



Informe de reclamos

Indicadores por área

Enero - Agosto 2021

COPREC

Reclamos

	Ingresados COPREC	Ingresados VU	Cantidad
ADMITIDOS	20.994	96.627	117.621
NO ADMITIDOS/RECHAZADOS	12.474	10.366	22.840
PENDIENTES	-	9	9
Total	33.468	107.002	140.470

Ranking rubros más reclamados

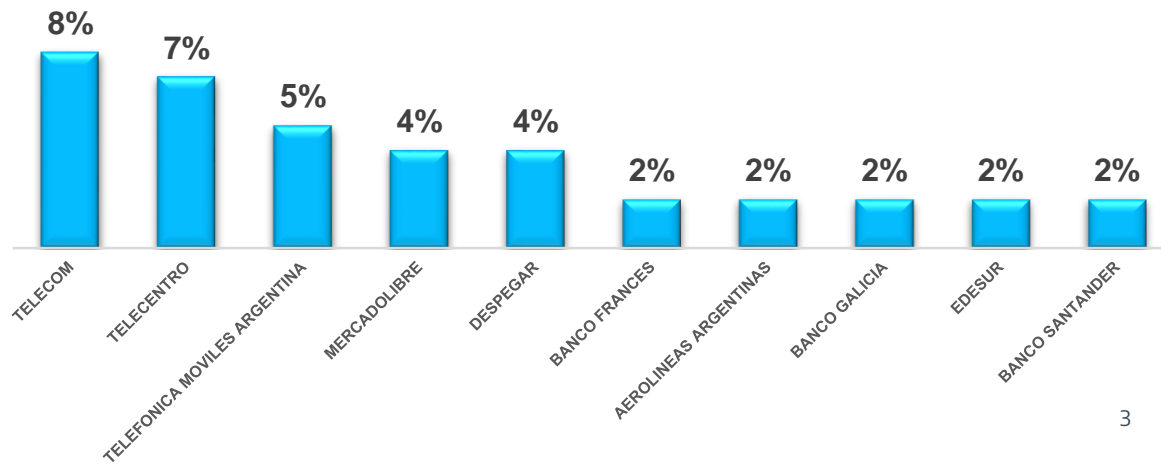
	Cantidad	%*
Servicios de comunicaciones	25.130	21%
Servicios financieros y seguros	22.851	19%
Servicios turísticos	8.398	7%
Electrodomésticos y artefactos para el hogar	7.568	6%
Rodados, automotores y embarcaciones	7.147	6%
Servicios de transporte aéreo	5.822	5%
Servicios públicos domiciliarios	5.412	5%
Equipos de telefonía	4.689	4%
Servicio de administración de pagos	4.251	4%
Textil, calzado y marroquinería	3.660	3%

* Sobre 117.621 Cantidad de reclamos admitidos

10 Empresas más denunciadas

	Cantidad	%*
1 TELECOM	9.300	8%
2 TELECENTRO	7.791	7%
3 TELEFONICA MOVILES ARGENTINA	5.666	5%
4 MERCADOLIBRE	5.203	4%
5 DESPEGAR	4.806	4%
6 BANCO FRANCES	2.463	2%
7 AEROLINEAS ARGENTINAS	2.440	2%
8 BANCO GALICIA	2.293	2%
9 EDESUR	2.260	2%
10 BANCO SANTANDER	2.171	2%

