



Informe de reclamos

Indicadores por área

Enero – Diciembre 2021

COPREC

Reclamos

	Ingresados COPREC	Ingresados VU	Cantidad
ADMITIDOS	30.834	143.393	174.227
NO ADMITIDOS/RECHAZADOS	19.076	14.003	33.079
PENDIENTES	35	100	135
Total	49.945	157.496	207.441

Ranking rubros más reclamados

	Cantidad	%*
1 Servicios de comunicaciones	35.021	18%
2 Servicios financieros y seguros	34.568	18%
3 Servicios turísticos	13.584	7%
4 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	11.188	6%
5 Rodados, automotores y embarcaciones	10.995	6%
6 Servicios de transporte aéreo	8.899	5%
7 Servicios públicos domiciliarios	7.675	4%
8 Servicio de administración de pagos	7.012	4%
9 Equipos de telefonía	6.804	4%
10 Textil, calzado y marroquinería	5.149	3%

* Sobre 174.227 reclamos admitidos

10 Empresas más denunciadas

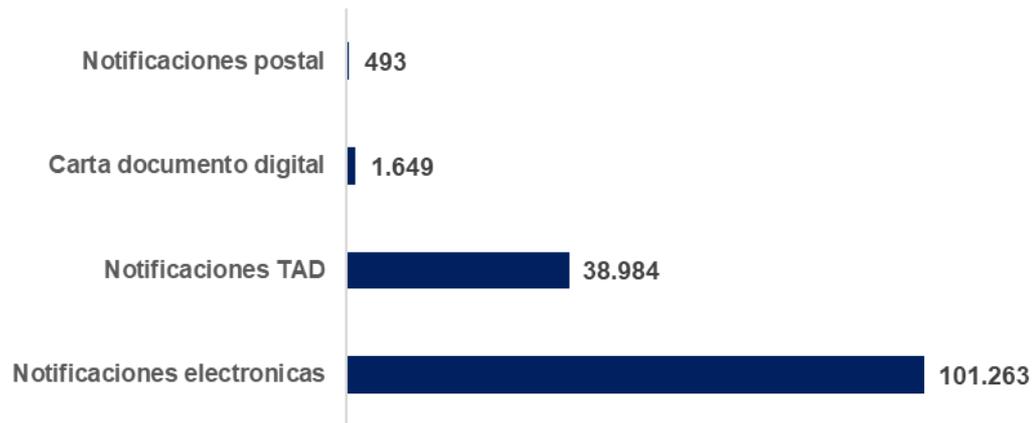
	Empresa	Cantidad
1	TELECOM ARGENTINA	12.844
2	TELECENTRO	10.870
3	MOVISTAR	9.938
4	MERCADO LIBRE	8.420
5	DESPEGAR.COM	7.314
6	AEROLINEAS ARGENTINAS	3.620
7	BBVA BANCO FRANCES	3.585
8	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES	3.562
9	BANCO SANTANDER RIO	3.358
10	EDESUR	3.153

* Sobre 174.227 reclamos admitidos

COPREC

Notificaciones

Mes	Cantidad
Enero	11.636
Febrero	11.041
Marzo	18.832
Abril	10.310
Mayo	9.265
Junio	15.528
Julio	13.732
Agosto	11.073
Septiembre	14.019
Octubre	10.178
Noviembre	8.979
Diciembre	7.796
Total	142.389



RESULTADO CONCILIACIONES

CERRADOS CON ACUERDO	31.576	64%
CERRADAS SIN ACUERDO	14.222	29%
CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA	3.483	7%
TOTAL	49.281	100%

NO FINALIZADAS

Archivado	82.481	95,96%
El consumidor no asistió a la primera audiencia y no justificó su ausencia	1.637	1,90%
El consumidor desistió en la audiencia	884	1,03%
Sin conciliar por imposibilidad de notificar	498	0,58%
Ni el consumidor ni la empresa asistieron a la audiencia y no justificaron su ausencia	421	0,49%
Desistido previo a la 1er Audiencia	24	0,03%
Sin conciliar por imposibilidad legal (Art 2º Anexo I del Decreto Nº 202 del 11-02-15)	10	0,01%
TOTAL	85.955	100%

