

# Consultas e Inquietudes de los Consumidores

## Centro de Atención Telefónica Gratuita:

Línea: 0800 - 666 – 1518

A fin de brindar a los consumidores la posibilidad de realizar consultas sobre los más variados aspectos de sus relaciones de consumo, canalizar reclamos ante inconvenientes con los proveedores de bienes y servicios y obtener gratuitamente orientación respecto de cómo proceder ante las diversas circunstancias que se le presentan en su rol de consumidor, la Subsecretaría de Defensa del Consumidor pone a disposición de la comunidad un **Centro de Atención Telefónica (CAT)**, con el cual pueden contactarse los consumidores desde cualquier punto del país durante todos los días hábiles entre las 9 y 18 horas.

Para desarrollar sus tareas el CAT cuenta con 9 líneas telefónicas y 13 operadores que reciben permanente capacitación a fin de poder dar respuesta adecuada y oportuna a los llamados recibidos y satisfacer así demandas de los consumidores.

### Estadísticas del Año 2005

Durante el año 2005, la línea 0800-666-1518 recibió más de 125.000 llamadas telefónicas, reflejando una variación respecto del año anterior menor al 1%, y un aumento del 46% en comparación de las 67.498 llamadas del año 2003.

Respecto de la cantidad de **consultas y/o reclamos** por rubro, una vez realizado el balance del año 2005 se puede apreciar que los rubros que mayor cantidad de consultas/ reclamos fueron, en primer lugar **Telefonía Celular** con un 14,40% del total de consultas del año, seguido por **Electrodomésticos y Bienes Durables**, con el 11,49% y en tercer lugar en el ranking se ubicó Telefonía Domiciliaria con el 8,52% de las consultas.

En el siguiente cuadro se presenta la desagregación del total de consultas recibidas según el rubro al que pertenece la consultas/ reclamo.

RUBRO	Consultas	%
Telefonía Celular	18.109	14,40%
Electrodomésticos / Bienes Durables / Indumentaria	14.452	11,49%
Telefonía Domiciliaria	10.718	8,52%
Medicina Prepaga	8.215	6,53%
Bancos	6.675	5,31%
<i>Tarjeta de débito, crédito y compra</i>	3.590	2,86%
<i>Servicios Bancarios</i>	2.997	2,38%
Otros Servicios Públicos	6.101	4,85%
Automotores	4.907	3,90%
Internet	3.428	2,73%
Televisión por Cable	2.191	1,74%
Créditos Privados	1.188	0,94%
Turismo	675	0,54%
Monedas	71	0,06%
Otros	49.086	39,04%
<b>TOTAL</b>	<b>125.728</b>	<b>100,00%</b>

Resulta interesante analizar dentro de cada rubro identificado cuáles fueron los principales motivos que tuvieron los consumidores para efectuar su consulta / reclamo.

Dentro de la **Telefonía Celular** el motivo que más consultas generó fue la prestación defectuosa del servicio, con casi el 53% de las llamadas.

Respecto de los **Electrodomésticos y Bienes Durables** el 72% de las llamadas fue debido a problemas con la cobertura de la garantía.

En cuanto al servicio de Medicina Prepaga el motivo preponderante de las llamadas fue la no cobertura de prestaciones médicas o patologías en general establecidas en el PMO, con el 46% de las consultas.

A continuación se presenta una serie de cuadros síntesis conteniendo la identificación de los principales motivos para cada uno de los rubros.

Telefonía Celular	Llamados
Prestación del servicio: interrupción de llamadas, audición defectuosa, supresión de modificaciones, aumento valor del minuto,	9.511
Garantías: falta de cobertura	3.133
Facturación en exceso: llamadas no reconocidas, duración de las mismas, etc.	2.918
Venta telefónica o callejera: falta información suficiente; no entrega de contratos, etc.	1.770
Problemas para modificar abonos: cambio de aparato, de número telefónico, etc.	344
Otros	433
<b>TOTAL</b>	<b>18.109</b>

Electrodomésticos / Bienes Durables	Llamados
Garantía: No cobertura de la misma	10.458
Indumentaria	1.960
Entrega: Falta o demora en la entrega del producto adquirido	1.300
Publicidad: Falta de cumplimiento de las ofertas o las publicidades emitidas	402
Otros	332
<b>TOTAL</b>	<b>14.452</b>

Telefonía Domiciliaria	Llamados
Interrupción en la prestación del servicio y/o mala calidad del mismo	5.547
Sobrefacturación - (Llamadas no realizadas)	2.500
Tarjetas telefónicas prepagas: Inconvenientes con su utilización (vencidas o con menor cantidad de pulsos)	740
Refinanciación / Intereses/ Planes de Pago	579
Planes de larga distancia: Incumplimiento en Precios y Bonificaciones y de constancia escrita de las condiciones del plan	537
Línea Control (Aumentos, calidad, etc.)	243
Otros	572
<b>TOTAL</b>	<b>10.718</b>