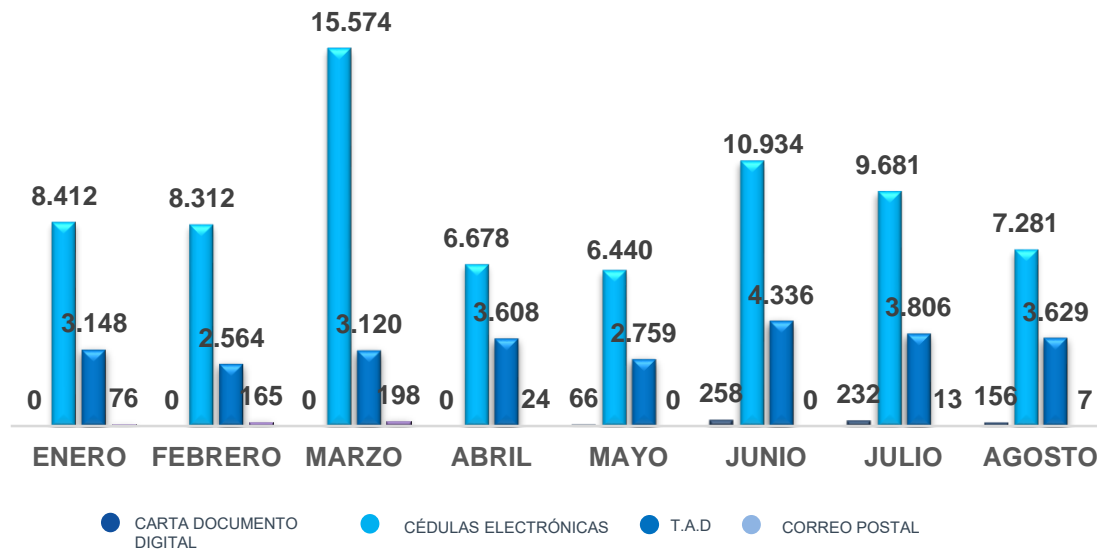
* Sobre 117.621 reclamos a empresas admitidas



COPREC

Notificaciones

Mes	Cantidad
Enero	11.636
Febrero	11.041
Marzo	18.892
Abril	10.310
Mayo	9.265
Junio	15.528
Julio	13.732
Agosto	11.073
Total	101.477



RESULTADO CONCILIACIONES

CERRADOS CON ACUERDO	20.744	61,94%	CERRADOS CON ACUERDO	20.744	65,05%
CERRADAS SIN ACUERDO	8.928	26,66%	CERRADAS SIN ACUERDO	8.928	28%
CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA	2.219	6,63%	CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA	2.219	6,95%
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	916	2,73%			
SIN CONCILIAR POR IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICAR	438	1,30%	TOTAL	31.891	100%
TOTAL	33.493	100%			

NO FINALIZADAS

ARCHIVADO	59.850	99,02%
EL CONSUMIDOR DESISTIO EN LA AUDIENCIA	574	0,95%
DESISTIO PREVIO A LA 1er AUDIENCIA	20	0,03%
TOTAL	60.444	100%

AÚN CONTINUAN

CONCILIACION CONTINUA EN TRAMITE	6.327	97,93%
CONFIRMADO POR SECRETARÍA - EN ESPERA DE CONFIRMACIÓN DE CONCILIADOR POR PARTE DEL CONSUMIDOR	128	1,98%
ADMITIDO A LA ESPERA DE HABILITACIÓN DE TURNO	6	0,09%
TOTAL	6.461	100%

COPREC

HOMOLOGACIONES

TOTAL ACUERDOS HOMOLOGADOS 12.763

COBROS

	Depósitos*	\$
ARANCEL DE HOMOLOGACIÓN	**	\$1.788.739

PAGOS

PAGO A CONCILIADORES * \$ 2.149.635

* 1 lote =200 expedientes

MULTAS

MULTAS POR INCOMPARECENCIA APLICADAS A COBRAR	-	\$ -
MULTAS POR INCOMPARECENCIA PAGADAS POR EMPRESAS	325	\$ 385.555

TOTAL RECAUDADO \$ 2.174.294

Empresas más reclamadas por rubro

Servicios de Comunicaciones

	%
TELECOM	38%
TELECENTRO	31%
TELEFONICA MOVILES ARGENTINA	20%

Servicios Financieros y Seguros

	%
BBVA BANCO FRANCES	12%
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES	10%
BANCO SANTANDER RIO	9%

Servicios turísticos

	%
DESPEGAR	58%
ALMUNDO	13%
AVANTRIP	8%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
FRAVEGA	24%
GARBARINO	10%
FRIMETAL	6%

