

Usuarios descontentos. Comunicaciones y bancos, lo más reclamado a Defensa del Consumidor



Los problemas con los servicios de televisión por cable, la telefonía fija y móvil y las tarjetas de crédito ocasionaron la mayoría de las quejas.

24 de marzo de 2019

Los servicios de comunicaciones -televisión por cable, satelital, Internet y telefonía fija y móvil- y el sector bancario -por el uso de tarjetas de crédito y cajas de ahorro- lideraron el año pasado el ranking de reclamos de los consumidores, según un relevamiento realizado por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

Por empresas, la firma Telecentro se ubicó al tope de los reclamos, seguida por Edesur, Telefónica, Santander Río, Cablevisión, Telecom. Daniel Grinbank Medios y Espectáculos, Fibertel y Directv, entre otras compañías.

En tanto, el año pasado el total de reclamos recibidos por la dependencia nacional fue de 130.979, con un crecimiento del 100% respecto a los 65.364 registrados en 2017.

Uno de los elementos más destacados de las estadísticas de 2018, fue que por primera vez en muchos años el ítem telefonía móvil dejó de encabezar el ranking de los reclamos, si bien el rubro comunicaciones siguió siendo el que más quejas recibió, con el 25% del total.

Los principales motivos de reclamos fueron incumplimiento total de la prestación del servicio contratado (29%), falta de procesamiento de bajas del servicio (23%) y cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio (22%).

Por detrás del rubro comunicaciones se ubicó servicios financieros y seguros -que agrupa a tarjetas de crédito, seguros, cajas de ahorro, préstamos personales y tarjetas de descuentos, entre otros-, con el 18% del total de los reclamos.

En este ítem al tope de las quejas se ubicaron los problemas derivados del uso de tarjetas de crédito (46,58%), seguido por cajas de ahorro y seguros, los paquetes de productos y los préstamos personales. En todos los casos por incumplimientos totales o parciales de los servicios acordados.

Las quejas por las compras de automotores y rodados -autos, motos y bicicletas- registraron en 2018 el tercer lugar del ranking, con el 8% del total de los reclamos; seguido por electrodomésticos y artefactos, con el 7%, e inconvenientes con eventos de esparcimiento, culturales y deportivos -shows, recitales, gastronomía, cine, etc.- con el 5%.

El detalle con los datos respecto a reclamos y el nombre de las empresas puede ser consultado en la página de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor desde el 15 de marzo pasado, jornada en la que se celebró el Día Internacional de los Derechos del Consumidor.

"El acceso público a la información sobre los reclamos de los consumidores forma parte de la gestión de gobierno transparente y abierto que viene llevando adelante la Argentina. Este tipo de portales, nos pone en línea con los países más avanzados en cuanto a los estándares de acceso a la información", dijo Fernando Blanco Muiño, titular de la dependencia nacional al resaltar la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener estos datos de manera directa.

En Defensa del Consumidor dijeron que el importante incremento verificado en la cantidad de reclamos -del orden del 100% respecto a 2017- "se explica, en parte, por la amplia difusión que el organismo le dio a sus canales de comunicación y al fortalecimiento de la Ventanilla Única Federal de Reclamos: un sitio web que le facilita la presentación de quejas de los consumidores a través de cualquier dispositivo online, desde cualquier punto del país".

Al discriminar por edad, el informe permite observar que alrededor del 80% de los reclamos fueron realizados por personas de entre 25 y 45 años. En tanto, por géneros, la cantidad de quejas se repartió casi por igual entre mujeres y hombres.

Del total de reclamos recibidos, el Sistema Nacional de Arbitraje alcanzó resoluciones favorables para los consumidores en el 89% de los casos -mediante audiencias celebradas entre proveedores y consumidores y acuerdos previos con las empresas-, mientras que en el Sistema de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (Coprec) el 63% de audiencias pudieron ser cerradas con acuerdo en favor de los consumidores.

Fuente: <https://www.lanacion.com.ar/economia/usuarios-descontentos-comunicaciones-bancos-lo-mas-reclamado-nid2231663>
