

# Participación ciudadana. Denuncias en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

Mayo de 2014



Informe  
de resultados **688**

*“2014 - Año de las letras argentinas”*



## Participación ciudadana.

### Introducción

La Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires tiene, entre sus funciones principales, coordinar y dirigir los servicios que conforman el Sistema Estadístico de la Ciudad (Ordenanza N° 35.386/79), integrando la información que se origina en todas las áreas de los sectores público y privado que producen datos de interés y relevancia para la Ciudad.

Compila, entre otras, series estadísticas producidas por la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana (dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires) que dan cuenta de la participación ciudadana de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires<sup>1</sup>.

Dicha Secretaría tiene como objetivo principal reducir la brecha entre lo que el ciudadano espera recibir del Estado y lo que realmente recibe en concepto de servicios. Está a cargo de dirigir e implementar el proceso de descentralización según lo establecido por la Ley de Comunas<sup>2</sup>, coordinar el sistema de atención y reclamos de los ciudadanos e instrumentar las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, entre otras funciones.

Dentro de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana, hay tres Subsecretarías, entre las cuales, se encuentra la Subsecretaría de Atención Ciudadana cuya tarea primordial es coordinar la recepción, seguimiento, derivación y respuesta al vecino en la resolución de sus reclamos, denuncias, quejas y solicitudes.

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor<sup>3</sup> forma parte de esta Subsecretaría y es la encargada de recibir las denuncias realizadas por los porteños a empresas que no cumplen con lo pactado en una transacción comercial, por ejemplo cuando no prestan un

servicio conforme al contrato celebrado o cuando un producto no posee las condiciones normales para su uso y funcionamiento.

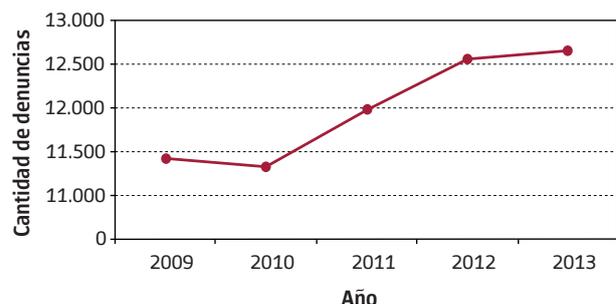
El presente informe hace foco en la evolución de las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, desde el año 2009 hasta 2013 y también analiza, específicamente, las denuncias realizadas este último año.

### Evolución 2009/2013

Entre 2009 y 2013 la cantidad de denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor creció un 10,7%, pasando de 11.425 a 12.645. Este crecimiento se debe, entre otras cuestiones, a que la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, a través de la distribución de material gráfico y de la implementación de encuentros talleres en las escuelas (Programa Educación para el consumo) impulsa y estimula continuamente a los ciudadanos a lograr un consumo racional y un pleno ejercicio de sus derechos como consumidores.

En el Gráfico 1, se puede observar que, entre 2009 y 2010 la cantidad de denuncias realizadas por los porteños se mantuvo constante, pasando de 11.425 a 11.338; lo que implica un descenso de apenas 0,8%.

**Gráfico 1** Denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Ciudad de Buenos Aires. Años 2009/2013



**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA), sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana. Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

1 <http://www.buenosaires.gov.ar/atencionciudadana>

2 Ley N° 1.777, sancionada el 1° de septiembre de 2005. Establece que las Comunas son unidades de gestión política y administrativa descentralizada con competencia territorial, patrimonio y personería jurídica propia. Sus principios básicos son: promover la descentralización y facilitar la desconcentración de las funciones del Gobierno de la Ciudad, facilitar la participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones y en el control de los asuntos públicos y promover el desarrollo de mecanismos de democracia directa.

3 <http://www.buenosaires.gov.ar/defensaconsumidor>

En 2010 se descentralizó el sistema de resolución de conflictos en todos los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC) de la Ciudad y es posible que este cambio haya mejorado la captación y registro de las denuncias.

