</b>
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	<b>540*</b>	<b>447</b>	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	<b>19*</b>		<b>886*</b>
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Jul)</b>	<b>315</b>	<b>ND</b>	
Archivado por rechazo adportas	104		
Archivada por falta de requisitos en la denuncia	40		
Archivado por negociación a distancia	47		
Pendiente de Informe Final	1		
Archivado por remisión al Ministerio Público u otras instituciones	27		
Archivado por acuerdo extraprocésal	3		
Archivado por no comparecencia del consumidor a la conciliación	2		
Archivado por desistimiento	2		
Archivado por acuerdo conciliatorio	3		
Archivado por incumplimiento de la prevención			
En CNC y en Tramite	29		
Audiencia conciliación programada	19		
Pendiente de: acuerdo, archivo, audiencia, firma, informe, respuesta, rechazo, etc	32		
Otros	6		
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Jul)</b>	<b>11</b>		<b>517</b>
<b>A favor</b>			<b>35</b>
Parcialmente			51
Sin Lugar			18
Facilitación			230
Archivo			183

\* Incluye estimación de reclamos para el período agosto-diciembre del 2022.

<b>EL SALVADOR</b>	<b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>Superintendencia del Sistema Financiero</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	11 377	390
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	1 836	390
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	3 217	
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ago-Dic)</b>	1 100*	123
<b>Favorable</b>	1 007	70
<b>No favorable</b>	28	52
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	65	1
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ago-Dic)</b>	1 420*	
<b>Favorable</b>	1 366	
<b>No favorable</b>	12	
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	42	
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	13 707	1 535
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	4 052	1 535
<b>Favorable</b>	3 491	454
<b>No favorable</b>	184	1 018
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	377	
<b>No clasificado o en proceso</b>		63
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	3 131	
<b>Favorable</b>	2 715	
<b>No favorable</b>	77	
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	339	
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	16 575	1 317***
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	3 915**	1 317***
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	2 909**	
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Jul)</b>	2 284*	761***
<b>Favorable</b>	2 034	275
<b>No favorable</b>	114	411
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	136	
<b>No clasificado o en proceso</b>		75
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Jul)</b>	1 697*	
<b>Favorable</b>	1 588	
<b>No favorable</b>	36	
<b>Otros (Avenimiento, conciliación, desistimiento, en proceso)</b>	73	

\* Solo se pudo obtener información de la Defensoría del Consumidor sobre resolución de los reclamos para el período agosto-diciembre 2020, todo el 2021 y el período enero-julio 2022.

\*\* Los reclamos en telecomunicaciones y servicios financieros en la Defensoría del Consumidor para el 2022, incluyen una estimación de reclamos entre agosto y diciembre.

\*\*\* Hasta la fecha, la última información publicada por la Superintendencia del Sistema Financiero corresponde al mes de agosto 2022, por lo que se han estimado los reclamos de septiembre a diciembre 2022 y la información sobre resolución de reclamos aplica para el período enero-julio 2022.

<b>Estado Plurinacional de Bolivia*</b>	<b>Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor</b>	<b>Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	1 407	697
<b>Solucionados</b>	517	
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>		697
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	2 417	1 569
<b>Solucionados</b>	1 024	
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>		1 569
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	1 675	1 158
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>		1 158

\* Los portales web de las instituciones públicas del Estado Plurinacional de Bolivia entregan escasa información sobre la forma en que se resolvieron los reclamos recibidos. No fue posible encontrar información sobre reclamos en telecomunicaciones.

<b>NICARAGUA*</b>	<b>Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras</b>
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	482
A favor de la empresa	174
A favor del cliente	123
A favor de ambos	31
Improcedente	63
En proceso	50
No corresponde resolver	41
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	357
A favor de la empresa	128
A favor del cliente	93
A favor de ambos	1
Improcedente	116
En proceso	19
No corresponde resolver	
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	508
A favor de la empresa	81
A favor del cliente	85
A favor de ambos	5
Improcedente	179
En proceso	153
No corresponde resolver	5

\* No se logró obtener estadística sobre reclamos en la agencia de protección al consumidor ni en el ente regulador de las telecomunicaciones.

