

Sistema Nacional De Arbitraje de Consumo Durante el Año 2005

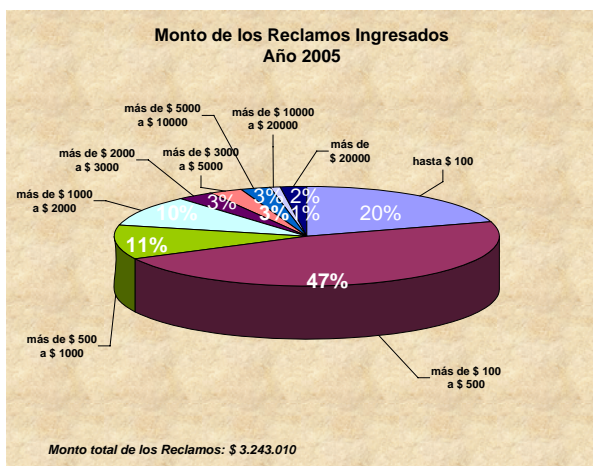
Las Estadísticas del Sistema Durante el 2005

A continuación se presenta información vinculada al desempeño del Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) durante el año 2005.

En el período de referencia se ha registrado el ingreso de **2.348 reclamos** presentados por los consumidores para ser tratados por el SNAC, es decir que disminuyó la cantidad de reclamos recibidos con respecto al año 2004, en un 5,6%.

El monto involucrado en los reclamos ingresados durante el lapso bajo análisis fue de **\$ 3.243.010**, que representa un descenso con respecto al año anterior del orden del 12,6%.

El 33% de los reclamos correspondió a montos superiores a \$ 500, lo que exigió la conformación de tribunales colegiados. Otro 20% de los reclamos fue por montos menores de \$ 100, en tanto que el 47% de las presentaciones implican reclamos valorados entre \$ 100 y \$ 500.



En el 2005 el rubro Productos tuvo una participación del 29% en el total de reclamos, en tanto que el 71% restante correspondió a los Servicios.

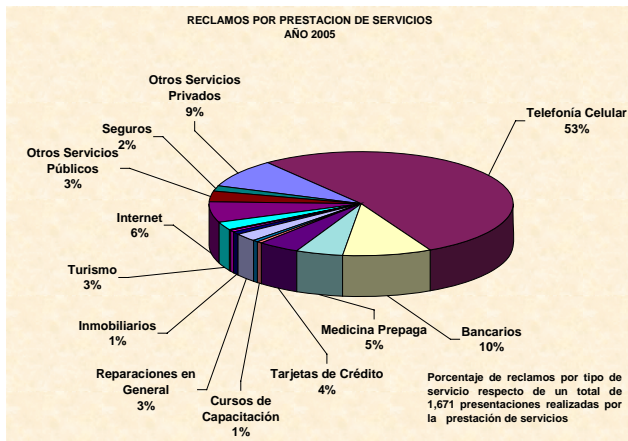
El subrubro que mayor cantidad de reclamos motivó por parte de los consumidores durante el **2005 fue Telefonía Celular** con el 38% del total de reclamos ingresados.

El segundo subrubro en importancia según la cantidad de solicitudes de arbitraje recibidas **Electrodomésticos** con una participación del 12% en el total.

