



Informe de reclamos

Indicadores por área

Enero - Diciembre 2020

Reclamos

| | Cantidad |
|-------------------------|----------------|
| ADMITIDOS | 82.313 |
| NO ADMITIDOS/RECHAZADOS | 19.358 |
| PENDIENTES | 87 |
| Total | 101.758 |

Ranking rubros más reclamados

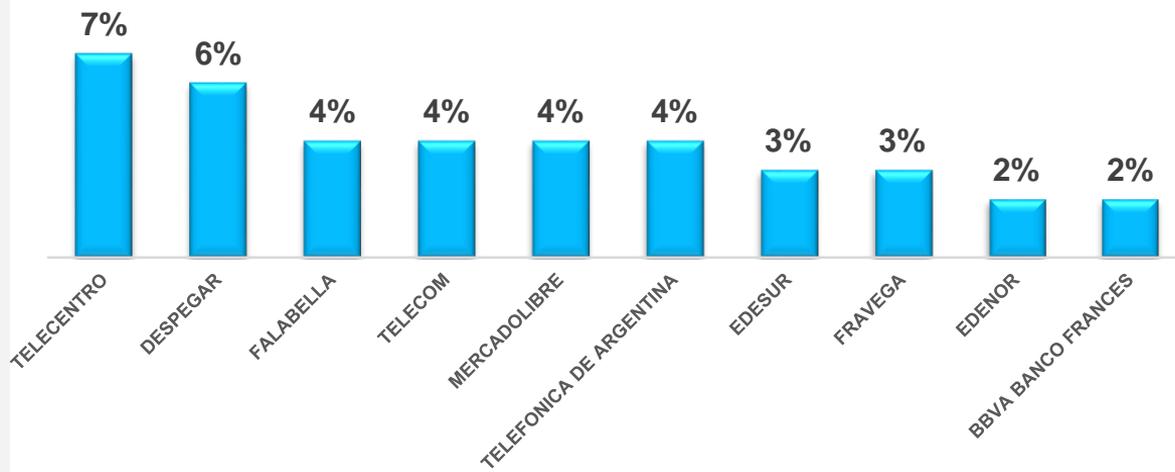
| | Cantidad | %* |
|--|----------|-----|
| Servicios financieros y seguros | 12.912 | 16% |
| Servicios de comunicaciones | 12.519 | 15% |
| Servicios turísticos | 6.525 | 8% |
| Electrodomésticos y artefactos para el hogar | 5.999 | 7% |
| Servicios públicos domiciliarios | 5.584 | 7% |
| Servicios de transporte aéreo | 5.016 | 6% |
| Textil, calzado y marroquinería | 4.801 | 6% |
| Rodados, automotores y embarcaciones | 3.217 | 4% |
| Equipos de telefonía | 3.014 | 4% |
| Informática | 2.256 | 3% |

* Sobre 82.313 Cantidad de reclamos admitidos

10 Empresas más denunciadas

| | Cantidad | %* |
|---------------------------|----------|----|
| 1 TELECENTRO | 5.455 | 7% |
| 2 DESPEGAR | 5.129 | 6% |
| 3 FALABELLA | 3.703 | 4% |
| 4 TELECOM | 3.211 | 4% |
| 5 MERCADOLIBRE | 3.124 | 4% |
| 6 TELEFONICA DE ARGENTINA | 3.080 | 4% |
| 7 EDESUR | 2.553 | 3% |
| 8 FRAVEGA | 2.179 | 3% |
| 9 EDENOR | 1.763 | 2% |
| 10 BBVA BANCO FRANCES | 1.608 | 2% |

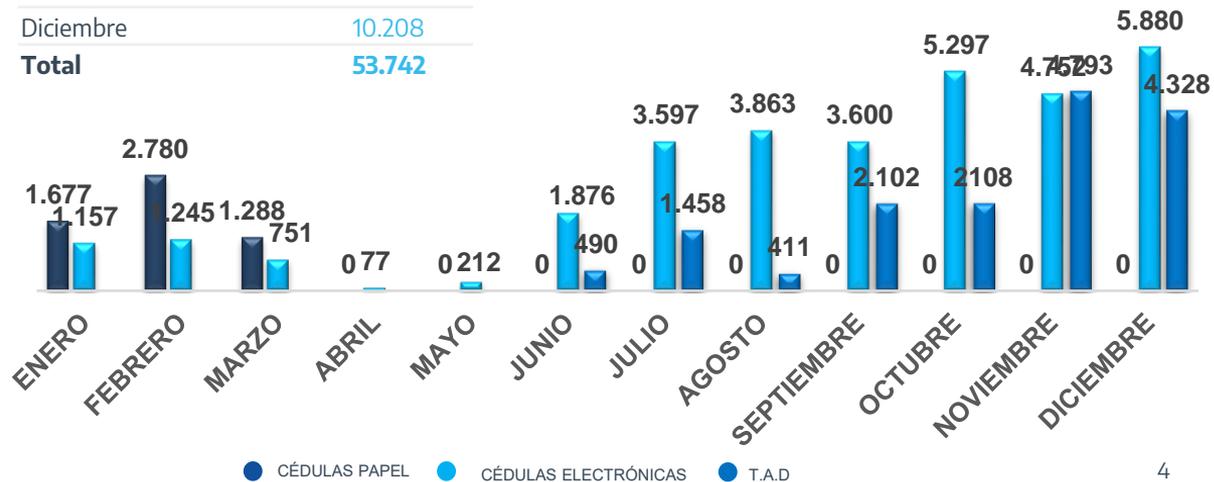
* Sobre 82.313 reclamos a empresas admitidas