AÚN CONTINUAN

CONCILIACION CONTINUA EN TRAMITE	6.720	97,3%
CONFIRMADO POR SECRETARÍA - EN ESPERA DE CONFIRMACIÓN DE CONCILIADOR POR PARTE DEL CONSUMIDOR	180	2,6%
ADMITIDO A LA ESPERA DE HABILITACIÓN DE TURNO	6	0,1%
TOTAL	6.906	100%

COPREC

HOMOLOGACIONES

TOTAL ACUERDOS HOMOLOGADOS 22.696

PAGOS

PAGO A CONCILIADORES * \$ 3.320.758

* 1 lote =200 expedientes

COBROS

ARANCEL DE HOMOLOGACIÓN

Depósitos* \$
** \$3.094.839

MULTAS

MULTAS POR INCOMPARECENCIA
APLICADAS A COBRAR

- \$ -

MULTAS POR INCOMPARECENCIA
PAGADAS POR EMPRESAS

792 \$ 3.360.087

TOTAL RECAUDADO

\$ 6.454.926

SNAC

Reclamos ingresados

Mes	Cantidad
Enero	469
Febrero	1.105
Marzo	1.470
Abril	1.315
Mayo	1.892
Junio	1.108
Julio	735
Agosto	735
Septiembre	676
Octubre	607
Noviembre	544
Diciembre	557
Total	11.213

Rubros reclamados

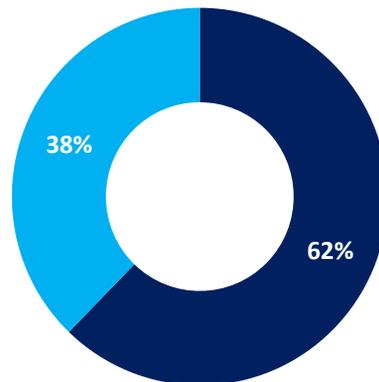
Rubro	Cantidad	%
Servicios de comunicaciones	6.108	54,48%
Servicios financieros y seguros	3.000	26,76%
Servicio de administración de pagos	1.323	11,81%
Servicios turísticos	375	3,34%
Electrodomésticos y artefactos para el hogar	274	2,44%
Indumentaria	59	0,53%
Servicios y eventos de esparcimiento, culturales y/o deportivos	28	0,25%
Cosméticos	20	0,18%
Otros (*)	10	0,07%
Muebles	8	0,07%
Alimentos y bebidas	8	0,07%
Total	11.213	100%

(*) Informática – Servicios de salud - Servicios de Enseñanza – Publicidad - Rodados, automotores y embarcaciones – Servicio técnico

SNAC

Gestión de causas

	Cantidad	%
RESUELTOS CON Y S/ LAUDOS	3.362	62%
PASE A COPREC	2.037	38%
Total	5.399	100%



Audiencias

Mes	Cantidad	%
Enero	93	5%
Febrero	101	6%
Marzo	62	3%
Abril	82	5%
Mayo	132	7%
Junio	163	9%
Julio	167	9%
Agosto	196	11%
Septiembre	226	12%
Octubre	210	12%
Noviembre	173	10%
Diciembre	207	11%
Total	1.812	100%

Estado de Audiencias

Mes	ACUERDO/LAUDO	DESISTIMIENTO	SIGUE EN TRAMITE	INCOMPARECENCIA	TOTAL
Enero	23	6	29	35	93
Febrero	23	17	32	29	101
Marzo	23	5	20	14	62
Abril	31	2	24	25	82
Mayo	28	16	36	52	132
Junio	51	18	40	54	163
Julio	49	17	54	47	167
Agosto	53	17	62	64	196
Septiembre	70	28	77	51	226
Octubre	54	25	64	67	210
Noviembre	39	26	69	39	173
Diciembre	47	29	67	64	207
Total	491	206	574	541	1.812