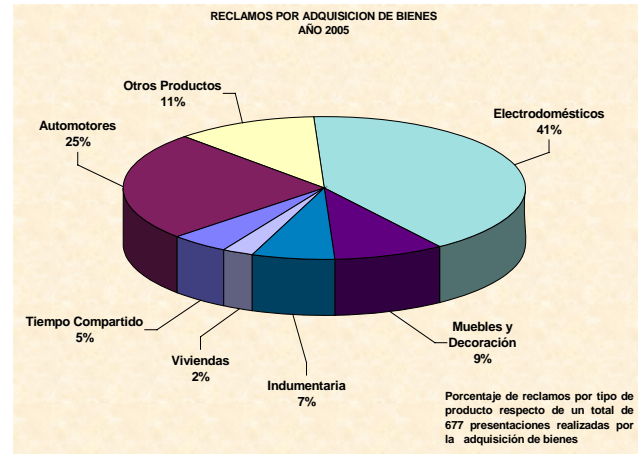
RUBRO	Año 2005
Productos - TOTAL *	677
Electrodomésticos	278
Muebles y Decoración	60
Alimentos	10
Viviendas	16
Indumentaria	46
Automotores	168
Tiempo Compartido	32
Otros Productos	66
Servicios - TOTAL	1671
Total Servicios Privados	731
Bancarios	162
Tarjetas de Crédito	75
Planes de Capitalización y ahorro	23
Financieras	7
Medicina Prepaga	81
Seguros	28
Turismo	43
Colegios	9
Cursos de Capacitación	10
Internet	107
Inmobiliarios	14
Gestorías	1

RUBRO	Año 2005
Limpieza y Similares	4
Reparaciones en General	44
Cerramientos	8
Otros Servicios Privados	115
Total Servicios Públicos	940
Servicios Públicos Domiciliarios	0
Servicios Públicos no Domiciliarios	940
Telefonía Celular	885
Transporte de Pasajeros	49
Correos	6
Otros Servicios Públicos	0
Concursos	1
TOTAL GENERAL POR RUBRO	2348

Prestación de Servicios. En el caso de las prestaciones de servicios (1.6711 casos), los rubros con mayor cantidad de reclamos presentados fueron: **Telefonía Celular** con el 53% del total del subrubro servicios (duplicando su participación con respecto al año 2004 que solo alcanzaba el 28%), **Servicios Bancarios** 10%, Otros Servicios Privados con el 9%, luego se ubicaron los servicios de **Internet** con el 6%.



Adquisición de Bienes. Dentro de este segmento la mayor cantidad de reclamos presentados correspondió al rubro **Electrodomésticos** con el 41% del total de reclamos referidos a adquisición de bienes, seguido en segundo lugar por Automotores (25%) y con el 11% de los casos Otros Productos.



Se consignan a continuación los motivos o razones que dieron origen a los reclamos presentados por los consumidores durante el año 2005.

MOTIVO	Año 2005
Incumplimiento del Servicio	807
Incumplimiento del Contrato	561
Garantía	414
Desconocimiento de Deuda	89
Débito Incorrecto / Cobro Indebido	80
Falta de Información	77
Rescisión del Contrato	69
Falta de Entrega	59
Producto Defectuoso y/o Equivocado	57
Mala Prestación del Servicio	49
Cambio Unilateral de la Condiciones del Contrato	24
Incumplimiento de Oferta	22
Aumento de cuota	18
Venta Engañosa y/o Compulsiva	14
Otros Motivos	8
TOTAL	2.348

Laudos Emitidos. Los tribunales han emitido en el año 2005 un total de **838** laudos arbitrales.

Los casos resueltos por un sólo arbitro (692 casos) representan el 83% del total de laudos, siendo el 17% restante (146 casos) emitidos por tribunales colegiados (compuestos por 3 árbitros).

El SNAC en busca de la Certificación ISO 9001/2000

Objetivos: Optimizar los recursos humanos y materiales mediante la implementación de un modelo de gestión organizacional basado en la norma ISO 9001/2000

Logros: Desde el mes de junio de 2004 la Subsecretaría de la Gestión Pública está asistiendo técnicamente al Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, para la implementación de un modelo de gestión organizacional basado en la norma ISO 9001/2000.

A partir de ello se conformó en el área de Calidad del SNAC que ha elaborado el Manual de la Calidad y del Manual de Procedimientos e Instructivos de Trabajo, siendo aprobados dichos documentos por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor, a través del acto administrativo correspondiente (Disposición N° 37/2005)

Actualmente se realizan auditorías internas con la colaboración de la Subsecretaría de la Gestión Pública, como paso previo a la Preauditoría de Certificación que se realizará próximamente por parte del Organismo Certificador.