COPREC

Notificaciones

| Mes | Cantidad |
|--------------|---------------|
| Enero | 2.834 |
| Febrero | 4.025 |
| Marzo | 2.039 |
| Abril | 77 |
| Mayo | 212 |
| Junio | 2.366 |
| Julio | 5.055 |
| Agosto | 4.274 |
| Septiembre | 5.702 |
| Octubre | 7.405 |
| Noviembre | 9.545 |
| Diciembre | 10.208 |
| Total | 53.742 |



RESULTADO CONCILIACIONES

| | | | | | |
|---|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
| CERRADOS CON ACUERDO | 17.407 | 64,07% | CERRADOS CON ACUERDO | 17.407 | 69% |
| CERRADAS SIN ACUERDO | 6.767 | 24,91% | CERRADAS SIN ACUERDO | 6.767 | 27% |
| CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA | 1.104 | 4,05% | CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA | 1.104 | 4% |
| EL CONSUMIDOR NO ASISTIÓ A LA PRIMERA AUDIENCIA Y NO JUSTIFICÓ SU AUSENCIA NI EL CONSUMIDOR NI LA EMPRESA ASISTIERON A LA AUDIENCIA Y NO JUSTIFICARON SU AUSENCIA | 868 | 3,19% | | | |
| EL CONSUMIDOR DESISTIÓ EN LA AUDIENCIA | 227 | 0,84% | TOTAL | 25.278 | 100% |
| SIN CONCILIAR POR IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICAR | 453 | 1,67% | | | |
| DESISTIDO PREVIO A LA 1er AUDIENCIA | 317 | 1,17% | | | |
| SIN CONCILIAR POR IMPOSIBILIDAD LEGAL (ART 2º ANEXO I DEL DECRETO Nº 202 DEL 11-02-15) | 21 | 0,08% | | | |
| | 5 | 0,02% | | | |
| TOTAL | 27.169 | 100% | | | |