SNAC

Tribunales

Mes	Cant Ene	Cant Feb	Cant Mar	Cant Abr	Cant May	Cant Jun	Cant Jul	Cant Ago	Cant Sep	Cant Oct	Cant Nov	Cant Dic
UNIPERSONALES	167	87	135	217	221	199	187	214	221	113	79	127
COLEGIADAS	1	28	28	36	17	19	21	22	32	31	94	80
Total	168	115	163	253	238	218	208	236	253	144	173	207

LAUDOS

Mes	HOMOLOGATORIOS	RESOLUTORIOS	TOTAL
Enero	141	30	171
Febrero	88	28	116
Marzo	135	28	163
Abril	225	36	261
Mayo	204	40	244
Junio	189	30	219
Julio	173	36	209
Agosto	200	38	238
Septiembre	204	56	260
Octubre	119	26	145
Noviembre	108	32	140
Diciembre	124	32	156
Total	1.910	412	2.322

ESCUELA

MES	MES DE INICIO	CURSO	TIPO	CANTIDAD DE CAPACITADORES	VACANTES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	APROBADOS	Finaliza
		<i>Contratos de Ahorro Previo</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	735	332	168	<i>Febrero</i>
		<i>Aspectos Sociales de las Relaciones de Consumo</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	287	156	99	<i>Febrero</i>
Enero y Febrero	<i>agosto 20' (sigue abierto)</i>	<i>Economía circular: consumiendo sustentablemente (segunda edición)</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	132	68	37	<i>Febrero</i>
		<i>Huella hídrica, el agua que consumimos (segunda edición)</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	44	29	21	<i>Febrero</i>
		<i>Reciclar en casa: nuevos hábitos sencillos y sustentables (segunda edición)</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	113	48	31	<i>Febrero</i>
	<i>octubre 20' (sigue abierto)</i>	<i>Los alimentos que consumimos</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	257	129	80	<i>Febrero</i>
	<i>noviembre 20' (sigue abierto)</i>	<i>Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros</i>	<i>Virtual</i>	2	28	21	9	<i>Enero</i>
	<i>diciembre 20' (sigue abierto)</i>	<i>Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos</i>	<i>Virtual</i>	<i>Autogestionado</i>	434	123	74	<i>Febrero</i>
		TOTAL PARCIAL		2	2.030	906	519	

ESCUELA

MES	MES DE INICIO	CURSO	TIPO	CANTIDAD DE CAPACITADORES	VACANTES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	APROBADOS	Finaliza
Marzo y Abril	Marzo	Consumo sustentable	Virtual	Autogestionado	123	85	75	Abril
		Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos (1ra edición 2021)	Virtual	Autogestionado	250	148	94	Abril
		El agua que consumimos	Virtual	Autogestionado	59	34	26	Abril
		El consumo desde una mirada social y cultural	Virtual	Autogestionado	156	108	89	Abril
		Los alimentos que consumimos	Virtual	Autogestionado	94	48	28	Abril
		Nuevos hábitos de consumo: reciclar y reutilizar	Virtual	Autogestionado	108	76	62	Abril
Mayo	Mayo	Fundamentos del derecho de las y los consumidores	Virtual	2	494	291	169	Julio
		Nociones del sistema financiero	Virtual	3	399	294	201	Julio
Junio y Julio	Junio	Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros (2da ed)	Virtual	2	145	59	20	Julio
		Contratos de Ahorro Previo (2da ed)	Virtual	3	323	67	40	Julio
TOTAL PARCIAL				10	2.151	1.210	804	

ESCUELA

MES	MES DE INICIO	CURSO	TIPO	CANTIDAD DE CAPACITADORES	VACANTES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	APROBADOS	Finaliza
Agosto	Agosto	Administración de conflictos en las relaciones de consumo	Virtual	1	88	63	46	Octubre
		Derechos de infancias y adolescencias en las relaciones de consumo	Virtual	2	696	223	149	Octubre
Septiembre	Septiembre	Fundamentos del derecho de las y los consumidores (2da ed 2021)	Virtual	1	73	42	35	Octubre
		Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos (2da ed 2021)	Virtual	2	52	34	21	Octubre
Octubre	Octubre	El consumo en entornos digitales	Virtual	4	647	244	156	Noviembre
Noviembre Y Diciembre	Noviembre	Capacitación en Género	Virtual	4	33	29	18	Diciembre
TOTAL PARCIAL				14	1.589	635	425	
TOTAL GENERAL				26	5.770	2.751	1.748	