<b>MEXICO</b>	<b>Procuraduría Federal del Consumidor</b>	<b>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros</b>	<b>Sub-Procuraduría de Telecomunicaciones</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	67 915	171 947	
Cancelada	130		
<b>Conciliada</b>	<b>28 078</b>		
Desistimiento	22 319		
En Trámite	7 226		
Improcedente	366		
No Conciliada	9 796		
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>		171 947	
<b>Favorable</b>		<b>73 602</b>	
No Favorable		93 932	
Concluidos por Otros Motivos		4 413	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>			11 671
Cancelada			74
<b>Conciliada</b>			<b>8 185</b>
Desistimiento			2 361
En Trámite			254
Improcedente			179
No conciliada			618
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	77 729	208 000	
Cancelada	88		
<b>Conciliada</b>	<b>30 362</b>		
Desistimiento	21 057		
En Trámite	15 222		
Improcedente	379		
No Conciliada	10 621		
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>		208 000	
<b>Favorable</b>		<b>84 326</b>	
No Favorable		119 624	
Concluidos por Otros Motivos		4 050	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>			15 536
Cancelada			78
<b>Conciliada</b>			<b>10 835</b>
Desistimiento			2 898
En Trámite			600
Improcedente			159
No conciliada			966
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	81 883	187 801	
Cancelada	29		
<b>Conciliada</b>	<b>23 697</b>		
Desistimiento	17 254		
En Trámite	33 155		
Improcedente	460		
No Conciliada	7 288		
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>		187 801	
<b>Favorable</b>		<b>70 809</b>	
No Favorable		113 934	
Concluidos por Otros Motivos		3 058	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>			9 894
Cancelada			21
<b>Conciliada</b>			<b>5023</b>
Desistimiento			2018
En Trámite			2005
Improcedente			94
No conciliada			702
			31

<b>PANAMA</b>	<b>Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia</b>	<b>Superintendencia de Bancos</b>	<b>Autoridad de los Servicios Públicos</b>
Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)	1 986	550	260
Favorables	1 202		
Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)		550	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)	216		260
Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)	3 516	670	226
Favorables	2 245		
Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)		670	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)	252		226
Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)	3 051	645	184
Favorables	2 644		
Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)		645	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)	419		184

<b>PARAGUAY*</b>	<b>Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario</b>	<b>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</b>
Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)	1 754	420
Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)	228	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)	246	420
Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)	1 025	378
Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)	113	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)	51	378
Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)	1 355	189
Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)	420	
Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)	488	189

\* No se logró obtener estadística sobre reclamos en el ente regulador de servicios financieros.

PERU	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	94 297	166 880
<b>Conciliación</b>	34 961	
Desistimiento del reclamante	33 903	
Abandono	11 984	
Inasistencia del proveedor	5 171	
Inasistencia de ambas partes	3 937	
No conciliado	2 593	
Inasistencia del reclamante	1 481	
Derivación	267	
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	36 405	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	5 444	166 880
Quejas		136 743
Apelaciones		30 137
<b>Resueltas: FUNDADO</b>		64 888
<b>Resueltas: Parcialmente FUNDADO</b>		16 525
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	112 560	72 400
<b>Conciliación</b>	37 382	
Desistimiento del reclamante	37 372	
Abandono	24 486	
Inasistencia del proveedor	5 630	
Inasistencia de ambas partes	2 129	
No conciliado	3 719	
Inasistencia del reclamante	1 379	
Derivación	463	
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	43 034	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	8 012	72 400
Quejas		35 004
Apelaciones		37 396
<b>Resueltas: FUNDADO</b>		18 114
<b>Resueltas: Parcialmente FUNDADO</b>		5 599
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	111 141	74 214
<b>Conciliación</b>	42 184	
Desistimiento del reclamante	28 430	
Abandono	25 762	
Inasistencia del proveedor	3 323	
Inasistencia de ambas partes	1 377	
No conciliado	7 504	
Inasistencia del reclamante	2 298	
Derivación	102	
Falta de datos del proveedor	161	
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	37 868	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	8 451	74 214
Quejas		44 240
Apelaciones		29 974
<b>Resueltas: FUNDADO</b>		14 985
<b>Resueltas: Parcialmente FUNDADO</b>		3 805

<b>REPUBLICA DOMINICANA</b>	<b>Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor</b>	<b>PRO USUARIO Superintendencia de Bancos</b>	<b>Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	4 361	2 532*	2 036
<b>Conciliados</b>	2 070		
<b>El resto</b>	2 291		
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ago-Dic)</b>		1 055*	
Recibidos		1 055	
Desactivados		38	
Completadas		539	
Con decisión		499	
<b>Favorables</b>		343	
Desfavorables		156	
Sin decisión		40	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>			2 036
<b>RECURSOS DE QUEJA</b>			902
Recibidos			902
Concluidos			735
Otros (remitidos o en proceso)			190
<b>DENUNCIAS</b>			1 134
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	6 458	4 224	1 121
<b>Conciliados</b>	2 607		
<b>El resto</b>	3 851		
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>		4 224	
Recibidos		4 224	
Desactivados		85	
Completadas		4 363	
Con decisión		4 150	
<b>Favorables</b>		3 043	
Desfavorables		1 107	
Sin decisión		213	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>			1 121
<b>RECURSOS DE QUEJA</b>			428
Recibidos			428
Concluidos			428
Otros (remitidos o en proceso)			
<b>DENUNCIAS</b>			693
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	5 764**	5 140	530
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Junc)</b>	2 903**		
<b>Conciliados</b>	1 009		
<b>El resto</b>	1 894		
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>		5 140	
Recibidos		5 140	
Desactivados		24	
Completadas		5 052	
Con decisión		4 953	
<b>Favorables</b>		3 159	
Desfavorables		1 517	
Sin decisión		98	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>			530
<b>RECURSOS DE QUEJA</b>			20
Recibidos			10
Concluidos			
Otros (remitidos o en proceso)			10
<b>DENUNCIAS</b>			510