PORCENTAJE DE ACUERDO SOBRE RECLAMOS FINALIZADOS

		Cantidad	% de acuerdo
1	TELECENTRO S.A.	2.425	95,38%
2	TELECOM ARGENTINA S.A.	2.195	86,20%
3	DESPEGAR COM AR S.A.	1.652	72,15%
4	MERCADOLIBRE S.R.L.	1.334	70,76%
5	TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A.	1.214	74,05%
6	BBVA BANCO FRANCES S.A.	861	71,89%
7	BANCO SANTANDER RIO S.A.	858	73,54%
8	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U.	855	82,11%
9	AEROLINEAS ARGENTINAS SOCIEDAD ANONIMA	683	43,92%
10	PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.	630	58,10%

COPREC

CANTIDAD DE EMPRESAS CON DOMICILIO CONSTITUIDO EN COPREC

Cantidad de reclamos ingresados

ENERO	9.017
FEBRERO	9.586
MARZO	15.028
ABRIL	12.299
MAYO	11.149
JUNIO	14.520
JULIO	18.925
AGOSTO	13.501

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
Total	8.829

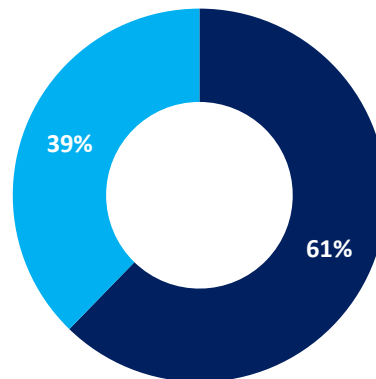
10 Rubros más reclamados

Rubro	Cantidad	%
Servicios de comunicaciones	5.194	58,83%
Servicios financieros y seguros	2.302	26,07%
Servicio de administración de pagos	725	8,21%
Servicios turísticos	282	3,19%
Electrodomésticos y artefactos para el hogar	228	2,58%
Indumentaria	48	0,54%
Servicios y eventos de esparcimiento, culturales y/o deportivos	21	0,24%
Cosméticos	14	0,16%
Muebles	4	0,05%
Informática	3	0,03%
Servicios de Salud	2	0,02%
Alimentos y bebidas	2	0,02%
Servicios de Enseñanza	2	0,02%
Total	8.827	

SNAC

Gestión de causas

	Cantidad	%
RESUELTOS CON Y S/ LAUDOS	2.367	61%
PASE A COPREC	1.529	39%
Total	3.896	100%



Audiencias

Mes	Cantidad	%
Enero	93	9%
Febrero	101	10%
Marzo	62	6%
Abril	82	8%
Mayo	132	13%
Junio	163	16%
Julio	167	17%
Agosto	196	21%
Total	996	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
Total	281	98	297	320	996

Tribunales

Mes	Cantidad Enero	Cantidad Febrero	Cantidad Marzo	Cantidad Abril	Cantidad Mayo	Cantidad Junio	Cantidad Julio	Cantidad Agosto
UNIPERSONALES	167	87	135	217	221	199	187	214
COLEGIADAS	1	28	28	36	17	19	21	22
Total	168	115	163	253	238	218	208	236

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	29	218
Julio	172	36	208
Agosto	198	38	236
Total	1.352	265	1.617

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>
	<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>
Enero Y Febrero		<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 GENERAL		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	Tutorado	494	291	169	Julio
		Nociones del sistema financiero	Virtual	Tutorado	399	294	201	Julio
Junio y Julio	Junio	Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros (2da ed)	Virtual	Tutorado	145	59	20	Julio
		Contratos de Ahorro Previo (2da ed)	Virtual	Tutorado	323	67	40	Julio
TOTAL GENERAL				-	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	Tutorado	88	63		Octubre
		TOTAL GENERAL MES		-	88	63		
		TOTAL GENERAL		2	4.269	2.179	1.323	

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	Videos
	Temporada limón	Videos

ESCUELA

Campañas en Redes

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

ESCUELA

Campañas en Redes

MES	CAMPAÑA	FORMATO
	Promoción Ventanilla única Federal (2 videos)	Videos
	Día de las infancias (placa)	Placas
	Mes de las infancias (video)	Videos
Agosto	Campaña para evitar estafas (ya publicado antes, 1 placa)	Placas
	Promoción curso de Escuela Argentina de Consumo (placa)	Placas
	Consejo para el Electrofest (placa)	Placas