Empresas que Aceptan Participar del Sistema

El sometimiento de las partes a este sistema es **voluntario** y existen dos alternativas para que se produzca arbitraje:

- **Oferta Pública de Adhesión al Sistema.** Los proveedores expresan su compromiso previo de aceptar la instancia arbitral para todos los eventuales reclamos de sus clientes.

Acuerdo Arbitral. El consumidor y el empresario aceptan someterse al SNAC para un caso concreto. De esta forma puede darse el caso de empresas que, ante una solicitud de arbitraje, acepten en ciertas oportunidades y rechacen su participación en otras.

Empresas que han aceptado someter a arbitraje las controversias con sus clientes: Al 31 de diciembre de

2005, **las empresas que han hecho oferta pública**, es decir, se han comprometido previamente a aceptar participar ante cualquier reclamo de sus clientes son las siguientes:

Listado de Empresas que Han Hecho Oferta Pública

Aparatos y elementos para gimnasia

ALEA, CARLOS ALBERTO
FITNESS SHOW S.R.L.

Artículos para el hogar

AUDIO VIDEO CENTER
BOSAN S.A.
CONCESIÓN SALTA S.A.
ELECTROLAB S.A.
ESKABE S.A.
GOLDSTEIN, Guillermo - GOLDSTEIN, Herstel
INDUSTRIAS MARTIN S.A.
RODO HOGAR S.A.

Bancarios y Tarjetas

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.A.
BANCO BANEX S.A.
BANCO COMAFI S.A.
BANCO CREDICOOP COOPERATIVO LIMITADO
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
BANCO DEL TUCUMAN S.A.
BANCO GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.
BANCO ITAU BUEN AYRE S.A.
BANCO MACRO BANSUD S.A.
BANCO PATAGONIA SUDAMERIS S.A.
BANCO PRIVADO DE INVERSIONES S.A.
BANCO SUPERVIELLE S.A.
DINERS CLUB ARGENTINA S.A.C y de T.
NUEVO BANCO INDUSTRIAL DE AZUL S.A.
SCOTIABANK QUILMES S.A.

Blanco, cortinería y baños

PERFUMERIA CHICHE
RICARDO LEVY Y MIRTA MICHA

Centros de Nutrición y Estética

CENTRO DE NUTRICION Y ESTETICA S.A.
INSTITUTO DE NUTRICION Y METABOLISMO S.A.

Cerrajería y herrajes

CERRAJERIA BARRANCAS
CERRAJERIA REINAUDI
RUBEN RODRIGUEZ

Computación

MARINA JOSEFA FERNANDEZ

Concesionario de automotores

BEGET S.A.

Desinfección y Desinfestación

BRIATORE, Héctor Alberto (CALDEN
DESINFESTACIONES)
MAFRAP

Empresa de limpieza

DES S.A.

Farmacias

BUSILACCHI, ELIZABETH SONIA
CVITANOVICH, ROQUE WALDIMIRO
FARMACIA NEWTON

Filtros de Agua

GOTA A GOTA S.R.L.
NEWATER ARGENTINA S.R.L.

Indumentaria

SEREBRINSKY SARA ELENA
SERGIO DANIEL KATZ
SONO MAGLIA SRL (NICOLINI)