\* La estadística disponible sobre reclamos en el 2020 en PRO USUARIO - Superintendencia de Bancos, corresponde al período agosto-diciembre, por lo que en el dato anual se ha estimado los reclamos entre enero y julio 2020.

\*\* La estadística disponible sobre reclamos en el 2022 en el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor corresponde al período enero-junio, por lo que se ha estimado lo reclamos entre julio y diciembre 2022.

<b>URUGUAY</b>	<b>Unidad de Defensa del Consumidor</b>	<b>Superintendencia de Servicios Financieros</b>	<b>Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones</b>
<b>Reclamos totales 2020 (Ene-Dic)</b>	22 419	327	650
<b>Atenciones</b>	22 419		
<b>Reclamos servicios financieros 2020 (Ene-Dic)</b>	3 713	327	
<b>Desfavorable</b>		122	
<b>Favorable</b>		150	
<b>Sin posición/No Corresponde</b>		55	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2020 (Ene-Dic)</b>	2 631		271*
<b>En trámite</b>			186
<b>Archivados</b>			85
<b>Reclamos totales 2021 (Ene-Dic)</b>	19 298	398	643
<b>Atenciones</b>	19 298		
<b>Reclamos servicios financieros 2021 (Ene-Dic)</b>	3 488	398	
<b>Desfavorable</b>		167	
<b>Favorable</b>		179	
<b>Sin posición/No Corresponde</b>		52	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2021 (Ene-Dic)</b>	2 075		643
<b>Con Acuerdo</b>			439
<b>Sin Acuerdo</b>			37
<b>Improcedente</b>			165
<b>Desistimiento</b>			2
<b>Reclamos totales 2022 (Ene-Dic)</b>	18 231	435**	763*
<b>Atenciones</b>	18 231		
<b>Reclamos servicios financieros 2022 (Ene-Dic)</b>	3 872	254**	
<b>Desfavorable</b>		126	
<b>Favorable</b>		109	
<b>N/C</b>		19	
<b>Reclamos servicios telecomunicaciones 2022 (Ene-Dic)</b>	1 620		445*
<b>Con Acuerdo</b>			278
<b>Sin Acuerdo</b>			25
<b>Improcedente</b>			141
<b>Desistimiento</b>			1

\* La información disponible sobre la forma de resolver reclamos en la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones corresponden a agosto-diciembre 2020 y enero-julio 2022, por lo que en ambos años se ha hecho una estimación para tener la estadística de casos anuales.

\*\* La información disponible sobre la forma de resolver reclamos en el 2022 en la Superintendencia de Servicios Financieros corresponde al período enero-julio, por lo que también se ha realizado una estimación para el período agosto-diciembre.

## **Fuentes de información**

### **Argentina**

Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina

<https://www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor>

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

Banco Central de la República Argentina <https://www.bcra.gob.ar/default.asp>

### **Brasil**

Secretaria Nacional del Consumidor/ Sistema Nacional de Informaciones de Defensa del Consumidor

<https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>

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

### **Chile**

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

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

Comisión para el Mercado Financiero

<https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-channel.html>

### **Costa Rica**

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

Superintendencia de Telecomunicaciones

<https://www.sutel.go.cr/>

Superintendencia General de Entidades Financieras

<https://www.sugef.fi.cr/>

### **Ecuador**

El Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca

<https://www.produccion.gob.ec/>

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

<https://www.arcotel.gob.ec/>

Superintendencia de Bancos

<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

## **El Salvador**

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

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

## **Estado Plurinacional de Bolivia**

Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional/ Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

<https://www.justicia.gob.bo/portal/index.php>

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

<https://www.asfi.gob.bo/index.php>

## **Nicaragua**

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

<https://www.superintendencia.gob.ni/>

## **Panamá**

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá

[www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php](http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php)

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

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

## **Paraguay**

Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

<https://www.sedeco.gov.py/>

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

<https://www.conatel.gov.py/conatel/>

## **Perú**

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

Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú  
[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

## **México**

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

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

## **República Dominicana**

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

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

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

## **Uruguay**

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

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones  
<https://www.gub.uy/unidad-reguladora-servicios-comunicaciones/>

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