Medicina Prepaga	Llamados
PMO: No cobertura de prestaciones médicas o patologías en general	3.735
Cuotas: variación intempestiva, no comunicadas, falta de determinación del incremento, aumento por edad avanzada, etc.	2.479
PMO: No cobertura de Medicamentos según los % establecidos	610
PMO: No cobertura del Plan Materno infantil	329
Bajas sin razones valederas (por razones de edad, o enfermedades crónicas o seniles)	306

Medicina Prepaga	Llamados
PMO: Establecimiento de períodos de carencia, preexistencia o copagos no autorizados	187
PMO: No cobertura de prótesis y/o ortesis	137
Aceptación de pedido de baja por TE o por FAX sin dar curso al trámite	7
Otros	425
<b>TOTAL</b>	<b>8.215</b>

Servicios Bancarios	Llamados
Saldo deudor en cuentas / Refinanciación	555
Créditos: consulta sobre actualización por CER / CVS	421
Cajeros Automáticos: falta de acreditación de depósitos, extracciones indebidas, etc.	346
Débitos indebidos de cargos o gastos no previstos en el contrato	297
Tasas de interés: problemas de incremento, falta de determinación, etc.	228
IVA: No devolución de los 5 puntos	105
Cuenta sueldo: Cobro de mantenimiento	105
Cierre de cuentas: problemas operativos para su procesamiento	50
Créditos: Aumento de la tasa de interés	1
Contrato: No entrega copia	0
OTROS	889
<b>TOTAL</b>	<b>2.997</b>

Tarjeta de débito, crédito y compra	Llamados
Incumplimiento en la prestación del servicio: suspensión temporal; doble débito de cargos, débito de cargos no efectuados, etc.	1.064
Refinanciaciones	760
Cobro de cargos indebidos (reserva de fondos, cargos por diferir pagos, seguros de vida no solicitados etc.)	685
Intereses: tasa, forma en que se los calcula, capitalización de los mismos, etc.	650
Tarjetas remitidas sin requerimiento previo.	126
Usos Fraudulento: ante extravío o hurto de la tarjeta	27
Bonificaciones: Incumplimientos varios, supresión sin previo aviso, etc.	5
Otros	273
<b>TOTAL</b>	<b>3.590</b>

Otros Servicios Públicos	Llamados
AGUA: Incumplimiento: corte del servicio, calidad	445
AGUA - Exceso de consumo: Sobrefacturación	332
AGUA - Intereses por mora, refinanciación, reconexión	243
AGUA: Aumento de Tarifas	5
AGUA - Cargo fijo: Aumento	3
AGUA - Otros	148

Otros Servicios Públicos	Llamados
GAS - Exceso de consumo: Sobrefacturación	367
GAS: Incumplimiento: corte del servicio, calidad.	293
GAS - Intereses por mora, refinanciación, reconexión	98
GAS - Cargo fijo: Aumento	3
GAS: Aumento de Tarifas	3
GAS - Otros	168
LUZ: Incumplimiento: Alta tensión, corte del servicio, calidad.	2008
LUZ - Exceso de consumo: Sobrefacturación	1372
LUZ - Intereses por mora, refinanciación, reconexión	146
LUZ - Aumento de tarifa	26
LUZ - Cargo fijo: Aumento	12
LUZ - Otros	429
<b>TOTAL</b>	<b>6.101</b>

Automotores	Llamados
No reconocimiento de garantía mínima de 3 meses en automotores usados	1.401
Incumplimientos en fecha de entrega pactada o falta de estipulación de la misma, color, modelo, otros.	1105
Planes de ahorro	1080
Seguros	886
Resolución IGJ N° 9: Diferimiento de Cuotas	22
Rescisión de plan de ahorro y problemas con la devolución de las cuotas (falta de devolución, devolución parcial, otros)	0
Reclamo de cuotas ya abonadas	0
Otros	413
<b>TOTAL</b>	<b>4.907</b>

Internet	Llamados
Contratación: incumplimiento del plazo de prueba gratuita del servicio; incumplimiento de bonificaciones y promociones ofrecidas telefónicamente, etc.	1.839
En el contrato no consta ningún domicilio legal, no reciben pedidos de baja si no es por teléfono / fax o por Internet y no le dan curso al trámite.	951
Calidad del servicio: sistema lento, interrupciones en la prestación, etc.	549
Otros.	86
<b>TOTAL</b>	<b>3.425</b>

Televisión por Cable	Llamados
Problemas varios: alta y baja de señales convenidas; modificación del precio del abono, precios diferenciales por zonas, etc.	1.051
Prestación del servicio: interrupción de señal, visión defectuosa de canales, falta de procesamiento de la baja, etc.	779