Inmobiliarias y administración de propiedades

ADMINISTRACION BALBOA
ADMINISTRACION FABRIS S.R.L.
AMISTAR PROPIEDADES de JORGE LUIS FACAL
ARTURO LUIS MEDICI
ATENECIO, LUIS ALEJANDRO
BARLETTA, JUANA ESTER
BENAVENTES SANCHEZ, ENCARNACION
BERNARDI, CATALINA
BERNARDONI, ANGEL ENRIQUE
CASTIGLIONI, CLAUDIO DIEGO
COLASUONNO, MARIA RAQUEL
COLUCCI, BEATRIZ LAURA
COMINOTTI, ALICIA ALCIRA
CUARTEROLA, CARLOS EMILIO
DERECZYNSKI, ROSA JUAN
DORSI PROPIEDADES
DUPLAS S.R.L.
FERNANDEZ, JOSE MANUEL
FERNANDEZ, LEANDRO DANIEL
FERNANDEZ, MARIA ELENA
FERNANDEZ, PATRICIA MARGARITA
FERNANDEZ, RICARDO HECTOR
FERRI, MIRIAN
GARCIA, CLAUDIO ALBERTO
GARGIULLO, NESTOR DANIEL
GONGORA, CARLOS ALBERTO
GUIDA, GRACIELA ANA
HORLACHER ARCHER, PATRICIA RAQUEL
IRMA RODRIGUEZ ESTUDIO INMOBILIARIO
JAUNARENA SILVA, LIZ CRITINA
KAIZEN TIME S.A.
LANCHARES, LEONOR ANA
LAVINI, EDUARDO FERNANDO
LE BOZEC, HECTOR MARCELO
LEONHARDT, CARLOS ERNESTO
LOIACONO, SILVINA ESTHER
MARRONE de BOTINDARI HEBE BEATRIZ
MATANIC, ROSA ANA
MAZZA, SUSANA ALICIA
MAZZIER, HECTOR
MERAUVIGLIA, ANGEL TOMAS
MONTESANO, FRANCISCO
MUNTEANU, ROBERTO
NARDINI, JORGE ALBERTO
NLG ADMINISTRACION
OCHOA, MARTA JUANA
OLINI PROPIEDADES
OLLER, ANTONIO MARIO

ORLANDO, ANGEL OSVALDO ALEJANDRO
OTERO De PETRASSO, SANDRA VIVIANA
OTERO, SUSANA GLORIA
PAGANO, SONIA IRENE
PALOMBA, MIRTA BEATRIZ
PARDINI, ALDO LUIS
PASCUAL, MARTA NOEMI ESTELA
PASQUALINI DE PALCHEVICH, J. ANA MARIA
PEDRO RAMON GALLI
PEREZ, MARTA BEATRIZ
PIÑERO, AURORA BEATRIZ
PREDILETTO, JOSE MARIA
PUPPO, MARIO ALBERTO
QUEROL, JORGE CARLOS
REMPEL, ALBERTO ERNESTO
ROBERTO VOLLMER PROPIEDADES Y SERVICIOS
RODRIGUEZ PUENTES de KOZIURA, MARIA OFELIA
ROVEDA, CARLOS ENRIQUE
SALSE, MARÍA FRANCISCA
SANCHEZ, OSCAR ALFREDO
SAN ESTEBAN, ANDREA VANINA
SAN ESTEBAN, CRISTIAN CARLOS
SANTA, JOSE OSCAR
SASSONE DE LACAMBRA, MARGARITA RITA
SCIARRA, ALBERTO
SOLARI, OSCAR PEDRO
SYNAY, EDUARDO DANIEL
VAI, CLAUDIA ALEJANDRA
VALDEZ, HECTOR HUGO
VELEZ, EDITH LILIANA
VICENTE LISSA, ALBERTO RAFAEL
VILLANI, MARÍA CRISTINA
VIZIOLI, NORA CRISTINA
VOLCOVSKY, LYDIA ESTHER
WERSTER BIGI, OSVALDO

Medicina Prepaga

CLINICA PRIVADA GENERAL BELGRANO de TOTAL
CARE S.A.
CLINICA PRIVADA INSTITUTO DOMINICO S.A.
SANAMED S.A.
SANTORIOS ASOCIADOS ORG. MEDICA S.A.
STAFF MEDICO S.A.
VALMED S.A.

