

RADIOGRAFÍA

del Consumidor Latinoamericano

Reclamos y Tendencias 2022-2024



Coordinación
Juan Trímboli
presidencia@consumoyaccion.org

Autor
Armando Flores
investigaciones@consumoyaccion.org

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable



<https://ConsumoyAccion.org>



<https://twitter.com/ConsumoyAccion>



<https://ConsumoyCiudadania.org>

El presente trabajo fue posible gracias al apoyo de la Fundación FACUA e Iberian Retail Parks, S.L. de España.

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

Imágenes cortesía de FreePik.

Noviembre 2025

Contenido

I. Presentación.....	5
II. Metodología de trabajo.....	7
III. Resumen Ejecutivo.....	9
IV. Principales hallazgos.....	11
1. Reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor.....	11
a. Reclamos recibidos entre 2022 y 2024.....	12
b. Mirada de mediano plazo sobre los reclamos recibidos.....	15
c. Variación de la tasa de resolución favorable entre 2022 y 2024.....	16
2. Reclamos por servicios de telecomunicaciones entre 2022 y 2024....	18
a. Reclamos recibidos por servicios de telecomunicaciones.....	20
b. Variación de la tasa de resolución favorable.....	21
c. Proporción de los reclamos por servicios de telecomunicaciones respecto del total de denuncias.....	22
3. Reclamos por servicios financieros entre 2022 y 2024.....	23
a. Reclamos recibidos por servicios financieros.....	24
b. Variación de la tasa de resolución favorable.....	26
c. Proporción de los reclamos por servicios financieros respecto del total de denuncias.....	28
4. Densidad de los reclamos de los consumidores.....	29
5. Opinión de la disponibilidad y calidad de la información pública sobre reclamos.....	32
a. Información oficiosa.....	33
b. Acceso a información pública.....	34
c. Comunicación institucional bilateral.....	34
d. Países con gran oportunidad de mejora.....	44
V. Principales Conclusiones.....	35
VI. Base de datos creada y utilizada en este Estudio.....	38
Fuentes de información.....	54

Índice de Tablas y Gráficos

	Página
Tabla 1. Instituciones gubernamentales de protección al consumidor incluidas en el Estudio sobre Reclamos	12
Tabla 2. Reclamos recibidos en las agencias de protección al consumidor entre 2022 y 2024	13
Gráfico 1. Variación porcentual de los reclamos recibidos en las agencias de protección al consumidor entre 2022 y 2024	14
Tabla 3. Reclamos recibidos por las agencias de protección al consumidor entre 2019 y 2024	15
Gráfico 2. Variación porcentual de los reclamos recibidos en las agencias de protección al consumidor entre 2019 y 2024	15
Tabla 4. Tasa de resolución de los reclamos en forma favorable al consumidor en las agencias gubernamentales especializadas en la materia	17
Tabla 5. Instituciones gubernamentales que atienden reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones incluidas en el Estudio	19
Tabla 6. Reclamos recibidos por el servicio de telecomunicaciones entre 2022 y 2024	20
Gráfico 3. Variación porcentual de los reclamos recibidos por el servicio de telecomunicaciones entre 2022 y 2024	20
Tabla 7. Variación de la tasa de resolución favorable de los reclamos por el servicio de telecomunicaciones	21
Tabla 8. Proporción de reclamos por servicios de telecomunicaciones respecto del total de denuncias	22
Tabla 9. Instituciones gubernamentales que atienden reclamos de usuarios de servicios financieros incluidas en este Estudio	24
Tabla 10. Reclamos recibidos por servicios financieros entre 2022 y 2024	25
Gráfico 4. Variación porcentual de los reclamos recibidos por servicios financieros entre 2022 y 2024	25
Tabla 11. Variación de la tasa de resolución favorable en los reclamos por servicios financieros	27
Tabla 12. Proporción de los reclamos por servicios financieros respecto del total de denuncias	28
Tabla 13. Densidad de los reclamos de los consumidores por cada 100 mil habitantes entre 2022 y 2024	30
Gráfico 5. Variación porcentual de los reclamos por cada 100 mil habitantes entre 2022 y 2024	31

I. Presentación

Para la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable (FCCR), con sede en Chile, es un gusto poner en sus manos la “Radiografía del Consumidor latinoamericano: Reclamos y Tendencias 2022 y 2024”, que analiza el comportamiento de las controversias entre proveedores y consumidores en dicho período.

Este trabajo es parte de las iniciativas institucionales que contribuyen al análisis regional sobre temáticas relevantes para las y los consumidores, facilitando la reflexión y el debate, con miras a favorecer el fortalecimiento de las políticas públicas y de las prácticas empresariales en el ámbito del consumo.

Las inconformidades y denuncias de las y los consumidores deberían ser detectadas y atendidas oportunamente por sistemas de gestión de calidad y de cumplimiento en las compañías, esto conduciría a que el tratamiento de los reclamos se convierta en una oportunidad fortalecer la satisfacción de los clientes.

El conocimiento y comprensión de la tipología de las reclamaciones, así como la tendencia que éstas muestran con el transcurso de los años, puede ser un elemento sensibilizador y factor desencadenante de mejores políticas públicas y prácticas empresariales, en beneficio del interés de las y los consumidores.

Considerando la importancia de este tema en la economía y la sociedad, la FCCR ha dado seguimiento y profundizado el análisis sobre las denuncias interpuestas por las y los consumidores ante las instituciones públicas, que por mandato legal deben recibirlas, investigarlas y resolverlas en tiempo y forma.

El trabajo desarrollado permitió ampliar a 15 el número de países cubiertos, siendo los siguientes: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. Según la estadística oficial disponible, este informe analiza y recopila los reclamos ante las agencias gubernamentales especializadas en la protección del consumidor, así como los interpuestos ante los reguladores sectoriales de servicios financieros y de telecomunicaciones, según aplique.

Junto a la cantidad de las denuncias activadas por las personas consumidoras, el presente Estudio logra avanzar más en el necesario análisis cualitativo, que permite conocer la forma de resolución de los reclamos y más específicamente la tasa de resolución favorable a los intereses de las y los consumidores.

Teniendo en cuenta que los servicios financieros y de telecomunicaciones continúan siendo relevantes para la población consumidora, el presente Estudio no solo analiza el número de reclamos por estos servicios, sino que también investiga los que fueron resueltos favorables a los usuarios y la proporción que ocupan estas denuncias respecto al número total de reclamaciones.

La principal novedad del presente informe es el análisis y cálculo de la densidad de los reclamos, es decir, con la información gestionada se logró establecer por país cual es la cantidad de reclamos que se presentan por cada 100 mil habitantes, dato que permite hacer una comparación regional que resulta muy reveladora.

Esperamos que este material sea de utilidad para el trabajo que realizan tanto las organizaciones de consumidores como las administraciones públicas; pero también deseamos que este contenido sirva a personas que toman decisiones en el mundo empresarial y aporte a estudiantes y profesionales interesados en el tema.

II. Metodología de trabajo

Este trabajo se enfoca en lo conceptualizado como denuncia, reclamo o reclamación, que tiene una calidad distinta a lo que algunas legislaciones llaman atenciones, casos, trámites, gestiones o avisos presentados por las y los consumidores, y aunque traten sobre controversias en el ámbito del consumo, no gozan de la formalidad y seguimiento establecido en la ley.

Para efectos de este Estudio, se conceptualiza la denuncia, reclamo o reclamación, como el acto a través del cual, las y los consumidores, expresan y formalizan ante la institucionalidad pública competente, su insatisfacción por el presunto incumplimiento de algunos de sus derechos.



La legislación de cada país establece los requisitos que deben cumplir las denuncias o reclamos. Según el caso, pueden ser presentados en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo; normalmente se exige la identificación de la persona denunciante y del proveedor, descripción de los hechos que causan la controversia y la pretensión del reclamante.

Considerando las obligaciones legales que tiene la administración pública en la recepción y tramitación de los reclamos, esta iniciativa se basa en la información oficial sobre las denuncias atendidas entre 2022 y 2024 en las instituciones gubernamentales de protección al consumidor y, donde aplica, en los entes reguladores de servicios financieros y telecomunicaciones, con la cobertura de los 15 países ya citados.

Los datos utilizados provienen de publicaciones en los sitios web de las agencias de protección al consumidor, los entes reguladores sectoriales y/o las instituciones encargadas de promover el acceso a información pública. En 10 de los 15 países cubiertos, se gestionaron solicitudes de información pública, que dieron mayor robustez a la estadística; en algunos casos aislados que no hay datos publicados, se analizaron las memorias de labores e informes de rendición de cuentas.

A partir de la información recabada, se procesó y analizó los datos cuantitativos sobre el total de reclamos presentados en cada agencia gubernamental de protección al consumidor. Considerando la relevancia y masividad de los servicios financieros y de telecomunicaciones, se realiza una revisión específica de las denuncias presentadas por estos servicios en las agencias de protección al consumidor y en los entes reguladores sectoriales, en los casos que aplica.

Para contribuir al análisis cualitativo sobre el comportamiento de los reclamos, este trabajo explora y calcula la tasa de resolución favorable para las y los consumidores, situación que podría dar algunas señales sobre la pertinencia de las denuncias, la capacidad instalada en la administración pública, así como la apertura y compromiso de las empresas para atender y resolver las inconformidades de sus clientes.

No en todos los casos fue posible realizar este ejercicio, esto debido a la insuficiente información generada por algunas instancias gubernamentales competentes en el tema. No obstante, el reporte ofrece una interesante aproximación que permite saber la forma en que finalizan las controversias en materia de consumo.

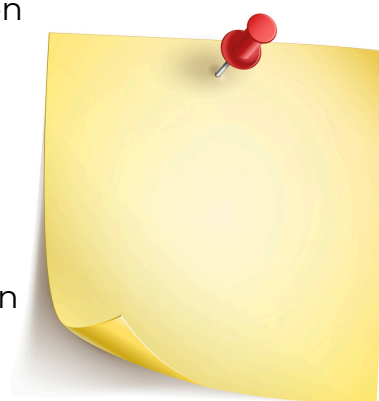
Finalmente, como novedad del presente Estudio, se realizó el cálculo de la tasa de reclamos por cada 100 mil habitantes; para ello, se tomó en cuenta la cantidad total de reclamaciones recibidas en las agencias de protección al consumidor y en los reguladores sectoriales, cantidad que se dividió entre el número de habitantes por país y se multiplicó por 100 mil.

III. Resumen Ejecutivo

Este trabajo presenta un análisis cuantitativo sobre las reclamaciones de las y los consumidores y su tendencia entre 2022 y 2024, cubriendo a 15 países de América Latina. También ofrece una exploración cualitativa sobre la forma en que los reclamos fueron resueltos y la proporción que terminó siendo favorable para los intereses de las personas consumidoras.

Se trata de un esfuerzo que abarca las denuncias totales que fueron atendidas en las instituciones gubernamentales de protección al consumidor, complementado con una mirada especial a los reclamos por servicios financieros y telecomunicaciones interpuestos ante dichos organismos públicos, así como en los entes reguladores sectoriales.

Entre 2022 y 2024, los reclamos totales aumentaron en 10 países, con alzas que van desde el 4,5% (Perú) hasta el 65,8% (El Salvador) y disminuyeron en 5 países, destacando reducciones entre el -5,1% en Argentina hasta el -21,5% en Uruguay. Al ampliar la mirada al mediano plazo (2019 – 2024), 11 de 13 países reportan incremento en el número de reclamaciones recibidas en las instancias gubernamentales, contrastando con Panamá y México, donde la tendencia fue a la baja.



En cuanto a la tasa de reclamaciones totales resueltas favorables a las y los consumidores entre 2022 y 2024, esta aumentó en 6 de los 13 países con información sobre el tema (Costa Rica, Perú, República Dominicana, El Salvador, México y Guatemala) y disminuyó en Panamá, Bolivia, Chile, Uruguay y Brasil. En Argentina y Paraguay, aunque con porcentajes distintos, prácticamente no reportan variación en sus respectivas tasas de resolución favorable.

Los reclamos por servicios de telecomunicaciones disminuyeron en 12 de 14 países con información comparable y subieron en Colombia (+29,1%) y República Dominicana (+44,3%). Al analizar la proporción de estos reclamos en comparación con el total de denuncias, éstas disminuyeron en 11 países y aumentaron en 3 países (República Dominicana, Brasil y Colombia). En cuanto a las resoluciones favorables al usuario, estas bajaron en 6 de 9 países con información disponible y destacan Perú, República Dominicana y México, en donde subió la proporción de reclamaciones resueltas en forma favorable a las y los usuarios.

Contrario a la tendencia anterior, las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros aumentaron en 9 países y se redujeron en los 6 restantes (Costa Rica, Panamá, Bolivia, Uruguay, Argentina y Colombia). En cuanto a la proporción de denuncias en este servicio respecto del total de reclamaciones, esta aumentó en 10 países y disminuyó Costa Rica, Uruguay, Paraguay y Colombia. La tasa de resolución favorable en estos reclamos disminuyó en 8 países (Costa Rica, Perú, Chile, Guatemala, Republica Dominicana, Brasil, Uruguay y Ecuador) y aumentó en 4 países (México, Argentina, El Salvador y Bolivia).

La principal novedad de este análisis es el cálculo de la densidad de reclamos de las y los consumidores, determinándose que, en el año 2024, Paraguay y Chile son los países con menor y mayor cantidad de denuncias por cada 100 mil habitantes, respectivamente. Entre 2022 y 2024, este indicador subió en 7 países (Paraguay, Guatemala, República Dominicana, México, El Salvador, Brasil y Chile) y cayó en otros 7 países (Ecuador, Panamá, Costa Rica, Uruguay, Colombia, Argentina y Perú).