HOMOLOGACIONES

TOTAL ACUERDOS HOMOLOGADOS 9.994

PAGOS

PAGO A CONCILIADORES * \$ 2.651.679

* 1 lote =200 expedientes

COBROS

ARANCEL DE HOMOLOGACIÓN ** \$ 5.924

Depósitos* \$

MULTAS

MULTAS POR INCOMPARECENCIA APLICADAS A COBRAR - \$ -

MULTAS POR INCOMPARECENCIA PAGADAS POR EMPRESAS *** \$ 1.780.717

*** El sistema de recaudación no arroja cantidad de multas, sino sólo la recaudación de la cuenta

TOTAL RECAUDADO \$1.786.641

Empresas más reclamadas por rubro



Servicios Financieros y Seguros

| | % |
|---------------------|-----|
| BBVA BANCO FRANCES | 12% |
| BANCO SANTANDER RIO | 9% |
| VISA | 7% |

Servicios turísticos

| | % |
|-----------------------|-----|
| DESPEGAR | 65% |
| ALMUNDO | 11% |
| AEROLINEAS ARGENTINAS | 3% |



Servicios de Comunicaciones

| | % |
|-------------------------|-----|
| TELECENTRO | 46% |
| TELECOM | 22% |
| TELEFONICA DE ARGENTINA | 19% |

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

| | % |
|----------------------|-----|
| FRAVEGA | 18% |
| FALABELLA | 18% |
| ELECTRONICA MEGATONE | 5% |

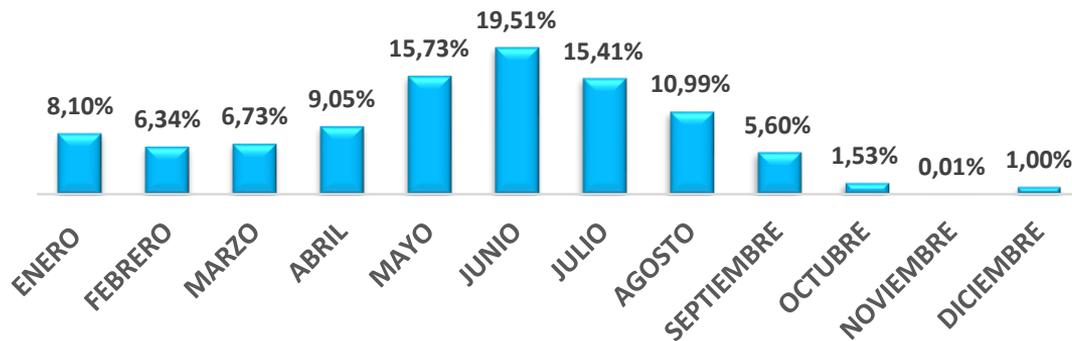
Servicios públicos domiciliarios

| | % |
|----------|-----|
| EDESUR | 46% |
| EDENOR | 31% |
| METROGAS | 12% |

SNAC

Reclamos ingresados

| Mes | Cantidad |
|--------------|---------------|
| Enero | 932 |
| Febrero | 730 |
| Marzo | 774 |
| Abril | 1.042 |
| Mayo | 1.810 |
| Junio | 2.246 |
| Julio | 1.773 |
| Agosto | 1.265 |
| Septiembre | 644 |
| Octubre | 176 |
| Noviembre | 1 |
| Diciembre | 115 |
| Total | 11.508 |



Rubros más reclamados

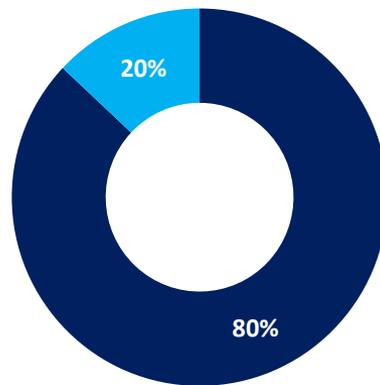
| Rubro | Cantidad | % |
|--|---------------|-------------|
| Servicios de comunicaciones | 5.139 | 45% |
| Servicios financieros y seguros | 2.271 | 20% |
| Servicio de administración de pagos | 899 | 8% |
| Equipos de telefonía | 863 | 7% |
| Electrodomésticos y artefactos para el hogar | 756 | 7% |
| Servicios de gestoría y consultoría | 427 | 4% |
| Servicios turísticos | 385 | 3% |
| Otros (*) | 357 | 3% |
| Informática | 271 | 2% |
| Textil, calzado marroquinería | 86 | 0,62% |
| Muebles | 54 | 0,38% |
| Total | 11.508 | 100% |

(*) Servicio de transporte terrestre de pasajeros y carga - Juegos y juguetes - Servicios y eventos de esparcimiento, culturales y/o deportivos - Colchonerías - Alimentos y bebidas - Servicios y eventos de esparcimiento, culturales y/o deportivos - Construcción y equipamiento del hogar - Rodados, automotores y embarcaciones - Deportes y recreación - Electrónica - Bazar y decoración - Servicios de alquiler de vehículos y de remolque - Perfumería y limpieza - Servicios de streaming.

SNAC

Gestión de causas

| | Cantidad | % |
|-----------------------|--------------|-------------|
| RESUELTOS/DESISTIDOS | 4.634 | 80% |
| PASE A OTRO ORGANISMO | 1.186 | 20% |
| Total | 5.820 | 100% |



Audiencias

| Mes | Cantidad | % |
|--------------|------------|-------------|
| Enero | 167 | 30,36% |
| Febrero | 184 | 33,45% |
| Marzo | (*) | - |
| Abril | (*) | - |
| Mayo | (*) | - |
| Junio | (*) | - |
| Julio | 1 | 0,18% |
| Agosto | 2 | 0,36% |
| Septiembre | 9 | 1,64% |
| Octubre | 17 | 3,09% |
| Noviembre | 53 | 9,64% |
| Diciembre | 119 | 21,28% |
| Total | 552 | 100% |

(*) NO es posible tomar el dato de manera remota. Desde el 16 03 no se toman audiencias