Mueblería y Carpintería

BAYRON ESTILOS de SERGIO BLANCO
D'AGOSTINO MUEBLES S.A.
LANDONI, EDUARDO PABLO (ROTEVA)

Optica

OPTICA LOOK S.R.L.
VISION & IMAGEN

Planes de Capitalización y Ahorro

GRADEU S.A. DE CAPITALIZACION Y AHORRO
NEW PLAN CAR S.A. DE CAPITALIZACION Y
AHORRO

Productos alimenticios

MASTELLONE HNOS. S.A.
SANCOR COOP. UNIDAS LTDA.

Regalos

JOSE ZLATKOWICZ
SOLDI, RITA ELENA

Relojerías

FRATELLA SERVICE DE RELOJES
NOVOTIME S.A.

Reparación de art. Electrónicos

ALEJANDRO MARTINEZ ZARACHO
ELECTROTEL S.A.C.I.F.
JORGE OMAR CAO
TRES MARES S.R.L.

Reparaciones y Servicios para el hogar

CASA CRISTY S.R.L.
CIA. ALPAR S.A.
DIP, JOSE VICENTE
EDUARDO UDENIO Y CIA. S.A.C.I.F.I
JUAN OSVALDO BRUNO
MARÍA CRISTINA MEJIAS

Telefonía Celular

CIA. DE RADIOCOMUNICACIONES MOVILES S.A.
CTI CIA. DE TELEFONOS DEL INTERIOR S.A.
CTI PCS S.A.
NEXTEL COMMUNICATIONS ARGENTINA S.A.
PERSONAL S.A.
TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES S.A.

Tiempo Compartido

CLUB VACACIONAL S.A.
FOREST VACATION CLUB
MAXISOL S.A.
RINCON CLUB ARGENTINO S.A.
SOLANAS COUNTRY S.A.

Transporte de pasajeros

PRONTO PALERMO
SU REMISE DE ROBERTO PERON

Venta de cosmética

COSMETICOS AVON SACI
NATURA COSMETICOS S.A.
PERFUMERIA DIANA

Venta directa

AMWAY ARGENTINA INC.
CLUB ARGENTINO DEL LIBRO S.A.
HOUSE OF FULLER ARGENTINA S.A.

Otros Comercios

ALVARO FRANCISCO DIEZ
CASA CASTELAO S.A.
CASA JONTE S.R.L.
CEBALLOS PATRICIA Y CEBALLOS GABRIEL A. S.H.
CLARA STOLARZA
EDUARDO MASCHERONI
ELECTROMECHANICA FAL S.A.
ISOMAT ARGENTINA S.R.L.
JUAN GUIRADO
LA FAMILIA DE JOSÉ RAMÓN BLANCO PALACIOS
MI LAMP S.A
VIVIENDAS CANADA (CONSTRUC. ZADAF S.R.L.)
VIVIENDAS NOGALES

Otros Servicios

ALBERTO OSVALDO CAPUYA
LUPETRONE GASTON ARMANDO (ANTARES S.R.L.)
ANTONIO JOSE CICCARONE
AOL ARGENTINA S.R.L.
CACERES, GUILLERMO ALBERTO/PEREZ, ALFREDO
COMENCO S.R.L
GUILLERMO RUDAEFF
GYM HOME
HUGO ALBERTO SEDLER
LA CASA DEL AGUA POTABLE S.A.
MG EMPRESA DE SERVICIOS
MIGUEL ANGEL BORDA
OTERO, MIGUEL ANGEL
PROCREAR S.A.

BOLETIN ELECTRONICO DEL SNAC:

Con el objetivo de generar un canal de comunicación así como un espacio de reflexión e intercambio entre los distintos actores que participan del Arbitraje de Consumo se ha continuado durante el 2005 con la elaboración del boletín electrónico, del cual -con una agenda de 300 contactos mensuales- se han emitido a diciembre de 2005 la cantidad de 31 números.

¿Qué pasa si no prospera la solicitud de Arbitraje?

En caso de que un consumidor se presente ante el SNAC y la empresa reclamada no acepte esta instancia, la solicitud se deriva como denuncia a los organismos de defensa del consumidor de la jurisdicción provincial que corresponda, en los términos del Art. 45 de la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor.