El derecho de acceso a la información pública y la rendición de cuentas por parte de la administración pública muestra un recorrido no libre de obstáculos en América Latina, prueba de ello es que solo las instituciones públicas de 9 países (Brasil, Chile El Salvador, Guatemala, México, Perú, Panamá, República Dominicana y Uruguay) publican de manera oficiosa información sobre los reclamos en sus respectivos sitios web, pero en algunos casos la información no está actualizada o está enfocada principalmente en las atenciones y no en los reclamos.

IV. Principales hallazgos

Este trabajo permite conocer el comportamiento que, en el período 2022 – 2024, mostraron los reclamos y denuncias recibidas en los organismos gubernamentales dedicados a la protección del consumidor. A partir de estadística oficial, el estudio presenta un análisis cuantitativo sobre las reclamaciones y su tendencia en el corto plazo, junto con una exploración cualitativa relevante, que ofrece información sobre la forma en que los reclamos fueron resueltos y la proporción que terminó siendo favorable para los intereses de las y los consumidores.



El Estudio desarrolla una mirada específica sobre los reclamos por servicios financieros y de telecomunicaciones. Considerando que en algunos países operan instituciones reguladoras sectoriales que atienden reclamos de usuarios - en forma privativa o complementaria- con las agencias públicas de

protección al consumidor, se gestionó información con tales entidades y se integró a la estadística sobre reclamos de cada país.

Como fruto de este esfuerzo, en los siguientes apartados se presentan los principales hallazgos encontrados.

1. Reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor

Para desarrollar este primer apartado, buscó y procesó la estadística oficial sobre los reclamos recibidos, así como los que fueron resueltos y la cantidad y proporción de reclamaciones que finalizaron resueltas de manera favorable al interés de los consumidores.

A continuación, se comparten los resultados obtenidos luego de la realización de este ejercicio.

a. Reclamos recibidos entre 2022 y 2024

Las fuentes de información utilizada fueron las bases de datos abiertos publicadas en los sitios web de las agencias de protección al consumidor y/o las instituciones encargadas de promover el acceso a información pública. Este proceso se complementó en nueve países (México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Colombia, Perú, Chile y Uruguay), con la presentación de solicitudes de acceso a información pública; y en los casos de Argentina y Brasil la gestión se amplió con el envío de correos electrónicos a las personas con responsabilidades ejecutivas en cada entidad.

Al no encontrarse información pública de manera oficiosa, se revisaron las memorias de labores e informes de rendición de cuentas. En forma excepcional, en Paraguay se tomó en cuenta nota periodística que divulgó datos generados por la agencia de protección al consumidor en el año 2022.

Esta es la primera vez que se logra obtener y procesar información de 15 instituciones públicas que se dedican a la protección de los consumidores en la región, siendo las siguientes:

Tabla 1. Instituciones gubernamentales de protección al consumidor incluidas en el Estudio sobre Reclamos

	Institución	País
1	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo	Argentina
2	Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Bolivia
3	Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor Plataforma "Consumidor.gov.br" ProConsumidor	Brasil
4	Servicio Nacional del Consumidor	Chile
5	Superintendencia de Industria y Comercio	Colombia
6	Dirección de Apoyo al Consumidor	Costa Rica
7	Ministerio de Producción, Comercio Exterior y Pesca	Ecuador
8	Defensoría del Consumidor	El Salvador
9	Dirección de Apoyo al Consumidor	Guatemala
10	Procuraduría Federal del Consumidor	México
11	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Panamá
12	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario	Paraguay
13	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Perú
14	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	República Dominicana
15	Unidad de Defensa del Consumidor	Uruguay

Una vez fue obtenida la información sobre los reclamos en cada país, se avanzó a la etapa de procesamiento, sistematización y análisis de los datos estadísticos correspondientes al período 2022 al 2024.

Este ejercicio ha permitido establecer que 10 de las 15 agencias públicas de protección al consumidor incluidas en el presente trabajo, han experimentado un alza en el número de reclamos interpuestos por las personas consumidoras; en las restantes 5 instituciones públicas, los reclamos disminuyeron en este período. Este comportamiento de las reclamaciones se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 2
Reclamos recibidos en las agencias de protección al consumidor entre 2022 y 2024

	2022	2023	2024
Ecuador	1 027	1 272	1 107
Paraguay	1 549	1 246	1 729
Bolivia	1 675	2 079	n.d.
Panamá	3 052	2 612	2 678
República Dominicana	6 437	4 992	6 030
Costa Rica	8 043	6 854	6 916
Uruguay	9 881	6 994	7 761
Guatemala	8 467	8 396	10 528
El Salvador	16 576	20 302	27 491
Colombia	52 898	50 478	62 491
México	81 469	85 886	86 239
Perú	109 363	113 806	114 331
Argentina	241 644	237 847	229 424
Chile	628 644	593 744	682 283
Brasil	2 916 539	3 114 954	3 102 128

Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.

Al analizar los datos que contiene la Tabla se advierten algunos puntos relevantes, destacando los siguientes:

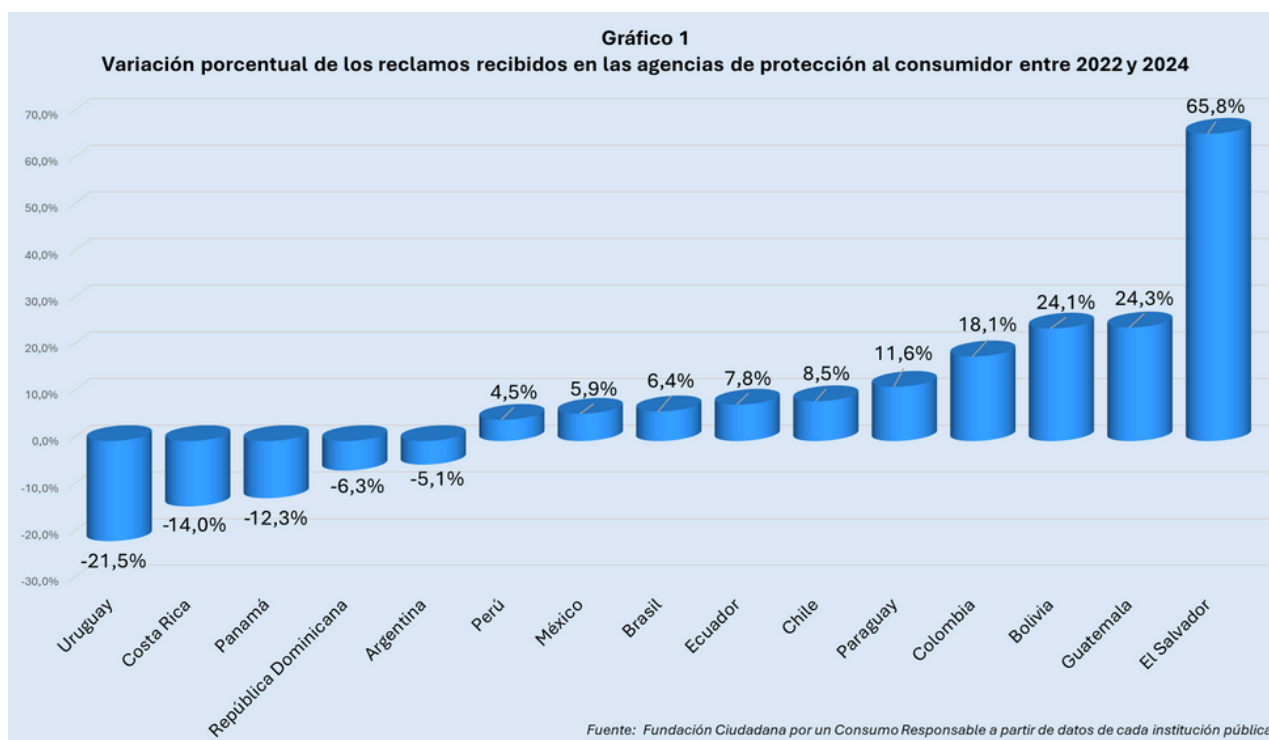
- La agencia de protección al consumidor de Ecuador es la que recibe menos reclamos entre las 15 que cubre este Estudio; en el otro extremo se encuentra el sistema

de protección al consumidor de Brasil, que reporta la mayor cantidad de reclamaciones. Conviene aclarar que en este último país están sumadas las denuncias de 3 mecanismos: Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor, ProConsumidor y los que se ventilan en el portal www.consumidor.gov.br, que es una plataforma en la que interactúan en forma directa el consumidor y el proveedor, sin ninguna intervención de las agencias de protección al consumidor.

- Los países en donde las instituciones públicas de protección al consumidor reportan incremento de reclamos entre 2022 y 2024 son los siguientes: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay y Perú); se aclara que en el caso de Bolivia solo se pudo obtener datos de 2022 y 2023.

- Los reclamos de los consumidores se redujeron en este período en los siguientes países y proporciones: Argentina (-5,1%), Costa Rica (-6,3%), Panamá (-12,3%), República Dominicana (-14%) y Uruguay (-21,5%).

La variación porcentual (aumento o disminución) de los reclamos durante este período, se puede visualizar en esta gráfica.



De la gráfica anterior resulta muy llamativo la disminución del 21,5% en el total de reclamaciones en Uruguay y en el otro extremo el incremento del 65,8% en El Salvador. El comportamiento en este último país se debe en buena medida al alza de los reclamos por servicios financieros y eso se explicará en el apartado correspondiente.

En términos generales e hipotéticos, se podría indicar que la reducción en las reclamaciones probablemente es causada por el mejoramiento de las prácticas o conductas de algunos proveedores o bien por una caída en la confianza de los consumidores en los mecanismos públicos existentes para resolver controversias en esta materia.

En cuanto al aumento de las denuncias, esta podría relacionarse con un mayor conocimiento de las y los consumidores sobre sus derechos; el surgimiento de nuevas temáticas de consumo que generan un alza en las controversias; o a la continuidad de prácticas empresariales que violentan los derechos de los consumidores.

b. Mirada de mediano plazo sobre los reclamos recibidos

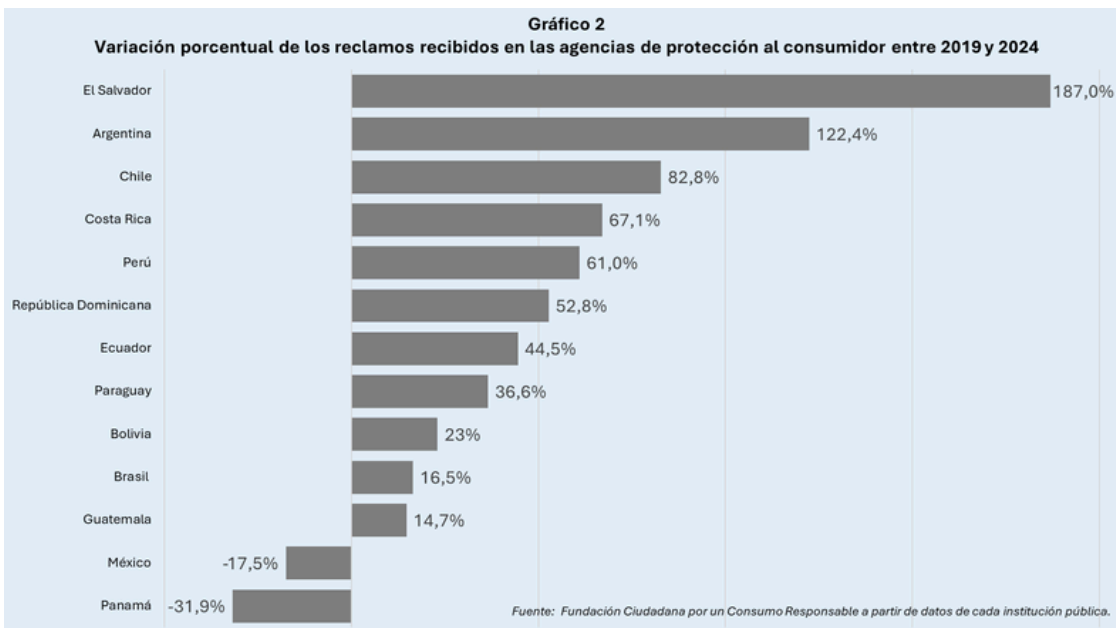
Con el objetivo de disponer de una mirada de mediano plazo, buscó la información disponible sobre reclamos, entre 2019 y 2024, en las instituciones gubernamentales de protección al consumidor; como resultado, se identificó y procesó la estadística sobre reclamaciones en 13 agencias públicas de la región, información que se presenta a continuación.

Estos datos revelan que, con la excepción de Panamá y México, en todos los demás países se reporta incremento en el número de reclamaciones recibidas en las instancias gubernamentales dedicadas a la protección del consumidor.