En 2011 y 2012, la cantidad de denuncias aumentó progresivamente alrededor de un 5% cada año, con 11.973 denuncias en 2011 y 12.554 en 2012. En 2013, la cantidad de denuncias se mantuvo prácticamente igual: sólo se realizaron 91 denuncias más.

Las denuncias registradas abarcan una gran diversidad de rubros y en el Cuadro 1 puede observarse el peso que tiene cada uno y su evolución. Durante los cinco años analizados, las empresas más denunciadas fueron las de telefonía celular, representando alrededor del 20% del

total. Los dos rubros que le siguen, en cantidad de denuncias, son las compañías que venden electrodomésticos y los bancos y/o financieras.

En 2009 y 2010 hubo cerca de 1.500 denuncias efectuadas por problemas con electrodomésticos, esto significó alrededor del 13% del total de denuncias. Entre 2011 y 2013, este porcentaje disminuyó entre dos y tres puntos porcentuales. Hasta 2012, los bancos ocupaban el tercer lugar entre los rubros más denunciados y a partir de 2013 se posicionaron segundos con 1.526 denuncias (12,1%).

El área temática que más creció en estos cinco años fue TV por cable/satélite que pasó de sumar el 4,5% de las denuncias, en 2009, al 6,4%, en 2013. En sentido contrario, las compañías que proveen Internet pasaron de concentrar el 8,2% de las denuncias a tan solo el 3,7%, el último año.

**Cuadro 1** Distribución porcentual de las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor por área temática. Ciudad de Buenos Aires. Años 2009/2013

Área temática	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Total %</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total (absolutos)</b>	<b>11.425</b>	<b>11.338</b>	<b>11.973</b>	<b>12.554</b>	<b>12.645</b>
Telefonía celular	20,6	19,6	21,8	20,0	21,2
Electrodoméstico	12,7	13,1	10,7	11,7	9,1
Banco-financiera <sup>1</sup>	10,4	10,3	10,5	11,0	12,1
Internet	8,2	7,1	5,1	4,9	3,7
Servicio público domiciliario <sup>2</sup>	7,9	7,0	5,1	6,1	5,2
Automotores	6,0	5,9	6,1	6,4	7,2
TV por cable/satélite	4,5	4,0	4,7	4,3	6,4
Medicina prepaga	4,0	3,9	3,9	2,2	1,2
Informática	2,6	2,8	2,4	2,4	2,4
Construcción	1,8	1,9	1,3	1,1	0,9
Servicio de reparación y mantenimiento	1,7	1,9	1,5	1,4	1,6
Indumentaria	1,5	1,2	1,3	1,1	1,1
Mueblería	1,5	1,7	1,4	1,3	1,0
Turismo y hotelería	1,2	1,4	2,0	2,4	2,4
Seguro	1,1	1,2	1,1	1,4	1,3
Transporte de pasajeros	1,1	1,5	1,6	1,5	1,2
Educación/capacitación	1,0	1,1	0,7	0,5	0,5
Supermercado	0,9	0,9	0,8	0,6	0,4
Salud (clínicas)	0,8	0,8	0,8	1,1	1,4
Inmobiliaria	0,6	0,6	0,5	0,3	0,2
Alimentos/higiene	0,4	0,4	0,2	0,1	0,3
Registro Público de Administradores	0,4	1,2	2,7	3,3	2,9
Fotografía	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2
Lavandería	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
Estacionamiento/garage	0,2	0,3	0,2	0,1	0,1
Correo	0,2	0,1	0,2	0,1	0,3
Registro no llame	.	1,5	0,3	0,2	0,1
<b>Otra<sup>3</sup></b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>12,7</b>	<b>13,9</b>	<b>15,3</b>

<sup>1</sup> Incluye tarjetas de crédito y débito.

<sup>2</sup> Incluye, desde octubre de 2008, Telefonía domiciliaria.