Televisión por Cable	Llamados
Contratación del servicio: falta de información suficiente, no entrega de contratos escritos, etc.	234
Otros	127
<b>TOTAL</b>	<b>2.191</b>

Créditos Privados	Llamados
CER / CVS: consulta sobre aplicación y cálculo	599
Tasas y gastos no previstos	308
No aceptación de la normativa vigente por parte del acreedor (pesificación 1=1 más CER/CVS)	4
Otros	277
<b>TOTAL</b>	<b>1.188</b>

Turismo	Llamados
Cambio en las condiciones del plan contratado: modificación de fecha de salidas, vuelos, falta de plazas, etc.	304
Hoteles: Prestación en hoteles de menor categoría a los contratados	131
Viaje de egresados	125
Solicitud de Servicios Turísticos: falta de entrega del contrato	1
Otros	114
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>

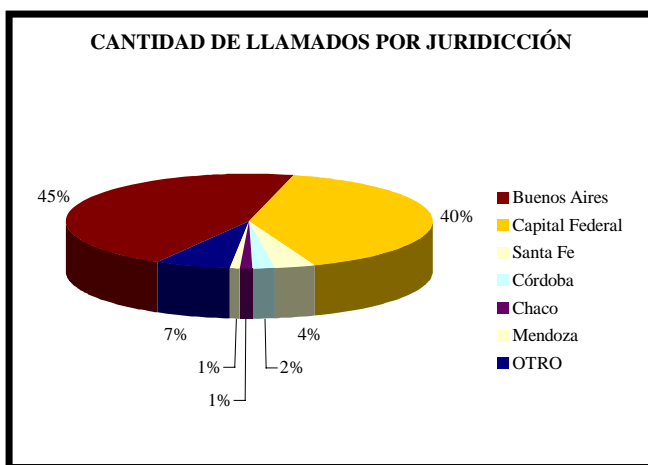
Monedas	Llamados
No aceptación de bonos, letras, patacones, títulos, etc.	71
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

Otros	Llamados
Servicios en General: tintorería, gremio, garajes, etc.	3.957
Alimentos	3.334
Transporte: Colectivos, ómnibus larga distancia, trenes, autopistas, aviones, aeropuertos, cargas, etc.	2.178
Servicios provinciales y municipales (ABL, residuos, tasas municipales, patentes, impuestos a la propiedad, etc.)	2.171
Alquileres	2.104
Consortios	1.844
Expedientes	1.412
Colegios	1.168
Ofertas en supermercados	928
Gas envasado	737
Otros	29.253
<b>TOTAL</b>	<b>49.086</b>

## Perfil de los Consumidores

Durante el año 2005 de las 125.611 llamadas efectuadas al 0800, el 60% corresponde a personas de sexo femenino, mientras que el 40% restante al sexo masculino.

También es interesante mostrar el origen de las consultas, en donde se observa claramente el predominio del origen de las consultas desde Capital Federal y Provincia de Buenos Aires.



## Consultas por Empresas

En el cuadro que se presenta a continuación, pueden observarse las Consultas / Reclamos en función de las empresas que motivaron las mismas.

Puede apreciarse que **Telefónica** encabeza el listado de consultas/ Reclamos con 7.472, seguida por **CTI** con 6.498 y en tercer lugar, con un total de 5.163 reclamos y/o consultas, **Personal**.

Otro dato que se ve reflejado en el cuadro es que los cuatros primeros lugares del ranking de las 50 empresas, son ocupados por empresas prestadoras del servicio de telefonía celular.

## Las 50 Empresas con Mayor Cantidad de Llamados

Empresa	Llamados
Telefónica	7.472
CTI	6.498
Personal	5.163
Movistar	4.355
Telecom	2.028
EDESUR	1.900
Unifón	1.318
EDENOR	1.306
Frávega	935
Garbarino	812
Arnet	801
Speedy	750
Cable Vision - Fibertel	747
Aguas Argentinas	731
Movicom	707
Multicanal	689
Ciudad Internet	683
C&A	618
CEFRAN	578
AMSA	493
ITALCRED	489
Telecentro	461
Banco Río	415
COTO	414
Carrefour	402
Metrogas	392
SWISS MEDICAL	380
OSDE	365
Banco Francés	324
Sinectis	314
Banco Galicia	298
Provincia Salud	281
Rodo	270
GALENO	263
Gas Natural – BAN	261
Aguas Provinciales	241
Medicus	220
Megatone	213
VW	208
Banco Provincia	207
Banco Nacionale del Laboro	205
Banco Boston	198
Banco City	188
Consolidar	175
Direct TV	172
Fiat	158
Norte	157
Banco Sudameris	155
DIA%	155
Falabella	152