Tabla 3 Reclamos recibidos por las agencias de protección al consumidor entre 2019 y 2024						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ecuador	766	695	695	1 027	1 272	1 107
Paraguay	1 266	1 754	1 025	1 549	1 246	1 729
Bolivia	1 690	1 407	2 417	1 675	2 079	n.d.
Panamá	3 930	1 983	3 475	3 052	2 612	2 678
República Dominicana	3 946	4 361	6 458	6 437	4 992	6 030
Costa Rica	4 140	5 195	7 625	8 043	6 854	6 916
Guatemala	9 179	22 383	12 338	8 467	8 396	10 528
El Salvador	9 580	11 377	13 707	16 576	20 302	27 491
México	104 576	67 915	77 729	81 469	85 886	86 239
Perú	70 998	96 437	110 817	109 363	113 806	114 331
Argentina	103 147	235 445	270 791	241 644	237 847	229 424
Chile	373 255	891 850	716 627	628 644	593 744	682 283
Brasil	2 663 626	2 868 097	2 874 536	2 916 539	3 114 954	3 102 128

Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de datos de cada institución pública.

Esta información muestra un considerable aumento de reclamaciones en El Salvador y Argentina, ambos con alzas de más del 100%, que contrasta con la caída del 32% en los reclamos en Panamá. La siguiente grafica permite visualizar mejor la variación porcentual de los reclamos entre 2019 y 2024.



Por motivos diversos, no todos los reclamos recibidos en los organismos públicos finalizan con una resolución; no obstante, la cantidad de reclamaciones interpuestas siempre dan señales sobre la temperatura existente en las relaciones entre proveedores y consumidores, y particularmente sobre las controversias que se pueden estar generando en el ámbito del consumo.

Es de suponer que cada agencia de protección al consumidor realiza análisis estratégicos sobre la tendencia que muestran las denuncias, lo que les puede permitir la adopción y/o gestión de toma de decisiones oportunas, para asignar los recursos necesarios que contribuyan a garantizar la calidad del servicio.

c. Variación de la tasa de resolución favorable entre 2022 y 2024

Como se ha expuesto, este trabajo busca conocer la cantidad de reclamos presentados por los consumidores ante los organismos públicos competentes, pero lo más importante es el aspecto cualitativo, es decir, mostrar la proporción de éstos que, según las estadísticas oficiales, fueron resueltos en favor del interés del reclamante.

Previo al desarrollo de este análisis, conviene aclarar que no todas las reclamaciones interpuestas por el consumidor terminan con una resolución definitiva. Algunos de los factores que explican esta situación van desde la falta de comparecencia del consumidor, el abandono o desistimiento formal o de hecho, los acuerdos privados entre las partes que no son del conocimiento de la autoridad de aplicación, hasta problemas de seguimiento y/o sistematización de este proceso por parte de los organismos estatales correspondientes.

El presente Estudio da fe que no todos los organismos públicos especializados en la protección del consumidor disponen de estadística que permita establecer la tasa de resolución de reclamos y menos los que resultaron favorables al consumidor. En efecto, solo 13 de los 15 países incluidos en el presente Estudio, entregan información parcial o completa que permite conocer la forma de resolución definitiva de las reclamaciones.

La metodología seguida para establecer la tasa de resolución favorable de los reclamos partió del análisis de total de las denuncias, luego se procesaron las que fueron resueltas y finalmente se cuantificaron las que favorecieron a las

y los consumidores. Ya con esos datos disponibles, se procedió a calcular la tasa de resolución favorable, que es producto de relacionar las denuncias con respuesta favorable entre el total de reclamos resueltos.

El comportamiento que han tenido las reclamaciones resueltas en favor de las y los consumidores en 13 países, se presenta a continuación.

Tabla 4 Tasa de resolución de los reclamos en forma favorable al consumidor en las agencias gubernamentales especializadas en la materia			
	2022	2023	2024
Costa Rica	18,9%	17,3%	30,2%
Perú	40,3%	42,9%	43,8%
Chile	52,4%	51,0%	46,7%
República Dominicana	35,9%	65,0%	58,4%
Bolivia	98,8%	59,0%	ND
Argentina	55,8%	55,9%	55,9%
Panamá	87,0%	89,9%	67,2%
El Salvador	64,0%	64,6%	71,9%
Uruguay	73,8%	74,3%	61,7%
Brasil	74,1%	70,8%	67,2%
México	73,8%	75,9%	76,8%
Paraguay	ND	80,0%	80,0%
Guatemala	84,6%	82,1%	100,0%
<i>Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.</i>			

Estos datos revelan varios aspectos, destacando los siguientes:

- Costa Rica reporta la tasa más baja de resolución favorable de reclamos, que en el año 2024 alcanzó el 30,2%; en cambio, Guatemala refleja el porcentaje más alto, ubicándose entre el 82,1% y el 100%.
- 6 de los 13 países con información sobre este tema, concretamente Costa Rica, Perú, República Dominicana, El Salvador, México y Guatemala muestran un aumento en la tasa de resolución favorable de las reclamaciones entre 2022 y 2024.

- 5 de los 13 países cubiertos, es decir Panamá, Bolivia, Chile, Uruguay y Brasil, informan una caída en el porcentaje de resolución favorable de los reclamos, destacando los primeros dos países con reducciones de 20 y 40 puntos porcentuales, respectivamente.
- Argentina y Paraguay, aunque con porcentajes distintos, prácticamente no reportan variación en sus respectivas tasas de resolución favorable de denuncias.

El análisis cuantitativo y cualitativo del presente informe es un avance con respecto a las ediciones anteriores de este Estudio, aun así, no ha sido posible conocer la lectura oficial sobre las causas del comportamiento de las resoluciones. La comprensión de esta situación por parte de las instituciones públicas competentes será un paso clave para fortalecer los mecanismos de protección al consumidor.

2. Reclamos por servicios de telecomunicaciones entre 2022 y 2024

Según la normativa de cada país, así como la capacidad instalada en la administración pública, en nuestra región, los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden presentar sus reclamaciones ante los organismos reguladores sectoriales y/o acudir a las agencias gubernamentales dedicadas a la protección los consumidores y usuarios.



La legislación de algunos países, como por ejemplo en Perú, Chile y Ecuador, establece que los usuarios deben acudir en primera instancia ante la empresa proveedora del servicio, a efecto de presentar cualquier inconformidad o reclamo, y en caso de no recibir una respuesta que le satisfaga, pueden interponer su reclamación ante la institución gubernamental habilitada procesar dichos trámites.

Esta iniciativa buscó y gestionó acceso a información oficial sobre los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, tanto en los entes reguladores sectoriales como en las agencias gubernamentales de protección al consumidor, según la competencia de cada instancia.

Como resultado de este trabajo, se recopilaron datos que permiten cierto nivel de comparación entre 14 países. La lista de las instituciones públicas competentes para atender reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones y que fueron consultadas se presenta en la Tabla de la siguiente página.

Tabla 5 Instituciones gubernamentales que atienden reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones incluidas en el Estudio		
	Institución	País
1	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo	Argentina
	Ente Nacional de Comunicaciones	
2	Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor	Brasil
	ProConsumidor	
	Plataforma "Consumidor.gov.br"	
3	Servicio Nacional del Consumidor	Chile
	Subsecretaría de Telecomunicaciones	
4	Superintendencia de Industria y Comercio	Colombia
	Comisión de Regulación de Comunicaciones	
5	Dirección de Apoyo al Consumidor	Costa Rica
	Superintendencia de Telecomunicaciones	
6	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Ecuador
7	Defensoría del Consumidor	El Salvador
8	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	Guatemala
9	Procuraduría Federal del Consumidor	México
10	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Panamá
	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	
11	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario	Paraguay
12	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Perú
	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	
13	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	República Dominicana
14	Unidad Reguladora de Servicio de Comunicaciones	Uruguay

Según la información recopilada, en 6 de los 14 países, es decir, en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Panamá y Perú, los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden presentar sus reclamaciones ante los reguladores sectoriales o ante las agencias gubernamentales especializadas en la protección del consumidor.

En cambio, en Brasil, El Salvador, Guatemala, México y Paraguay, estos usuarios presentan su denuncias o reclamos ante las instancias públicas que aplican la legislación de protección al consumidor, y en Ecuador, República Dominicana y Uruguay lo hacen ante los reguladores sectoriales.

La estadística recabada para desarrollar este apartado fue obtenida mediante solicitudes de acceso a información pública en 9 nueve países (México, Guatemala, El Salvador, Costa Rica, República Dominicana, Colombia, Perú, Chile y Uruguay); en los casos de Argentina y Brasil la gestión se completó con la comunicación vía correo electrónico con personal directivo o ejecutivo en cada entidad. La información de Ecuador, Panamá y Paraguay proviene de bases de datos abiertos publicadas en los sitios web de los organismos públicos correspondientes.

a. Reclamos recibidos por servicios de telecomunicaciones

Una vez se acopió la información disponible sobre el tema, se procedió a su procesamiento y sistematización, lo que permitió determinar que, entre 2022 y

2024, se produjo una disminución en el número de reclamos en los servicios de telecomunicaciones en 12 de los 14 países, como lo muestra esta Tabla.

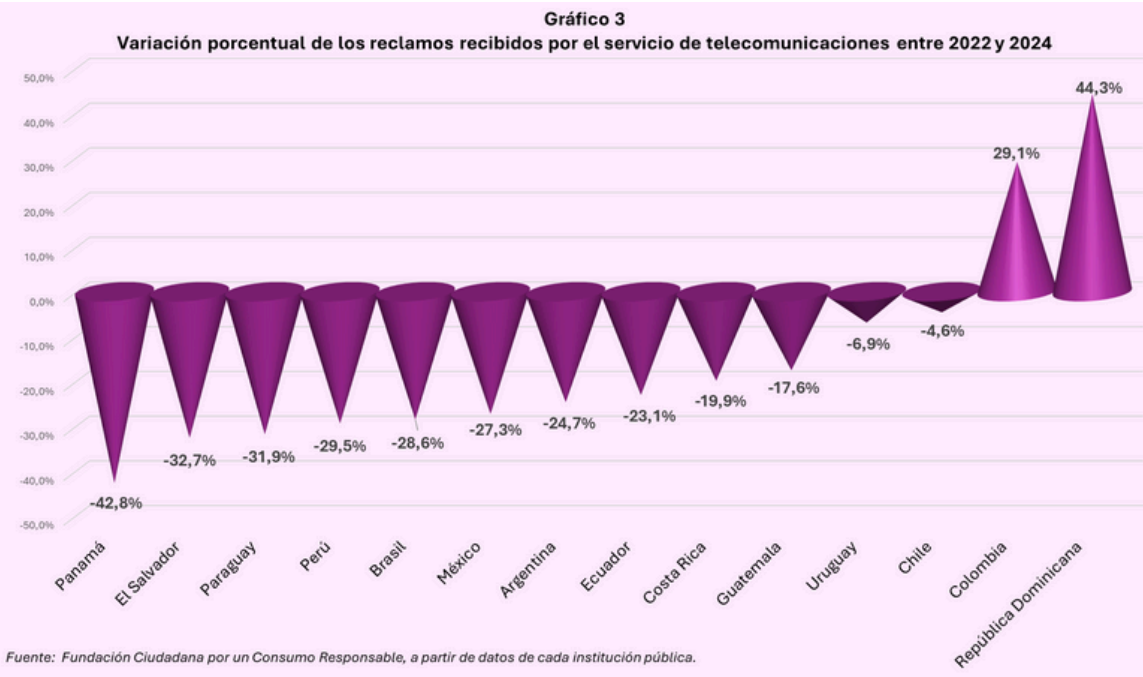
Tabla 6			
Reclamos recibidos por el servicio de telecomunicaciones entre 2022 y 2024			
	2022	2023	2024
República Dominicana	244	215	352
Paraguay	558	362	380
Panamá	736	498	421
Uruguay	855	862	796
Guatemala	1 059	967	873
Costa Rica	1 951	1 637	1 562
El Salvador	2 880	2 808	1 938
Ecuador	5 685	4 243	4 371
México	19 895	19 193	14 456
Colombia	43 281	40 785	55 863
Argentina	55 334	49 004	41 667
Perú	89 483	77 870	63 127
Chile	143 872	141 496	137 243
Brasil	509 619	408 323	363 887

Nota: los datos de Ecuador corresponden a Atenciones no a Reclamos.
Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos oficiales de cada país.

La estadística presentada apunta a que los reclamos por estos servicios incrementaron en 2 lugares (República Dominicana y

Colombia), situación excepcional, considerando que en los demás países se produjo una reducción de las reclamaciones.

La siguiente gráfica permite apreciar mejor la variación porcentual (aumento o disminución) que tuvieron las denuncias por servicios de telecomunicaciones entre 2022 y 2024.



Aunque en este período los reclamos totales aumentaron en la mayor parte de países, llama la atención que en materia de telecomunicaciones la tendencia fue en sentido contrario. Este cambio en la tipología de las denuncias sin duda es un reflejo de las transformaciones que se vienen produciendo en los mercados y las implicaciones que eso tiene en el interés de las y los consumidores.

b. Variación de la tasa de resolución favorable

Al igual que se hizo con los reclamos totales, también se analizó la proporción de resoluciones favorables alcanzadas en las denuncias de los usuarios de telecomunicaciones, tramitadas por las agencias de protección al consumidor y, donde aplique, en los organismos reguladores sectoriales.

Para desarrollar este proceso, se tomó en cuenta la cantidad de reclamaciones resueltas, y dentro de esas, las que finalizaron favorables al interés de los usuarios. El cálculo de la tasa de resolución positiva se obtuvo al dividir las denuncias favorables entre las resueltas.

La información que se logró recabar permitió identificar y procesar datos sobre el comportamiento de las resoluciones favorables en 9 países, lo que se visualiza en la siguiente Tabla.