Cabe destacar que, una vez que el reclamo se convierte en denuncia y sigue la instancia administrativa en las oficinas de defensa del consumidor de la jurisdicción que corresponda, si bien la empresa puede recibir una importante multa por la infracción cometida, el consumidor no recibirá compensación.

En el siguiente cuadro se presentan las empresas que durante el año 2005 no aceptaron participar de los Tribunales Arbitrales de Consumo:

**Empresas que Rechazaron Participar del SNAC en Cinco o más de Oportunidades
Listado según Cantidad de Rechazos - Año 2005**

Empresas que no aceptaron el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	Cantidad de rechazos
CTI PCS SA	343
TELECOM PERSONAL SA	254
TELEFONICA COMUNICACIONES PERSONALES S.A.	89
COMPAÑÍA DE RADIOCOMUNICACIONES MOVILES SA - MOVICOM BELLSOU	55
GARBARINO SACIel	34
UNIFON DE TELEFONICA DE ARGENTINA	30
MOVISTAR	26
TELEFONICA DE ARGENTINA SA	23
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SA	20
BANCO RIO DE LA PLATA SA	20
PRIMA SA	20
BBVA BANCO FRANCES SA	19
TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. (SPEEDY)	17
DIGSER S.A.	16
ITALCRED SA	16
PHILLIPS ARGENTINA SA	14
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES SA	13
HSBC BANK ARGENTINA SA	13
FRAVEGA SACIel	12
ARNET SA	11
BANCO PRIVADO DE INVERSIONES SA	11
BOSAN SA	11
C&A ARGENTINA SCS	11
CITIBANK N.A. ARGENTINA	11
RODO HOGAR SA	11
SPM TIM SISTEMA DE PROTECCION MEDICA	11
TELECOM ARGENTINA S.A.	11
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	10
CARREFOUR ARGENTINA SA	10
GUIDO GUIDI SA	10
PLAN OVALO SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	10
UOL SINECTIS	10
BANCO PATAGONIA SUDAMERIS S.A.	9
COTO CICSA	9
GENERAL MOTORS DE ARGENTINA SRL	9
BANK BOSTON N.A. ARGENTINA	8
CAR ONE SA	8
FALABELLA SA	8
FLECHABUS VIAJES Y TURISMO de Derudder Hnos. SRL	8
MULTICANAL SA	8
TELECENTRO SA	8
BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	7
CABLEVISION SA	7
CIUDAD INTERNET - PRIMA SA	7
LA BUENOS AIRES SEGUROS SA	7
PEUGEOT CITROËN ARGENTINA SA	7
VOLKSWAGEN COMPAÑIA FINANCIERA SA	7

Empresas que no aceptaron el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	Cantidad de rechazos
ALPAR SERVICE SRL	6
ALRA SA	6
BANCO ITAU BUEN AYRE SA	6
COMPAÑIA DE CREDITO ARGENTINA S.A.	6
CTI COMPAÑIA DE TELEFONOS DEL INTERIOR S.A.	6
ELECTROTEL SACIF	6
FIAT AUTO ARGENTINA SA	6
GALAXY ENTERTAINMENT ARGENTINA SA	6
ITALCRED S.A.	6
NEXTEL COMUNICACIONES ARGENTINA S.A.	6
SPM SA	6
BANCO COMAFI	5
ELECTARG DE ELECTROTEL SA	5
LA CAJA DE AHORRO Y SEGURO SA	5
PRENDA CAR SA	5
TARSHOP SA	5
TICKETEK	5
VOLKSWAGEN ARGENTINA SA	5

Nota: De las empresas que figuran sombreadas, si bien se encuentran adheridas, los casos planteados durante el año estaban fuera de los límites dentro de los cuales realizaron la oferta Pública de Adhesión, teniendo, por tanto la facultad de aceptar o rechazar el arbitraje.