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
Enero	Obras sociales y prepagas	Placas
	Nueva VUF	Animación
	Multa a Banco Patagonia	Placa y novedad web
Febrero	Derecho a la información	Placas
	Baja de servicios	Placas
	Nueva VUF	Animación
Marzo	Campaña VUF - placas	Placas
	8M Día internacional de la mujer trabajadora	Placas
	Mercado Central campaña frutas, verduras, huevos	Videos
	Cursos escuela argentina de consumo	Placas
	Placas ciclo charlas Semana de las y los consumidores	Placas
	30 años de Mercosur	Placas
Campaña consejo derechos financieros	Placas	

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
Abril	Acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo	Placas
	Campaña consejos derechos financieros	Placas
	Mercado Central campaña de frutas y verduras de otoño	Videos
	Programa 4 estaciones (frutas y verduras de estación)	Videos
	Campaña promoción de la Ventanilla Única Federal y medios de consulta	Placas
	Campaña informativa Planes de Ahorro	Placas
Mayo	Programa médico obligatorio, campaña para garantizar la IVE	Placas
	Ampliación de botón de baja	Placas
	Campaña preservar los datos personales para prevenir estafas	Placas
	Inscripción a cursos de Escuela Argentina de Consumo	Placas
	Día Internacional de la Lucha contra la Discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género	Placas
	Campaña Hotsale. Derecho de arrepentimiento	Placas
	Recomendaciones para el Hotsale	Video
	Temporada limón	Video

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
Junio	Promoción de noticia de ampliación del botón de baja	Placa
	Frutas y verduras de estación en conjunto con el Mercado Central	Video
	Promoción cursos de Escuela Argentina de Consumo	Placa
	Día del padre: consejos para realizar compras	Placas
	Campaña de promoción: hace tu reclamo en la Ventanilla Única Federal	Placa
	Día Internacional del Orgullo LGBTI	Placa
Julio	Consejos para evitar fraudes bancarios	Placa
	Campaña de promoción de derechos de consumidores: “reclamo trato digno” y “qué es el contrato de adhesión”	Placa
	Vías de contacto con Defensa de las y los consumidores	Placa
	Derecho al trato digno - publicación por el 15 de julio, a 11 años de la Ley de matrimonio igualitario	Placa
	Campaña “Consejos para evitar estafas”	Placa

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
Agosto	Promoción Ventanilla única Federal (2 videos)	Videos
	Día de las infancias (placa)	Placa
	Mes de las infancias (video)	Video
	Campaña para evitar estafas (ya publicado antes, 1 placa)	Placa
	Promoción curso de Escuela Argentina de Consumo (placa)	Placa
	Consejo para el Electrofest (placa)	Placa
Septiembre	Derecho de consumo del inmigrante	Placas
	Video promocionando la Ventanilla única federal	Video
	Contratos de adhesión	Placa
	IVE: obligación de las obras sociales	Placa

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
	Consumo en entornos digitales - Escuela de consumo	Placa
	Aniversario promulgación de ley de defensa	Placa
	Día mundial de protección de la Naturaleza	Placa
Octubre	Día mundial de ahorro de energía	Placa
	Campaña información clara sobre alimentos	Placa
	Consumo seguro (compras en entornos digitales)	Placa
	Parámetros mínimos de atención de las empresas	Placa
	Campaña Cybermonday (5 placas)	Placa
	Placa botón de baja en empresas de seguros	Placa
Noviembre	Campaña conjunta con la OEA sobre Seguridad de Productos (5 placas)	Placa
	Video instructivo para reclamar en la Ventanilla Única federal	Video
	Placa por el Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer	Placa

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
	Botón de arrepentimiento	Placa
	Derecho al trato digno	Placa
	Funcionamiento de los Planes de Ahorro	3 Placas
Diciembre	Campaña: Consejos para realizar las compras navideñas	5 Placas
	Imputación a Havanna	Placa
	IVE: a un año de la sanción de la ley	Placa
	Multas realizadas por Defensa de las y los consumidores	Placa