Tabla 7 Variación de la tasa de resolución favorable en los reclamos por el servicio de telecomunicaciones			
	2022	2023	2024
Perú	27,1%	28,4%	35,2%
Uruguay	68,0%	69,0%	67,8%
Costa Rica	73,7%	75,2%	71,7%
El Salvador	78,1%	76,5%	71,9%
Chile	77,9%	73,2%	73,6%
Argentina	79,7%	77,4%	77,4%
República Dominicana	81,1%	85,6%	82,1%
Brasil	85,6%	84,8%	82,7%
México	88,6%	90,0%	89,2%
Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de datos de cada institución pública.			

La anterior estadística revela varios puntos, destacando los siguientes:

- La tasa de reclamaciones favorables más baja se encuentra en Perú, que en el año 2024 fue del 35,2%, y la proporción más alta estuvo en México, que alcanzó el 89,2% en el último año.

- En 3 países (Perú, República Dominicana y México), entre 2022 y 2024, hubo un incremento en la tasa de resolución favorable de las reclamaciones en este servicio público.
- En los otros 6 países (Uruguay, Costa Rica, El Salvador, Chile, Argentina y Brasil) en este período se produjo una caída en la proporción de denuncias resueltas favorable al usuario.

Es claro que el avance o retroceso en la tasa de resolución favorable a los usuarios depende de varios factores, entre éstos, actuación proactiva de los consumidores y usuarios, marcos legales robustos, procedimientos accesibles y expeditos para tramitar reclamos, compromiso permanente con la calidad en la atención de la administración pública, así como el funcionamiento de sistemas eficientes de tramitación de reclamos en las empresas.

c. Proporción de los reclamos por servicios de telecomunicaciones respecto del total de denuncias

Este Estudio también analizó la proporción de los reclamos por servicios de telecomunicaciones, en comparación con el total que fueron tramitados en las agencias de protección al consumidor y, donde aplique, en los organismos reguladores sectoriales.

Para realizar este cálculo, se aplicó una metodología que sumó las denuncias en telecomunicaciones (tanto las recibidas en las instancias especializadas en protección al consumidor como las atendidas en los entes reguladores, según aplique) y las dividió entre el total de reclamaciones, englobando a las tramitadas en las agencia de protección al consumidor con las de los entes reguladores de telecomunicaciones y servicios financieros (aplica en caso de disponerse datos de los reguladores sectoriales).

En los países donde que no existe o no se pudo obtener estadística del ente regulador de este servicio, se consideró el total de reclamos por telecomunicaciones en las agencias de protección al consumidor, cantidad que se dividió entre el total que resulta de sumar las denuncias ante dichas instituciones junto con la cantidad tramitada en los reguladores de servicios financieros, en caso esa estadística esté disponible.

Como resultado de este ejercicio, se estableció que la proporción de los reclamos en telecomunicaciones aumentó en 3 países (República Dominicana, Brasil y Colombia) y disminuyó en los otros 11 países, lo que se puede visualizar mejor en esta Tabla.

Tabla 8			
Proporción de reclamos por servicios de telecomunicaciones respecto del total de denuncias			
	2022	2023	2024
República Dominicana	2,2%	2,2%	3,0%
México	6,4%	5,3%	4,3%
Guatemala	9,1%	8,4%	6,3%
Uruguay	7,6%	10,3%	8,9%
El Salvador	17,4%	13,8%	7,0%
Brasil	17,5%	13,1%	11,7%
Panamá	19,0%	15,1%	12,7%
Argentina	20,7%	18,8%	16,8%
Colombia	16,8%	17,7%	22,5%
Chile	20,1%	20,9%	18,1%
Costa Rica	22,2%	21,5%	20,4%
Paraguay	36,0%	29,1%	22,0%
Perú	45,7%	41,4%	37,0%
Ecuador	47,1%	41,4%	38,0%
Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.			

A partir de la información disponible, no hay forma de conocer las causas de la reducción del número de denuncias en telecomunicaciones y de la caída en la proporción de éstas respecto al total de reclamaciones en la mayor parte de países. Pero estos datos indicarían que existen otras temáticas que van ganando terreno en las controversias entre proveedores y consumidores.

Las instituciones gubernamentales que tienen competencia en el tema podrían generar luz sobre este punto, si pusieran en marcha sistemas independientes para monitorear y evaluar la calidad e impacto de los mecanismos que desarrollan para atender los reclamos de las y los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

3. Reclamos por servicios financieros entre 2022 y 2024

Tal como sucede con los servicios de telecomunicaciones, también la legislación nacional establece los mecanismos para la recepción y tramitación de los reclamos de los usuarios de servicios financieros; en algunos casos se otorga competencia exclusiva a los organismos reguladores sectoriales y en otros se reconoce responsabilidades compartidas entre dichos entes y las agencias gubernamentales dedicadas a la protección los consumidores y usuarios.

El trabajo de investigación realizado condujo a buscar y gestionar acceso a



datos oficiales sobre los reclamos de los usuarios de servicios financieros, presentados antes las instituciones públicas competentes. Este esfuerzo permitió recopilar información de 15 países. En la Tabla de la siguiente página se muestra la lista de los organismos gubernamentales en los que se buscó estadística sobre reclamos.

Tabla 9		
Instituciones gubernamentales que atienden reclamos de usuarios de servicios financieros incluidas en el Estudio		
	Institución	País
1	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo	Argentina
	Banco Central de la República Argentina	
2	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	Bolivia
3	Sistema Nacional de Información de Defensa del Consumidor	Brasil
	ProConsumidor	
	Plataforma web de solución de conflictos "Consumidor.gov.br" (www.consumidor.gov.br)	
4	Servicio Nacional del Consumidor	Chile
	Comisión para el Mercado Financiero	
5	Superintendencia de Industria y Comercio	Colombia
	Superintendencia Financiera	
6	Dirección de Apoyo al Consumidor	Costa Rica
7	Superintendencia de Bancos	Ecuador
8	Defensoría del Consumidor	El Salvador
9	Dirección de Apoyo al Consumidor	Guatemala
	Superintendencia de Bancos	
10	Procuraduría Federal del Consumidor	México
	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	
11	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Panamá
	Superintendencia de Bancos	
12	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario	Paraguay
13	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Perú
	Superintendencia de Bancos	
14	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	República Dominicana
	Superintendencia de Bancos	
15	Unidad de Defensa del Consumidor	Uruguay
	Superintendencia de Servicios Financieros	

La información oficial sobre reclamos se obtuvo a través de la combinación 3 mecanismos principales: gestión de solicitudes de acceso a información pública, comunicación a través de correo electrónico con funcionarios de algunas instituciones gubernamentales y consulta de bases de datos abiertos publicadas en sitios web de los organismos públicos correspondientes.

a. Reclamos recibidos por servicios financieros

Según las fuentes de información ya referidas, se pudo obtener y procesar la estadística sobre los reclamos de los usuarios de servicios financieros entre 2022 y 2024, logrando una cobertura de 15 países de la región.

Los datos indican que en este período las reclamaciones se redujeron en 6 países (Costa Rica, Panamá, Bolivia, Uruguay, Argentina y Colombia) y aumentaron en los restantes 9 países, lo que se muestra en la Tabla de la siguiente página.

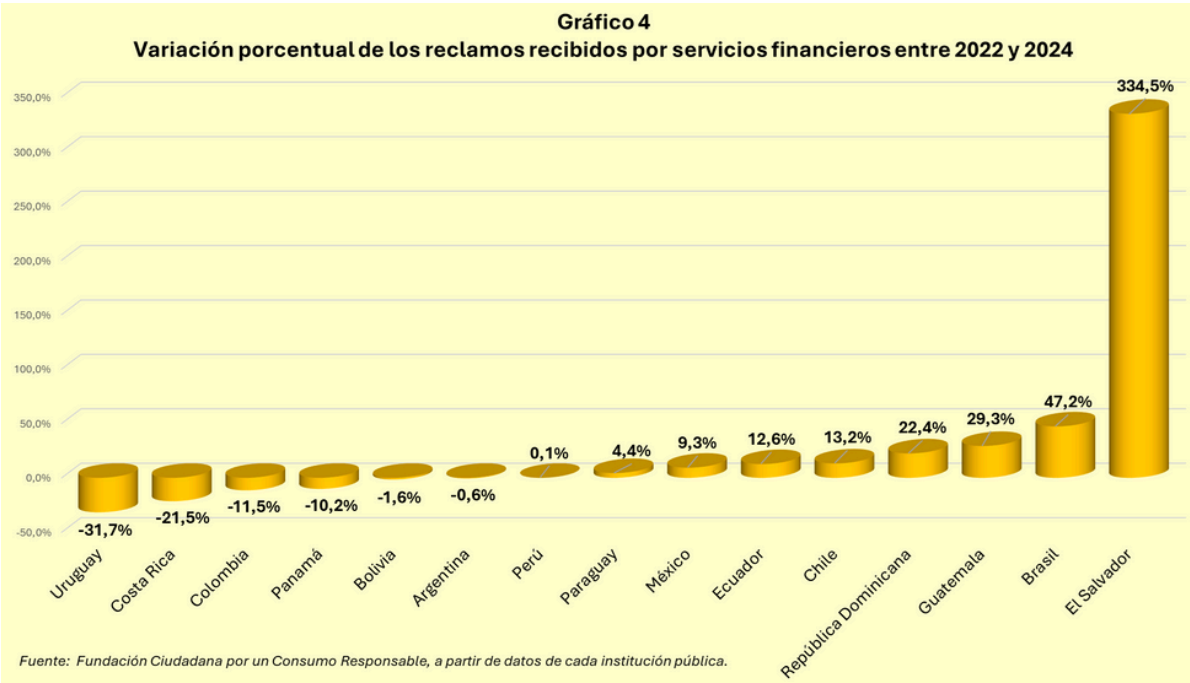
Como se observa, a partir de los datos que se pudo obtener, los países con menor cantidad de reclamos en esta materia son Paraguay y Costa Rica; se aclara que en ambos casos se trata de denuncias solo en las agencias públicas especializadas en la protección del consumidor. En cambio, Chile, Colombia, México y Brasil integran el grupo de países con mayor número de reclamos, lo que en parte se explica por el tamaño de su población y por la capacidad instalada en la administración pública para atender reclamaciones de los usuarios.

Tabla 10 Reclamos recibidos por servicios financieros entre 2022 y 2024			
	2022	2023	2024
Paraguay	480	337	501
Costa Rica	656	568	515
Panamá	650	588	584
Bolivia	1 158	1 339	1 140
Uruguay	3 545	2 341	2 422
Guatemala	3 603	3 512	4 657
República Dominicana	4 420	4 471	5 411
Ecuador	5 349	4 742	6 024
El Salvador	3 998	8 232	17 371
Perú	45 545	49 193	45 588
Argentina	54 185	55 164	53 880
Chile	140 035	152 752	158 502
Colombia	192 965	170 689	170 821
México	231 870	275 786	253 397
Brasil	795 618	1 040 016	1 171 349

Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.

En el caso de los países que han experimentado alza en los reclamos, es posible que esa situación haya sido favorecida por la habilitación y fortalecimiento de canales digitales para la interposición de denuncias, así como el reforzamiento de marcos legales tendentes a mejorar la protección de los usuarios de este servicio.

El cálculo y análisis de la variación de las reclamaciones permite identificar que la mayor caída fue en Uruguay y, por lejos, en El Salvador se produjo un alza inusual, tal como se observa en el siguiente gráfico.



Las variaciones reflejadas tienen importantes implicaciones en el trabajo de las instancias gubernamentales con competencia en la materia; esto tiene particular relevancia en El Salvador, que reporta un aumento del 334,5% en reclamaciones. Al consultar a la Defensoría del Consumidor sobre las causas que podrían explicar este fenómeno, esta fue la respuesta obtenida vía correo electrónico:

“A inicios del año 2023, se reforzó el plan educativo con contenidos enfocados en el sector financiero. Estos temas fueron impartidos a públicos meta del sector público, específicamente en instituciones como el sector salud, educación, seguridad y ejército, los cuales cuentan con un número considerable de empleados.

Como resultado del conocimiento adquirido, muchos de estos empleados identificaron que podían presentar reclamos ante la Defensoría del Consumidor por cobros indebidos relacionados con créditos otorgados, lo que derivó en un aumento significativo en la formalización de denuncias.

Adicionalmente, se identificó una difusión orgánica en redes sociales por parte de personas particulares que compartieron sus experiencias positivas tras resolver sus reclamos financieros. Esta comunicación generó un efecto multiplicador, incentivando a más consumidores a acercarse a la Defensoría.

Por último, otro factor relevante ha sido la recomendación “de boca en boca” entre consumidores que ya han completado con éxito sus procesos de denuncia, lo que ha contribuido al incremento general de atenciones”.

En la medida que hay un aumento en el número de reclamaciones, se genera una presión sobre la capacidad instalada en los organismos públicos; se esperaría que la lectura oportuna de esta situación permita ajustar recursos y procedimientos de atención, a fin de proteger y fortalecer la calidad y calidez del servicio.

b. Variación de la tasa de resolución favorable

Continuando con el trabajo desplegado, se investigó y procesó la información sobre la forma en que fueron resueltos los reclamos de los usuarios de servicios financieros, encontrando estadística comparable en 12 países.

El análisis realizado permite establecer que, según datos oficiales, en 4 países (México, Argentina, El Salvador y Bolivia) aumentó la resolución de los reclamos favorables a los usuarios, mientras en los restantes 8 países disminuyó esta tasa de resolución.

La siguiente Tabla muestra el comportamiento que ha tenido en este período la proporción de resoluciones favorables en los reclamos por servicios financieros.