<sup>3</sup> Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año.

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana. Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

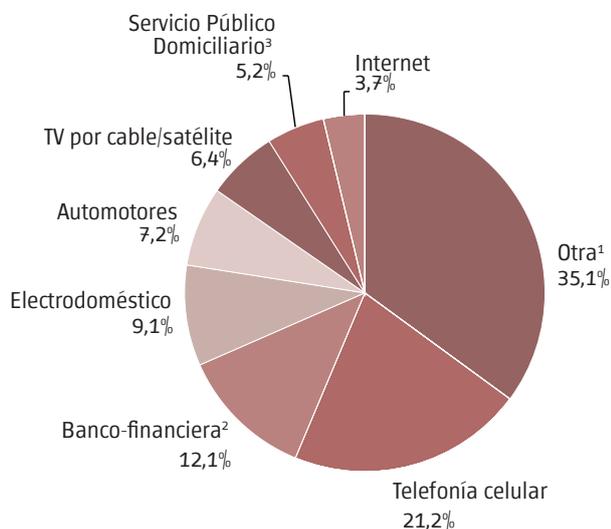
Entre los rubros con menor incidencia, también pueden señalarse cambios importantes a lo largo del período. Turismo y hotelería, por ejemplo, que en 2009 representaba el 1,2% ha ido aumentando su participación hasta llegar a 2,4% en 2012 (y se mantiene en el 2013); casi duplicando su peso.

Las denuncias que involucran empresas de servicios de salud (Medicina prepaga y Clínicas) suman entre 2009 y 2011 cerca del 5%. Sin embargo, en 2012 descienden a 3,3% y en 2013 a 2,6%.

### Denuncias. Año 2013

En el año 2013 los porteños realizaron un total de 12.645 denuncias en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (Gráfico 2). Telefonía celular fue el rubro que recibió la mayor cantidad de denuncias: 2.679, es decir, el 21,2%. Los usuarios reclamaron principalmente el incumplimiento en la prestación del servicio o de una promoción, la negativa de la empresa frente a la gestión de baja y la facturación de una deuda inexistente. También denunciaron fallas en el equipo y el incumplimiento por parte de la garantía, la falta de señal y del servicio 3G y la contratación involuntaria de servicios de envío de SMS.

**Gráfico 2** Distribución porcentual de las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al consumidor. Ciudad de Buenos Aires. Año 2013



<sup>1</sup> Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año y que no superan, de manera individual, el 3%.

<sup>2</sup> Incluye tarjetas de crédito y débito.

<sup>3</sup> Incluye, desde octubre de 2008, Telefonía domiciliaria.

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana. Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

Los bancos y financieras se ubicaron en segundo lugar entre las categorías más denunciadas con el 12,1% del total, lo que equivale a 1.526 denuncias. Los problemas más recurrentes fueron los vinculados a deudas inexistentes, sobrefacturación, cobros indebidos, presuntas deudas en préstamos personales y/o la negativa a dar de baja una tarjeta de crédito.

En tercer lugar se situaron las empresas que venden electrodomésticos con 1.157 denuncias (9,1%). Los inconvenientes más frecuentes que se presentaron fueron los relacionados con servicio técnico, garantías y productos fallados sin cambio. Las heladeras y los equipos de aire acondicionado encabezaron estos reclamos.

Las concesionarias de autos constituyen una categoría que en los últimos cinco años fue creciendo y pasó de recibir 688 denuncias en 2009 a 909 en 2013, lo cual representa el 7,2% del total. En su mayoría, las denuncias estuvieron motivadas por la reparación insatisfactoria del automóvil o la ausencia de cobertura frente a un desperfecto. Otras, se debieron a la postergación de la entrega del vehículo en la fecha acordada y al aumento de cuota e inconvenientes en la financiación.

Las empresas que brindan servicio de televisión por cable recibieron el 6,4% de las denuncias y los servicios públicos domiciliarios (electricidad, gas, teléfono y agua), el 5,2%. En esta última categoría, las compañías más denunciadas fueron las de telefonía básica y electricidad.