Estado de Audiencias

| Mes | ACUERDO/LAUDO | DESISTIMIENTO | SIGUE EN TRAMITE | INCOMPARECENCIA | TOTAL |
|--------------|---------------|---------------|------------------|-----------------|------------|
| Enero | 72 | 59 | 36 | - | 167 |
| Febrero | 93 | 37 | 54 | - | 184 |
| Marzo | - | - | - | - | - |
| Abril | - | - | - | - | - |
| Mayo | - | - | - | - | - |
| Junio | - | - | - | - | - |
| Julio | 1 | - | - | - | 1 |
| Agosto | 2 | - | - | - | 2 |
| Septiembre | 9 | - | - | - | 9 |
| Octubre | 16 | 1 | - | - | 17 |
| Noviembre | 36 | 2 | 6 | 9 | 53 |
| Diciembre | 52 | 9 | 29 | 29 | 119 |
| Total | 281 | 108 | 125 | 38 | 552 |

LAUDOS

| Mes | HOMOLOGATORIOS | RESOLUTORIOS | TOTAL |
|--------------|----------------|--------------|--------------|
| Enero | 94 | 20 | 114 |
| Febrero | 106 | 28 | 134 |
| Marzo | 59 | 4(*) | 63 |
| Abril | 98 | 9 | 107 |
| Mayo | 93 | 17 | 110 |
| Junio | 96 | 1 | 97 |
| Julio | 193 | 12 | 205 |
| Agosto | 138 | 23 | 161 |
| Septiembre | 180 | 23 | 203 |
| Octubre | 140 | 33 | 173 |
| Noviembre | 134 | 37 | 171 |
| Diciembre | 182 | 52 | 234 |
| Total | 1.513 | 259 | 1.772 |

(*) NO es posible tomar el dato de manera remota. Desde el 16 03 no se toman audiencias

ESCUELA

| MES | CURSO | TIPO | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS |
|--------------------------|---|----------------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------------------|
| Marzo Y Abril | <i>Reciclar en casa: nuevos hábitos sencillos y sustentables</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 139 | 85 | 74 |
| | <i>Huella hídrica, el agua que consumimos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 72 | 43 | 30 |
| | <i>Rotulado de alimentos para un consumo responsable</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 98 | 69 | 42 |
| | <i>Economía circular: consumiendo sustentablemente</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 172 | 99 | 72 |
| Abril a Septiembre | <i>Sellos de calidad diferenciada en los alimentos que consumimos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 75 | 49 | 37 |
| | <i>Perdida y desperdicio de alimentos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Tutora</i> | 59 | 36 | <i>Aún en corrección</i> |
| Abril a Septiembre | <i>La alimentación saludable desde la mirada del consumidor</i> | <i>Virtual</i> | <i>Tutora</i> | 206 | 95 | <i>Aún en corrección</i> |
| | <i>Programa Iberoamericano en Derecho de Usuarios y Consumidores</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 1.096 | 732 | 307 |
| Junio a Septiembre | <i>La protección de los consumidores en el marco del Coronavirus</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 1,428 | 648 | 222 |
| TOTAL GENERAL MES | | | - | 3.345 | 1.856 | 784 |

ESCUELA

| MES | CURSO | TIPO | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS |
|-----------------------------------|--|----------------|---------------------------|--------------|---------------------------|------------|
| | <i>Contratos de Ahorro Previo</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 718 | 320 | 161 |
| | <i>Aspectos Sociales de las Relaciones de Consumo</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 277 | 152 | 96 |
| | <i>Economía circular: consumiendo sustentablemente (segunda edición)</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 127 | 65 | 36 |
| | <i>Huella hídrica, el agua que consumimos (segunda edición)</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 44 | 29 | 20 |
| Agosto (Sigue abierto) | <i>Reciclar en casa: nuevos hábitos sencillos y sustentables (segunda edición)</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 110 | 46 | 30 |
| | <i>Aspectos Sociales de las Relaciones de Consumo</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 120 | 49 | 35 |
| | <i>Economía circular: consumiendo sustentablemente</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 36 | 17 | 10 |
| | <i>Huella hídrica, el agua que consumimos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 25 | 13 | 12 |
| | <i>Reciclar en casa: nuevos hábitos sencillos y sustentables</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 25 | 12 | 10 |
| | TOTAL GENERAL MES | | - | 1.482 | 703 | 410 |

ESCUELA

| MES | CURSO | TIPO | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS |
|------------------------------|---|----------------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| Octubre a Diciembre | <i>Los alimentos que consumimos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 257 | 129 | 74 |
| Noviembre y Diciembre | <i>Fundamentos del Derecho de las y los consumidores</i> | <i>Virtual</i> | <i>Tutorado</i> | 315 | 179 | 91 |
| | <i>Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros</i> | <i>Virtual</i> | <i>Tutorado</i> | 28 | 21 | 3 |
| Diciembre | <i>Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos</i> | <i>Virtual</i> | <i>Autogestionado</i> | 411 | 101 | 50 |
| TOTAL GENERAL MES | | | - | 1.011 | 430 | 218 |
| TOTAL GENERAL | | | | 5.838 | 2.989 | 1.412 |