Tabla 11			
Variación de la tasa de resolución favorable en los reclamos por servicios financieros			
	2022	2023	2024
Costa Rica	27,3%	25,0%	15,8%
Perú	38,6%	39,4%	38,3%
México	37,8%	46,8%	41,9%
Chile	47,4%	49,7%	45,8%
Argentina	56,3%	59,6%	62,2%
Guatemala	68,4%	56,6%	56,9%
República Dominicana	63,3%	61,7%	62,9%
El Salvador	60,4%	69,2%	77,0%
Brasil	70,5%	68,3%	64,9%
Bolivia	71,0%	64,0%	81,0%
Uruguay	78,8%	72,9%	57,0%
Ecuador	82,0%	77,0%	nd
<i>Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.</i>			

De estos datos se pueden advertir algunos puntos relevantes, destacando los siguientes:

- Costa Rica y Perú reportan la tasa de resolución favorable más baja, resultado que corresponde a los reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor; y en los años 2023 y 2024,

Ecuador y Bolivia, respectivamente, se ubican como los países en donde es más alta la proporción de reclamaciones favorables.

- Entre los 8 países en donde bajó la tasa de resolución favorable en el período 2022- 2024, destaca la reducción de 21,8 puntos porcentuales en Uruguay, así como la caída de 11,5 puntos tanto en Costa Rica como en Guatemala.
- Del conjunto de países que cubre esta revisión, es de resaltar que Costa Rica, Perú, México y Chile reportan una tasa de resolución favorable abajo del 45%, lo que significa que la mayor parte de los reclamos de los usuarios de servicios financieros en estos países finalizan con resolución desfavorable a sus intereses.
- Por su parte, de los 4 países en donde subió la tasa de resolución favorable, destaca El Salvador y Bolivia, que aumentaron esta proporción en 16,6 y 10 puntos porcentuales.

Como sucede en otros sectores, con la información disponible, no es posible identificar las causas que están detrás de la tendencia mostrada en la proporción de reclamos favorables servicios financieros, algo que será determinante conocer a fin de fortalecer la protección de los intereses de los usuarios.

c. Proporción de los reclamos por servicios financieros respecto del total de denuncias

Para finalizar este apartado, también se analizó el peso que tienen los reclamos en servicios financieros en comparación con el total de las denuncias. La metodología usada es la misma, es decir, el total de las reclamaciones en servicios financieros se dividió entre la suma del total de denuncias recibidas en las agencias de protección al consumidor y las de los reguladores sectoriales de telecomunicaciones y servicios financieros, según la disponibilidad de información existente.

Como resultado de esta revisión, queda establecido que Costa Rica es el país con la menor proporción de reclamos por servicios financieros y México es el que reporta el porcentaje mayor de denuncias en este sector con respecto al total de reclamaciones. En la siguiente Tabla se presenta el porcentaje que corresponde a 15 países de la región.

Según estos datos, en 4 países (Costa Rica, Uruguay, Paraguay y Colombia) se produjo una disminución en la proporción de los reclamos por servicios financieros con respecto al total y casi consistentemente con el aumento del número de denuncias por este servicio, 10 países reportan aumento de su proporción en comparación con el total de reclamaciones.

Tabla 12 Proporción de los reclamos por servicios financieros respecto del total de denuncias			
	2022	2023	2024
Costa Rica	7,5%	7,5%	6,7%
Panamá	16,7%	17,8%	17,6%
Chile	19,6%	22,6%	20,8%
Argentina	20,3%	21,2%	21,8%
Perú	23,2%	26,1%	26,7%
Brasil	27,3%	33,4%	37,8%
Uruguay	31,7%	27,9%	27,0%
Paraguay	31,0%	27,0%	29,0%
Guatemala	31,0%	31,6%	33,7%
El Salvador	24,1%	40,5%	63,2%
Bolivia	40,9%	39,2%	nd
República Dominicana	39,8%	46,2%	45,9%
Ecuador	44,3%	46,2%	52,4%
Colombia	74,8%	74,1%	68,9%
México	74,3%	76,6%	75,0%

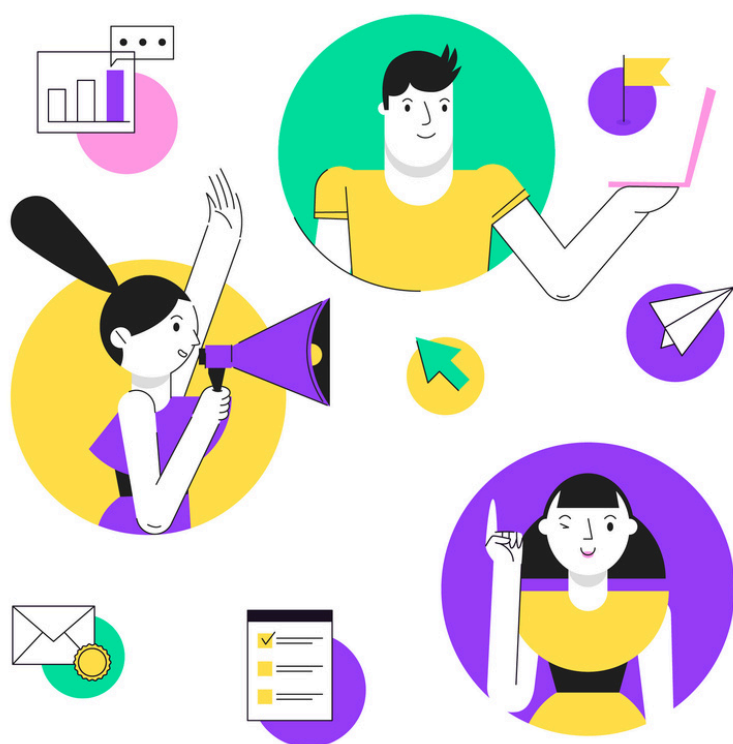
Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.

La existencia de reguladores sectoriales con capacidad de atender las denuncias de los usuarios de servicios financieros puede contribuir al aumento de casos y a elevar su influencia en la proporción de reclamos, tal como se evidencia en Colombia y México; un caso particular se encuentra en El Salvador, dónde en el último período se ha producido un elevado incremento de las denuncias por servicios financieros ante la agencia especializada en la protección del consumidor y eso ha generado una considerable alza en la proporción de reclamos en este servicios en comparación con el total.

El análisis oportuno de la tipología de los reclamos puede ofrecer insumos claves para fortalecer las estrategias de las instituciones públicas que se dedican a la protección de los consumidores y usuarios.

4. Densidad de los reclamos de los consumidores

Esta es la principal novedad del presente Estudio. Teniendo en cuenta la información recogida sobre los reclamos en 15 países, se trabajó en determinar la cantidad de denuncias presentadas por cada 100 mil habitantes.



La metodología seguida para analizar esta variable tomó en cuenta el total de los reclamos presentados en cada país, tanto en las agencias gubernamentales de protección al consumidor, como ante los reguladores sectoriales de telecomunicaciones y servicios financieros, según la disponibilidad de información existente. La sumatoria de denuncias por año se dividió entre el número de habitantes por país (con base en la estadística oficial), y luego se multiplicó por 100 mil, para

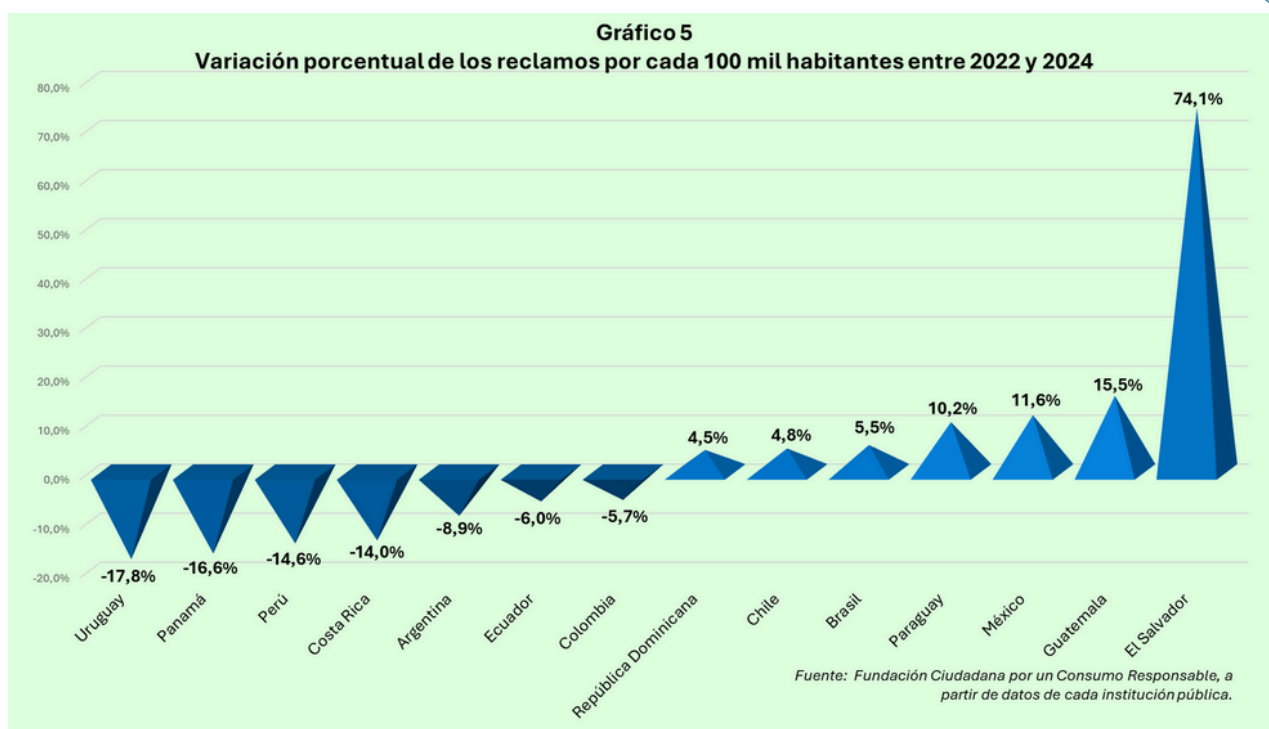
generar como resultado la densidad de reclamos por cada 100 mil habitantes, lo que se presenta en esta Tabla.

Tabla 13 Densidad de los reclamos de los consumidores por cada 100 mil habitantes entre 2022 y 2024			
	2022	2023	2024
Paraguay	24,6	19,7	27,1
Bolivia	23,6	28,1	nd
Ecuador	68,1	57,5	64
Guatemala	67	65	77,4
Panamá	88,3	74,2	73,6
República Dominicana	104,5	90,4	109,2
Costa Rica	172	148,3	148
Uruguay	315	240	259
México	240,2	274,6	268
El Salvador	261,8	320,3	455,9
Colombia	498,9	441,4	470,4
Argentina	578	557,2	526,3
Perú	586,8	558,2	501,3
Brasil	1383,1	1471,4	1459,2
Chile	3612	3387,3	3785,1
Se aclara que debido a la imposibilidad de tener datos de otras fuentes o de la inexistencia de los mismos: - El cálculo de El Salvador y Paraguay solo considera la estadística de reclamos en las agencias especializadas en la protección del consumidor. - En Bolivia y Guatemala no están datos de entes reguladores de telecomunicaciones. - En Costa Rica no están los datos del regulador de servicios financieros. Fuente: Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, a partir de datos de cada institución pública.			

Estos datos ofrecen importantes hallazgos, destacando los siguientes:

- Paraguay reporta la menor cantidad de reclamos por cada 100 mil habitantes, lo que contrasta con los datos de Chile, que encabeza la mayor cantidad de reclamaciones por persona en la región.
- Entre 2022 y 2024, la cantidad de denuncias por cada 100 mil habitantes subió en 7 países (Paraguay, Guatemala, República Dominicana, México, El Salvador, Brasil y Chile)
- En este mismo período, los reclamos por cada 100 mil habitantes cayeron en otros 7 países (Ecuador, Panamá, Costa Rica, Uruguay, Colombia, Argentina y Perú).

Con el interés de generar una idea gráfica sobre la variación (aumento o disminución) de la densidad de las denuncias en este período, se presenta el grafo de la siguiente página.



Según este cálculo, la cantidad de denuncias por cada 100 mil habitantes bajó más en Uruguay (-17,8%) y el mayor incremento fue en El Salvador (+74,1%), cuya agencia de protección al consumidor lo explica de esta manera:

“En el año 2022 se fortaleció la defensa de los consumidores con nuevas reformas a la LPC... que amplió nuestra competencia para conocer denuncias por incumplimiento en la ejecución de garantías y requerir su registro para hacerla efectiva a los consumidores... La más reciente reforma a la Ley, vigente desde junio de 2024, otorgó a la Defensoría, entre otras, la facultad de atender denuncias por la limitación al derecho de los consumidores a renunciar y desistir; se establece un techo del interés moratorio del 5% anual... iniciar de forma oficiosa la tramitación de denuncias y hacer uso de los medios alternos en casos de interés colectivo...”

Se consolidó la atención por medios no presenciales a través de la creación de la Gerencia de Atención Virtual, la cual facilita la tramitación de casos y desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, por medio de la recepción desde nuestra página web, realización de audiencias virtuales... la atención de las principales etapas del proceso de forma remota... se ha impulsado la prestación de servicios hacia la comunidad de consumidores digitales en comercio electrónico o que residen en el exterior y que mantienen relaciones de consumo con proveedores domiciliados en el salvador, innovado con la atención de consumidores por medio de ventanillas virtuales, por

medio de diez kioscos virtuales en igual número de consulados generales de El Salvador...” (tomado de comunicación vía correo electrónico con personal ejecutivo de la Defensoría del Consumidor).

En este análisis conviene siempre realizar evaluaciones objetivas sobre la capacidad instalada en la administración pública, las fortalezas y limitaciones del marco legal aplicable, los procedimientos y mecanismos implementados para atender las reclamaciones, la cultura ciudadana para reclamar sus derechos, la conducta empresarial frente a las denuncias de los consumidores, entre otros aspectos.

También merece la pena señalar que el solo hecho de que los reclamos aumenten no es indicativo de mayor malestar de los consumidores, y tampoco la disminución debería ser interpretada como señal de su bienestar.

En todo caso, con este nuevo insumo que entrega el presente trabajo, se espera contribuir al análisis, evaluación y fortalecimiento de los actuales sistemas de atención a los reclamos de los consumidores en América Latina.

5. Opinión de la disponibilidad y calidad de la información pública sobre reclamos

El derecho de acceso a la información pública y la rendición de cuentas por parte de la administración pública muestra un recorrido no libre de obstáculos en América Latina. El trabajo desplegado con este Estudio se pone a prueba el funcionamiento de las leyes y mecanismos creados en cada país para el cumplimiento de estas facultades.

El esfuerzo desarrollado para explorar, ordenar, sistematizar y comparar la información oficial sobre reclamos de los consumidores en 15 países, en el marco de prácticas democráticas básicas, busca aportar a una mejor comprensión de esta problemática y al fortalecimiento de las políticas públicas en el ámbito del consumo.



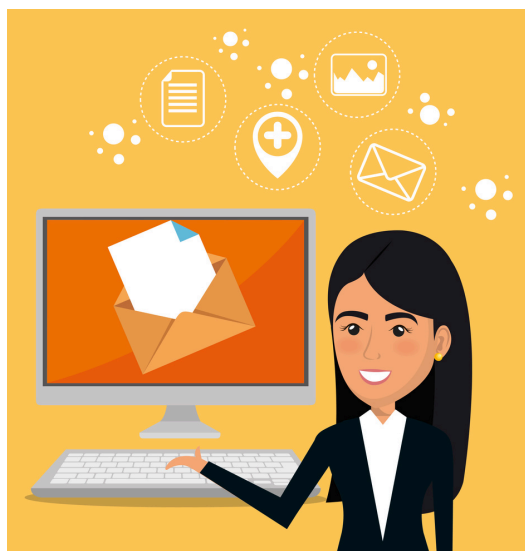
A partir de la experiencia vivida como usuarios de la información que se ha gestionado y obtenido para desarrollar el presente trabajo, se dispone de elementos de juicio para opinar sobre la disponibilidad y calidad de la información sobre reclamos existente o canalizada a través de los sitios web gubernamentales de cada país.

Esta opinión toma en cuenta cinco criterios, que se desarrollan a partir de las siguientes interrogantes:

- ¿Los sitios web institucionales ofrecen estadística sobre reclamos?;
- ¿Es completa la estadística publicada?;
- ¿Están actualizados los datos publicados?;
- ¿La información publicada tiene formato de datos abiertos?;
- ¿Se permite solicitar acceso a información a nacionales y a personas no residentes?.

Como resultado de este ejercicio, se presenta una valoración sobre el avance detectado en los 15 países respecto a la disponibilidad y la calidad de información en materia de reclamos de los consumidores.

a. Información oficiosa



Merece la pena reconocer los esfuerzos que realizan las instituciones gubernamentales de protección al consumidor de Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Panamá, República Dominicana y Uruguay, a fin de publicar en sus sitios web información pública sobre reclamos y de manera oficiosa, lo que probablemente se basa en el cumplimiento de obligaciones legales derivadas de la legislación de acceso a información pública.

Entre esos nueve países debe señalarse que la información publicada en Chile tiene varios años de no estar actualizada y los datos de El Salvador y Uruguay están enfocados principalmente en las atenciones y no en los reclamos. Además, en estos dos últimos países junto con Guatemala y Panamá, la estadística no es entregada en formato de datos abiertos, sino en archivos PDF, lo que dificulta su procesamiento.

b. Acceso a información pública

El presente Estudio da fe de los sistemas eficientes que existen en las instituciones públicas de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Perú, República Dominicana y Uruguay, a efecto de atender solicitudes de acceso a información pública, en la mayoría de los casos incluso respondiendo peticiones presentadas por personas extranjeras no residentes.

Es conocido que este importante servicio es resultado de la vigencia de leyes que favorecen el acceso a la información pública y en la medida que este derecho no se limita a los nacionales y a extranjeros residentes, se contribuye al ejercicio de una ciudadanía latinoamericana y global.

c. Comunicación institucional bilateral

Junto a los recursos anteriores, la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable entabló comunicación bilateral con Titulares y Ejecutivos de las agencias de protección al consumidor de Argentina, Brasil, El Salvador, Uruguay, a quienes se les agradece la activa colaboración, entregando información complementaria y aclarando conceptos, lo que ha contribuido a elevar la calidad del presente Estudio.

Lo anterior también se intentó con representantes de los organismos públicos de Bolivia y Paraguay, sin lograr el resultado deseado.

d. Países con gran oportunidad de mejora

La experiencia desarrollada permite afirmar que existe un gran espacio de oportunidad para mejorar la disponibilidad y calidad de la información pública sobre reclamos que entregan Bolivia, Ecuador, Paraguay.

Al respecto, merece la pena recordar que el derecho al acceso a información pública va consolidándose como un importante derecho humano; y en el caso de los consumidores, entre mejor informados estén, se puede lograr una mayor calidad de participación en los asuntos que les competen.

V. Principales Conclusiones

- Entre 2022 y 2024, los reclamos presentados por las y los consumidores aumentaron las agencias públicas de protección al consumidor de 10 países (Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay y Perú), con alzas que van desde el 4,5% en Perú hasta el 65,8% en El Salvador. En cambio, disminuyeron en las instituciones públicas de Argentina, República Dominicana, Panamá, Costa Rica y Uruguay, con caídas que van desde el -5,1% en Argentina hasta el -21,5% en Uruguay.
- La mirada de mediano plazo (período 2019 – 2024) sobre el comportamiento de los reclamos muestra que en 11 de 13 países cubiertos hubo incremento en el número de reclamaciones recibidas en las instancias gubernamentales dedicadas a la protección del consumidor (Ecuador, Paraguay, Bolivia, Republica Dominicana, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Perú, Argentina, Chile y Brasil). Sólo en Panamá y México la tendencia en este período fue a la baja.



- No todos los organismos públicos especializados en la protección del consumidor disponen de estadística que permita establecer la tasa de resolución de reclamos y menos los que resultaron favorables al consumidor. De los 13 países en que se puede realizar este cálculo, Costa Rica reporta la tasa más baja de resolución favorable, que en el año 2024 alcanzó el 30,2%; en cambio, Guatemala refleja el porcentaje más alto, ubicándose entre el 82,1% y el 100%.
- Entre 2022 y 2024, la tasa de resolución favorable de las reclamaciones en las agencias de protección al consumidor aumentó en 6 de los 13 países con información sobre el tema, concretamente Costa Rica, Perú, República Dominicana, El Salvador, México y Guatemala. En cambio, dicha proporción disminuyó en Panamá, Bolivia, Chile, Uruguay y Brasil, destacando los primeros dos países con reducciones de 20 y 40 puntos porcentuales, respectivamente. Argentina y Paraguay, aunque con porcentajes distintos, prácticamente no reportan variación en sus respectivas tasas de resolución favorable de denuncias.

- Los reclamos en los servicios de telecomunicaciones disminuyeron en 12 de 14 países con información comparable entre 2022 y 2024, siendo éstos: Chile, Uruguay, Guatemala, Costa Rica, Ecuador, Argentina, México, Brasil, Perú, Paraguay, El Salvador y Panamá, este último país con la mayor caída (-42,8%). Estas denuncias subieron en Colombia (+29,1%) y República Dominicana (+44,3%).
- El análisis de las resoluciones favorables al usuario de telecomunicaciones entre 2022 y 2024 abarca a 9 países y en 6 de éstos (Uruguay, Costa Rica, El Salvador, Chile, Argentina y Brasil) se produjo una caída en la proporción de denuncias resueltas favorables. En Perú, República Dominicana y México, por el contrario, hubo un incremento en la tasa de resolución favorable de las reclamaciones en este servicio público. Perú reporta la tasa de reclamaciones favorables más baja (35,2%) y la proporción más alta estuvo en México, que alcanzó el 89,2%, ambas para el año 2024.
- La proporción de los reclamos en telecomunicaciones en comparación con el total de denuncias aumentó en 3 países (República Dominicana, Brasil y Colombia) y disminuyó en los otros 11 países (México, Guatemala, Uruguay, El Salvador, Panamá, Argentina, Chile, Costa Rica, Paraguay, Perú y Ecuador). Esta caída indicaría que existen otras temáticas que van ganando terreno en las controversias entre proveedores y consumidores
- En este período, las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros aumentaron en 9 países (Paraguay, Guatemala, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Perú, Chile, México y Brasil) y se redujeron en los restantes 6 países (Costa Rica, Panamá, Bolivia, Uruguay, Argentina y Colombia). El cálculo y análisis de la variación de las reclamaciones permite identificar que la mayor caída fue en Uruguay (-31,7%) y, por lejos, en El Salvador se produjo la mayor alza (+334,5%), fenómeno que según la agencia de protección al consumidor fue favorecido por reformas legales recientes y la ampliación de la información y educación a los usuarios.
- La tasa de resolución favorable en los reclamos de los usuarios de servicios financieros disminuyó en 8 países (Costa Rica, Perú, Chile, Guatemala, República Dominicana, Brasil, Uruguay y Ecuador), destacando las caídas de 21,8 puntos porcentuales en Uruguay y 11,5 puntos porcentuales en Costa Rica y Guatemala. Esta tasa de resolución aumentó en 4 países (México, Argentina, El Salvador y Bolivia).

- La tasa de resolución favorable en los servicios financieros más baja se encontró en Costa Rica y Perú, con el 15,8% y el 38,3%, respectivamente; y en los años 2023 y 2024, Ecuador y Bolivia, respectivamente, se ubican como los países en donde es más alta la proporción de reclamaciones favorables al usuario.
- Casi consistentemente con el aumento del número de reclamos por servicios financieros, en este período, en 10 de los 14 países aumentó la proporción de denuncias en este servicio respecto del total de reclamaciones. Los 4 países en donde esta proporción disminuyó son Costa Rica, Uruguay, Paraguay y Colombia.
- El análisis de la densidad de los reclamos de las y los consumidores concluye que, en el año 2024, Paraguay y Chile son los países con menor y mayor cantidad de denuncias, con 27,1 y 3785,1 reclamaciones por cada 100 mil habitantes, respectivamente. Entre 2022 y 2024, este indicador subió en 7 países (Paraguay, Guatemala, República Dominicana, México, El Salvador, Brasil y Chile) y cayó en otros 7 países (Ecuador, Panamá, Costa Rica, Uruguay, Colombia, Argentina y Perú).
- En este período, la cantidad de denuncias por cada 100 mil habitantes bajó más en Uruguay (-17,8%) y el mayor incremento fue en El Salvador (+74,1%), cuya agencia de protección al consumidor lo explica por reformas legales, el fortalecimiento de la atención por medios no presenciales, la prestación de servicios hacia consumidores digitales y de salvadoreños que residen en el exterior por medio de kioscos virtuales en Consulados Generales.
- El derecho de acceso a la información pública y la rendición de cuentas por parte de la administración pública muestra un recorrido no libre de obstáculos en América Latina, prueba de ello es que solo las instituciones públicas de 9 países (Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Panamá, República Dominicana y Uruguay) publican de manera oficiosa información sobre los reclamos en sus respectivos sitios web, con la condición de que la información publicada en Chile tiene varios años de no estar actualizada y los datos de El Salvador y Uruguay están enfocados principalmente en las atenciones y no en los reclamos.
- El presente Estudio da fe de los sistemas eficientes que existen en las instituciones públicas de 10 países (Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Perú, República Dominicana y Uruguay), a efecto de atender solicitudes de acceso a información pública, en la mayoría de los casos incluso respondiendo peticiones presentadas por personas extranjeras no residentes.

VI. Base de datos creada y utilizada en este Estudio

Los datos utilizados provienen de la estadística oficial publicada en los sitios web 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.



Se realizó un intenso esfuerzo para armonizar toda la información recabada, pero merece la pena aclarar 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 15 países de América Latina, en el período 2022 - 2024.

Datos de Argentina

RECLAMOS TOTALES	Subsecretaría de Defensa del Consumidor	Banco Central de la República Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones	TOTAL
2022				
Reclamos recibidos	241.644	8.765	16.840	267.249
Reclamos resueltos	60.102			
Reclamos resueltos favorable	33.519			
Proporción de resueltos favorables	55,8%			
2023				
Reclamos recibidos	237.847	9.209	12.924	259.980
Reclamos resueltos	62.127			
Reclamos resueltos favorable	34.756			
Proporción de resueltos favorables	55,9%			
2024				
Reclamos recibidos	229.424	8.638	9.639	247.701
Reclamos resueltos	51.261			
Reclamos resueltos favorable	28.654			
Proporción de resueltos favorables	55,9%			

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Subsecretaría de Defensa del Consumidor	Ente Nacional de Comunicaciones	TOTAL
2022			
Reclamos recibidos	38.494	16.840	55.334
Reclamos Resueltos	7.392		
Reclamos resueltos favorables	5.889		
Proporción de solucionados favorable	79,7%		
2023			
Reclamos recibidos	36.080	12.924	49.004
Reclamos Resueltos	6.358		
Reclamos resueltos favorables	4.924		
Proporción de solucionados favorable	77,4%		
2024			
Reclamos recibidos	32.028	9.639	41.667
Reclamos Resueltos	3.557		
Reclamos resueltos favorables	2.753		
Proporción de solucionados favorable	77,4%		

Reclamos servicios financieros	Subsecretaría de Defensa del Consumidor	Banco Central de la República Argentina	TOTAL
2022			
Reclamos recibidos	45.420	8.765	54.185
Reclamos Resueltos	13.558		
Reclamos resueltos favorable	7.635		
Proporción de solucionados favorable	56,3%		
2023			
Reclamos recibidos	45.955	9.209	55.164
Reclamos Resueltos	14.475		
Reclamos resueltos favorable	8.626		
Proporción de solucionados favorable	59,6%		
2024			
Reclamos recibidos	45.242	8.638	53.880
Reclamos Resueltos	13.911		
Reclamos resueltos favorable	8.654		
Proporción de solucionados favorable	62,2%		

Datos de Bolivia

RECLAMOS TOTALES	Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	TOTAL
2022			
Reclamaciones atendidas/reclamos finalizados	1.675	1.158	2.833
Conciliaciones realizadas/ reclamos solucionados	1.655	822	
Proporción de solucionados	98,8%	71,0%	
2023			
Reclamaciones atendidas/reclamos finalizados	2.079	1.339	3.418
Conciliaciones realizadas/ reclamos solucionados	1.226	860	
Proporción de solucionados	59%	64,2%	
2024			
Reclamaciones atendidas/reclamos finalizados	ND	1.140	1.140
Conciliaciones realizadas/ reclamos solucionados	ND	923	
Proporción de solucionados	ND	81,0%	

Datos de Brasil

RECLAMOS TOTALES	Sindec	Consumidor.gov.br	Pro Consumidor	TOTAL
2022				
Reclamos totales finalizados	1.011.644	1.293.096	611.799	2.916.539
Reclamos totales solucionados	775.526	1.001.891	382.436	2.159.853
Proporción de solucionados	76,7%	77,5%	62,5%	74,1%
2023				
Reclamos totales finalizados	451.607	1.385.840	1.277.507	3.114.954
Reclamos totales solucionados	355.053	1.080.124	771.486	2.206.664
Proporción de solucionados	78,6%	77,9%	60,4%	70,8%
2024				
Reclamos totales finalizados	227.420	1.414.218	1.460.490	3.102.128
Reclamos totales solucionados	173.271	1.010.459	900.392	2.084.122
Proporción de solucionados	76,2%	71,5%	62%	67,2%

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Sindec	Consumidor.gov.br	Pro Consumidor	TOTAL
2022				
Reclamos totales finalizados	184.044	224.621	100.954	509.619
Reclamos totales solucionados	ND	194.881	83.974	
Proporción de solucionados	ND	86,8%	83,2%	
2023				
Reclamos totales finalizados	58.398	182.526	167.399	408.323
Reclamos totales solucionados	ND	162.229	134.555	
Proporción de solucionados	ND	88,9%	80,4%	
2024				
Reclamos totales finalizados	20.132	177.434	166.321	363.887
Reclamos totales solucionados	ND	150.198	134.188	
Proporción de solucionados	ND	84,7%	80,7%	

Reclamos servicios financieros	Sindec	Consumidor.gov.br	Pro Consumidor	TOTAL
2022				
Reclamos totales finalizados	234.044	340.935	220.639	795.618
Reclamos totales solucionados	ND	268.179	127.706	
Proporción de solucionados	ND	78,7%	57,9%	
2023				
Reclamos totales finalizados	104.803	386.756	548.457	1.040.016
Reclamos totales solucionados	ND	307.084	331.762	
Proporción de solucionados	ND	79,4%	60,5%	
2024				
Reclamos totales finalizados	46.225	465.343	659.781	1.171.349
Reclamos totales solucionados	ND	325.461	404.776	
Proporción de solucionados	ND	69,9%	61,4%	

Datos de Chile

RECLAMOS TOTALES	Servicio Nacional del Consumidor	Comisión para el Mercado Financiero	Subsecretaría de Telecomunicaciones	TOTAL
2022				
Total casos	628.644	27.673	59.881	716.198
Reclamos con insistencia/Resueltos	628.644	15.334	32.909	
Proveedor ACOGE total o parcialmente/Resueltos favorable	329.629	8.495	28.407	
Proporción de casos donde el proveedor ACOGE total o parcialmente	52,4%	55,4%	86,3%	
2023				
Total casos	593.744	32.880	49.503	676.127
Reclamos con insistencia/Resueltos	593.744	13.595	29.927	
Proveedor ACOGE total o parcialmente/Resueltos favorable	302.954	7.853	24.793	
Proporción de casos donde el proveedor ACOGE total o parcialmente	51,0%	57,8%	82,8%	
2024				
Total casos	682.283	33.129	44.871	760.283
Reclamos con insistencia/Resueltos	682.283	6.524	27.070	
Proveedor ACOGE total o parcialmente/Resueltos favorable	318.775	4.025	22.092	
Proporción de casos donde el proveedor ACOGE total o parcialmente	46,7%	61,7%	81,6%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Servicio Nacional del Consumidor	Subsecretaría de Telecomunicaciones	TOTAL
2022			
Reclamos totales finalizados	83.991	59.881	143.872
Reclamos CON insistencia		32.909	
Reclamos RESUELTOS	83.991	32.909	116.900
Reclamos ACOGER		27.996	
Reclamos ACOGER PARCIALMENTE		411	
Reclamos resueltos favorables	62.634	28.407	91.041
	74,6%	86,3%	77,9%
2023			
Reclamos totales finalizados	91.993	49.503	141.496
Reclamos CON insistencia		29.927	
Reclamos RESUELTOS	91.993	29.927	121.920
Reclamos ACOGER		24.270	
Reclamos ACOGER PARCIALMENTE		523	
Reclamos resueltos favorables	64.497	24.793	89.290
	70,1%	82,8%	73,2%
2024			
Reclamos totales finalizados	92.372	44.871	137.243
Reclamos CON insistencia		27.070	
Reclamos RESUELTOS	92.372	27.070	119.442
Reclamos ACOGER		21.415	
Reclamos ACOGER PARCIALMENTE		677	
Reclamos resueltos favorables	65.795	22.092	87.887
	71,2%	81,6%	73,6%

Reclamos servicios financieros	Servicio Nacional del Consumidor	Comisión para el Mercado Financiero	TOTAL
2022			
Reclamos finalizados	112.362	27.673	140.035
Reclamos Resueltos	112.362	15.334	127.696
Reclamos resueltos favorable	52.013	8.495	60.508
Reclamos resueltos no favorable		6.839	
Proporción de solucionados favorable	46,3%	55,4%	47,4%
2023			
Reclamos finalizados	119.872	32.880	152.752
Reclamos Resueltos	119.872	13.595	133.467
Reclamos resueltos favorable	58.537	7.853	66.390
Reclamos resueltos no favorable		5.742	
Proporción de solucionados favorable	48,8%	57,8%	49,7%
2024			
Reclamos finalizados	125.373	33.129	158.502
Reclamos Resueltos	125.373	6.524	131.897
Reclamos resueltos favorable	56.412	4.025	60.437
Reclamos resueltos no favorable		2.499	
Proporción de solucionados favorable	45,0%	61,7%	45,8%

Datos de Colombia

RECLAMOS TOTALES	Superintendencia de Industria y Comercio	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Superintendencia Financiera	TOTAL
2022				
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos/QUEJAS recibidas	52.898	13.289	191.679	257.866
2023				
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos	50.478	11.103	168.903	230.484
2024				
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos	62.491	16.612	168.802	247.905

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Superintendencia de Industria y Comercio	Comisión de Regulación de Comunicaciones	TOTAL
2022			
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos	29.992	13.289	43.281
2023			
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos	29.682	11.103	40.785
2024			
Denuncias RECIBIDAS/Peticiones-Quejas-Reclamos	39.251	16.612	55.863

Reclamos servicios financieros	Superintendencia de Industria y Comercio	Superintendencia Financiera	TOTAL
2022			
Denuncias recibidas	1.286	191.679	192.965
2023			
Denuncias recibidas	1.786	168.903	170.689
2024			
Denuncias recibidas	2.019	168.802	170.821

Datos de Costa Rica

RECLAMOS TOTALES	Dirección de Apoyo al Consumidor	Superintendencia de Telecomunicaciones	TOTAL
2022			
Reclamos/Denuncias recibidas	8.043	739	8.782
Reclamos/Denuncias RESUELTAS/ archivadas	7.218	739	
Casos conciliados/Resueltos favorable durante o con el proceso	1.367	675	
Proporción de casos conciliados/Resueltos favorable	18,9%	91,3%	
2023			
Reclamos/Denuncias recibidas	6.854	761	7.615
Reclamos/Denuncias RESUELTAS/ archivadas	6.063	761	
Casos conciliados/Resueltos favorable durante o con el proceso	1.049	702	
Proporción de casos conciliados/Resueltos favorable	17,3%	92,2%	
2024			
Reclamos/Denuncias recibidas	6.916	729	7.645
Reclamos/Denuncias RESUELTAS/ archivadas	5.826	729	
Casos conciliados/Resueltos favorable durante o con el proceso	1.758	680	
Proporción de casos conciliados/Resueltos favorable	30,2%	93,3%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Dirección de Apoyo al Consumidor	Superintendencia de Telecomunicaciones	Total
2022			
Reclamos totales	1.212	739	1.951
Reclamos resueltos	1.188	739	1.927
A favor		21	
Archivo simple		296	
Con Lugar		14	
Facilitación		344	
Parcialmente		52	
Sin lugar		12	
Reclamos resueltos favorable durante o con el proceso	746	675	1.421
Proporción de solucionados favorable	62,8%	91,3%	73,7%
2023			
Reclamos totales	876	761	1.637
Reclamos resueltos	852	761	1.613
A favor		7	
Archivo simple		299	
Con Lugar		34	
Facilitación		362	
Parcialmente		55	
Sin lugar		4	
Reclamos resueltos favorable durante o con el proceso	511	702	1.213
Proporción de solucionados favorable	60,0%	92,2%	75,2%
2024			
Reclamos totales	833	729	1.562
Reclamos resueltos	781	729	1.510
A favor		9	
Archivo simple		277	
Con Lugar		13	
Facilitación		381	
Parcialmente		37	
Sin lugar		12	
Reclamos resueltos favorable durante o con el proceso	402	680	1.082
Proporción de solucionados favorable	51,5%	93,3%	71,7%

Reclamos servicios financieros	Dirección de Apoyo al Consumidor
2022	
Reclamos recibidos	656
Reclamos resueltos	600
Reclamos resueltos favorable	164
Proporción de solucionados favorable	27,3%
2023	
Reclamos recibidos	568
Reclamos resueltos	509
Reclamos resueltos favorable	127
Proporción de solucionados favorable	25,0%
2024	
Reclamos recibidos	515
Reclamos resueltos	456
Reclamos resueltos favorable	72
Proporción de solucionados favorable	15,8%

Datos de Ecuador

RECLAMOS TOTALES	Ministerio de Producción, Comercio Exterior y Pesca	Super- intendencia de Bancos	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	TOTAL
2022				
Reclamos	1.027	5.349	5.685	12.061
Reclamos con decisión favorable		4.386		
Proporción Reclamos con decisión favorable		82,0%		
2023				
Reclamos	1.272	4.742	4.243	10.257
Reclamos con decisión favorable		3.641		
Proporción Reclamos con decisión favorable		76,8%		
2024				
Reclamos	1.107	6.024	4.371	11.502

Datos de El Salvador

RECLAMOS TOTALES	Defensoría del Consumidor	TOTAL
2022		
Reclamos recibidos	16.576	16.576
Reclamos resueltos	15.259	15.259
Reclamos resueltos favorable	9.762	9.762
Proporción de resueltos favorables	64,0%	64,0%
2023		
Reclamos recibidos	20.302	20.302
Reclamos resueltos	17.714	17.714
Reclamos resueltos favorable	11.451	11.451
Proporción de resueltos favorables	64,6%	64,6%
2024		
Reclamos recibidos	27.491	27.491
Reclamos resueltos	27.536	27.536
Reclamos resueltos favorable	19.800	19.800
Proporción de resueltos favorables	71,91%	71,91%

Reclamos en la Defensoría del Consumidor por servicios	Reclamos servicios telecomunicaciones	Reclamos servicios financieros
2022		
Reclamos recibidos	2.880	3.998
Reclamos resueltos	2.848	3.852
Reclamos resueltos favorable	2.223	2.327
Proporción de resueltos favorables	78,1%	60,4%
2023		
Reclamos recibidos	2.808	8.232
Reclamos resueltos	2.799	5.460
Reclamos resueltos favorable	2.141	3.778
Proporción de resueltos favorables	76,5%	69,2%
2024		
Reclamos recibidos	1.938	17.371
Reclamos resueltos	1.855	18.079
Reclamos resueltos favorable	1.333	13.916
Proporción de resueltos favorables	71,9%	77,0%

Datos de Guatemala

RECLAMOS TOTALES	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	Superintendencia de Bancos	TOTAL
2022			
Quejas totales recibidas	8.467	3.158	11.625
Quejas documentadas/ Atendidas		3.158	
Quejas resueltas	4.075	2.161	
Proporción de quejas resueltas		68,4%	
2023			
Quejas totales recibidas	8.396	3.051	11.447
Quejas documentadas		3.051	
Quejas resueltas	4.635	1.726	
Proporción de quejas resueltas		56,6%	
2024			
Quejas totales recibidas	10.528	3.274	13.802
Quejas documentadas		3.274	
Quejas resueltas	9.666	1.862	
Proporción de quejas resueltas		56,9%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
2022	
Quejas totales recibidas	1.059
2023	
Quejas totales recibidas	967
2024	
Quejas totales recibidas	873

Reclamos servicios financieros	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	Superintendencia de Bancos	TOTAL
2022			
Quejas totales/ Casos atendidos	445	3.158	3.603
Casos resueltos favorables		2.161	
Proporción de casos resueltos favorables		68,4%	
2023			
Quejas totales/ Casos atendidos	461	3.051	3.512
Casos resueltos favorables		1.726	
Proporción de casos resueltos favorables		56,6%	
2024			
Quejas totales/ Casos atendidos	1.383	3.274	4.657
Casos resueltos favorables		1.862	
Proporción de casos resueltos favorables		56,9%	

Datos de México

TOTAL RECLAMOS	Procuraduría Federal del Consumidor	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	TOTAL
2022			
Reclamaciones recibidas/INICIADAS	81.469	230.698	312.167
RESUELTOS/CONCLUÍDAS	48.085	187.801	
Reclamos Conciliados/Resueltas Favorables	35.502	70.809	
Proporción Reclamos Conciliados/Resueltos Favorables	73,8%	37,7%	
2023			
Reclamaciones recibidas/INICIADAS	85.886	274.149	360.035
RESUELTOS/CONCLUÍDAS	50.925	236.523	
Reclamos Conciliados/Resueltas Favorables	38.673	110.495	
Proporción Reclamos Conciliados/Resueltos Favorables	75,9%	46,7%	
2024			
Reclamaciones recibidas/INICIADAS	86.239	251.528	337.767
RESUELTOS/CONCLUÍDAS	46.422	211.458	
Reclamos Conciliados/Resueltas Favorables	35.635	88.272	
Proporción Reclamos Conciliados/Resueltos Favorables	76,8%	41,7%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Procuraduría Federal del Consumidor
2022	
Reclamos recibidos	19.895
RESUELTOS	15.444
Conciliados	13.688
Proporción de conciliados	88,6%
2023	
Reclamos recibidos	19.193
RESUELTOS	14.678
Conciliados	13.205
Proporción de conciliados	90%
2024	
Reclamos recibidos	14.456
RESUELTOS	12.867
Conciliados	11.477
Proporción de conciliados	89,2%

Reclamos servicios financieros	Procuraduría Federal del Consumidor	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros	TOTAL
2022			
Reclamaciones recibidas/Iniciadas	1.172	230.698	231.870
Resueltos/ Concluidas	718	187.801	188.519
Reclamaciones conciliadas/ resueltos favorables	448	70.809	71.257
Proporción de reclamaciones resueltas favorables	62,4%	37,7%	37,8%
2023			
Reclamaciones recibidas/Iniciadas	1.637	274.149	275.786
Resueltos/ Concluidas	1.013	236.523	237.536
Reclamaciones conciliadas/ resueltos favorables	699	110.495	111.194
Proporción de reclamaciones resueltas favorables	69,0%	46,7%	46,8%
2024			
Reclamaciones recibidas/Iniciadas	1.869	251.528	253.397
Resueltos/ Concluidas	995	211.458	212.453
Reclamaciones conciliadas/ resueltos favorables	703	88.272	88.975
Proporción de reclamaciones resueltas favorables	70,7%	41,7%	41,9%

Datos de Panamá

TOTAL RECLAMOS	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Superintendencia de Bancos	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	TOTAL
2022				
Quejas recibidas	3.052	645	184	3.881
Quejas favorables	2.656			
Proporción Quejas favorables	87,0%			
2023				
Quejas recibidas	2.612	577	117	3.306
Quejas favorables	2.347			
Proporción Quejas favorables	89,9%			
2024				
Quejas recibidas	2.678	584	58	3.320
Quejas favorables	1.800			
Proporción Quejas favorables	67,2%			

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	Total
2022			
Quejas recibidas	552	184	736
2023			
Quejas recibidas	381	117	498
2024			
Quejas recibidas	363	58	421

Reclamos servicios financieros	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	Superintendencia de Bancos	Total
2022			
Quejas recibidas	5	645	650
2023			
Quejas recibidas	11	577	588
2024			
Quejas recibidas	0	584	584

Datos de Paraguay

Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario	Reclamos totales	Reclamos servicios telecomunicaciones	Reclamos servicios financieros
2022			
Reclamos recibidos	1549	558	480
Reclamos con acuerdo	ND	ND	ND
Proporción reclamos con acuerdo	ND	ND	ND
2023			
Reclamos recibidos	1.246	362	337
Reclamos con acuerdo	997	ND	ND
Proporción reclamos con acuerdo	80,0%	ND	ND
2024			
Reclamos recibidos	1.729	380	501
Reclamos con acuerdo	1.383	ND	ND
Proporción reclamos con acuerdo	80,0%	ND	ND

Datos de Perú

TOTAL RECLAMOS	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Superintendencia de Bancos	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	TOTAL
2022				
Reclamos presentados	109.363	6.134	80.479	195.976
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	104.730		74.214	
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	42.184		14.981	
Resueltas: Parcialmente Fundado			3.805	
Proporción Reclamos favorables	40,3%		25,3%	
2023				
Reclamos presentados	113.806	6.910	67.538	188.254
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	116.017		74.270	
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	49.728		15.685	
Resueltas: Parcialmente Fundado			2.807	
Proporción Reclamos favorables	42,9%		24,9%	
2024				
Reclamos presentados	114.331	6.624	49.667	170.622
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	114.496		51.430	
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	50.171		12.123	
Resueltas: Parcialmente Fundado			2.479	
Proporción Reclamos favorables	43,8%		28,4%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones	Total
2022			
Reclamos presentados	9.004	80.479	89.483
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	8.451	74.214	82.665
Resueltas			
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación/Resueltas: FUNDADO	3.648	14.981	22.434
Resueltas: Parcialmente Fundado		3.805	
Proporción Reclamos favorables	43,2%	25,3%	27,1%
2023			
Reclamos presentados	10.332	67.538	77.870
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	10.703	74.270	84.973
Resueltas			
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación/Resueltas: FUNDADO	5.661	15.685	24.153
Resueltas: Parcialmente Fundado		2.807	
Proporción Reclamos favorables	52,9%	24,9%	28,4%
2024			
Reclamos presentados	13.460	49.667	63.127
Reclamos concluidos/Total Quejas y Apelaciones	13.144	51.430	64.574
Resueltas			
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación/Resueltas: FUNDADO	8.110	12.123	22.712
Resueltas: Parcialmente Fundado		2.479	
Proporción Reclamos favorables	61,7%	28,4%	35,2%

Reclamos servicios financieros	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Superintendencia de Bancos	Total
2022			
Reclamos presentados	39.411	6.134	45.545
Reclamos concluidos	37.868		
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	14.631		
Proporción Reclamos favorables	38,6%		
2023			
Reclamos presentados	42.283	6.910	49.193
Reclamos concluidos	42.818		
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	16.868		
Proporción Reclamos favorables	39,4%		
2024			
Reclamos presentados	38.964	6.624	45.588
Reclamos concluidos	39.314		
Reclamos concluidos favorable mediante conciliación y mediación	15.075		
Proporción Reclamos favorables	38,3%		

Datos de República Dominicana

TOTAL RECLAMOS	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	Superintendencia de Bancos	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones	TOTAL
2022				
Reclamaciones/Total de casos	6.437	4.420	244	11.101
Reclamaciones con decisión/Casos Resueltos		5.018	244	
Casos conciliados/Reclamaciones con decisión favorable	2.312	3.175	198	
Proporción de casos conciliados/Con decisión favorable	35,9%	63,3%	81,1%	
2023				
Reclamaciones/Total de casos	4.992	4.471	215	9.678
Reclamaciones con decisión/Casos Resueltos		4.892	215	
Casos conciliados/Reclamaciones con decisión favorable	3.245	3.017	184	
Proporción de casos conciliados/Con decisión favorable	65,0%	61,7%	85,6%	
2024				
Reclamaciones/Total de casos	6.030	5.411	352	11.793
Reclamaciones con decisión/Casos Resueltos		5.205	352	
Casos conciliados/Reclamaciones con decisión favorable	3.524	3.272	289	
Proporción de casos conciliados/Con decisión favorable	58,4%	62,9%	82,1%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Año 2022	
Total Casos: Quejas, Denuncias y Recursos de Queja	244
Casos Resueltos	244
Casos Resueltos a favor de usuario	198
Proporción casos con decisión favorable	81,1%
Año 2023	
Total Casos: Quejas, Denuncias y Recursos de Queja	215
Casos Resueltos	215
Casos Resueltos a favor de usuario	184
Proporción casos con decisión favorable	85,6%
Año 2024	
Total Casos: Quejas, Denuncias y Recursos de Queja	352
Casos Resueltos	352
Casos Resueltos a favor de usuario	289
Proporción casos con decisión favorable	82,1%

Reclamos servicios financieros	Superintendencia de Bancos
2022	
Reclamaciones	4.420
Reclamaciones con decisión	5.018
Reclamaciones con decisión favorable	3.175
Proporción Reclamaciones con decisión favorable	63,3%
2023	
Reclamaciones	4.471
Reclamaciones con decisión	4.892
Reclamaciones con decisión favorable	3.017
Proporción Reclamaciones con decisión favorable	61,7%
2024	
Reclamaciones	5.411
Reclamaciones con decisión	5.205
Reclamaciones con decisión favorable	3.272
Proporción Reclamaciones con decisión favorable	62,9%

Datos de Uruguay

RECLAMOS TOTALES	Unidad de Defensa del Consumidor	Superintendencia de Bancos	Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones	TOTAL
2022				
Denuncias/Reclamos recibidos	9.881	462	855	11.198
Denuncias/Reclamos Resueltos	4.242	430	855	
Denuncias/Reclamos resueltos favorables al usuario	3.129	178	581	
Proporción de denuncias/Reclamos resueltas favorables al usuario	73,8%	41,4%	68,0%	
2023				
Denuncias/Reclamos recibidos	6.994	542	862	8.398
Denuncias/Reclamos Resueltos	3196	477	860	
Denuncias/Reclamos resueltos favorables al usuario	2375	206	593	
Proporción de denuncias/Reclamos resueltas favorables al usuario	74,3%	43,2%	69,0%	
2024				
Denuncias/Reclamos recibidos	7.761	404	796	8.961
Denuncias/Reclamos Resueltos	3.065	696	790	
Denuncias/Reclamos resueltos favorables al usuario	1.892	239	536	
Proporción de denuncias/Reclamos resueltas favorables al usuario	61,7%	34,3%	67,8%	

Reclamos servicios de telecomunicaciones	Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones
2022	
Reclamos recibidos	855
Reclamos resueltos	855
Reclamos resueltos con acuerdo	581
Proporción de reclamos resueltos con acuerdo	68,0%
2023	
Reclamos recibidos	862
Reclamos resueltos	860
Reclamos resueltos con acuerdo	593
Proporción de reclamos resueltos con acuerdo	69,0%
2024	
Reclamos recibidos	796
Reclamos resueltos	790
Reclamos resueltos con acuerdo	536
Proporción de reclamos resueltos con acuerdo	67,8%

Reclamos servicios financieros	Unidad de Defensa del Consumidor	Superintendencia de Servicios Financieros	Total
2022			
Denuncias recibidas	3.083	462	3.545
Denuncias Resueltas	1.010	430	1.440
Denuncias resueltas favorables al usuario	957	178	1.135
Proporción de denuncias resueltas favorables al usuario	94,8%	41,4%	78,8%
2023			
Denuncias recibidas	1.799	542	2341
Denuncias Resueltas	686	477	1163
Denuncias resueltas favorables al usuario	642	206	848
Proporción de denuncias resueltas favorables al usuario	93,6%	43,2%	72,9%
2024			
Denuncias recibidas	2.018	404	2422
Denuncias Resueltas	450	696	1146
Denuncias resueltas favorables al usuario	414	239	653
Proporción de denuncias resueltas favorables al usuario	92,0%	34,3%	57,0%

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>

Bolivia

Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario

<https://saj.justicia.gob.bo/#/tramites/VDDUC>

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

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

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>

Colombia

Superintendencia de Industria y Comercio

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/>

Comisión de Regulación de Comunicaciones

<https://crcom.gov.co/es>

Superintendencia Financiera

<https://www.superfinanciera.gov.co/>

Costa Rica

Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica

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

Superintendencia de Telecomunicaciones

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

Ecuador

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>

Guatemala

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

<https://diaco.gob.gt/>

Superintendencia del Bancos

<https://www.sib.gob.gt/web/sib/inicio>

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>

Panamá

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

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

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-SS>

Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable



<https://ConsumoyAccion.org>



<https://twitter.com/ConsumoyAccion>



<https://ConsumoyCiudadania.org>