Las categorías, que individualmente no superan el 3%, representan en conjunto el 23,4% del total de denuncias.

Al analizar la cantidad de denuncias realizadas por trimestre durante 2013 (Cuadro 2), se puede apreciar que la distribución fue bastante uniforme. Las denuncias oscilaron entre 3.000 y 3.300 en cada período y los ciudadanos denunciaron más durante el tercer trimestre del año (3.302).

**Cuadro 2** Distribución porcentual de las denuncias recibidas por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor por área temática. Ciudad de Buenos Aires. 1º trimestre/ 4º trimestre 2013

Área temática	Total	2013			
		1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
<b>Total %</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Total (absolutos)</b>	<b>12.645</b>	<b>3.085</b>	<b>3.059</b>	<b>3.302</b>	<b>3.199</b>
Telefonía celular	21,2	19,6	19,7	23,6	21,6
Otra <sup>1</sup>	15,3	9,3	17,4	15,8	18,7
Banco-financiera <sup>2</sup>	12,1	12,6	11,4	12,3	11,9
Electrodoméstico	9,1	10,9	8,8	8,9	8,0
Automotores	7,2	7,7	7,1	6,9	7,1
TV por cable/satélite	6,4	7,2	7,4	5,7	5,6
Servicio público domiciliario <sup>3</sup>	5,2	6,8	5,5	4,7	3,9
Internet	3,7	4,4	3,3	3,3	3,9
Registro Público de Administradores	2,9	2,9	3,3	2,8	2,8
Turismo y hotelería	2,4	2,8	2,3	2,4	2,1
Informática	2,4	2,1	2,2	2,4	2,8
Servicio de reparación y mantenimiento	1,6	2,0	2,0	1,5	1,0
Salud (clínicas)	1,4	1,3	0,8	1,5	1,9
Seguro	1,3	1,3	1,3	1,2	1,4
Transporte de pasajeros	1,2	1,8	1,2	0,6	1,3
Medicina prepaga	1,2	1,2	1,0	1,3	1,3
Indumentaria	1,1	1,5	1,2	1,1	0,6
Mueblería	1,0	0,8	0,8	1,2	1,2
Construcción	0,9	1,3	0,9	0,5	0,7
Educación/capacitación	0,5	0,3	0,7	0,4	0,8
Supermercado	0,4	0,5	0,2	0,5	0,5
Alimentos/higiene	0,3	0,5	0,3	0,5	0,2
Correo	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Inmobiliaria	0,2	0,1	0,3	0,3	0,2
Fotografía	0,2	0,3	0,3	0,1	0,1
Lavandería	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2
Estacionamiento/garage	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1
Registro no llame	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1

<sup>1</sup> Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año.

<sup>2</sup> Incluye tarjetas de crédito y débito.

<sup>3</sup> Incluye, desde octubre de 2008, Telefonía domiciliaria.

**Fuente:** Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana. Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

Algunas categorías mantuvieron prácticamente la misma cantidad de denuncias durante todo el año. Este es el caso de Alimentos/higiene, Correo, Inmobiliaria, Lavandería, Fotografía, entre otras. Por el contrario, algunos de los rubros más importantes han ido fluctuando trimestre a trimestre, ocupando alternativamente diferentes posiciones. Por ejemplo, Servicio público domiciliario, recibió en el primer trimestre el 6,8% de las denuncias y en el último, el 3,9%, descendiendo casi 3 puntos porcentuales. TV por cable/satélite también fue un rubro que a principio de año obtuvo mayor porcentaje de denuncias (7,2%) y luego fue decreciendo hasta alcanzar, en el cuarto trimestre, el 5,6%.

Construcción y Servicio de reparación y mantenimiento son dos áreas temáticas que si bien en el total de denuncias no tienen peso significativo, al analizarlas individualmente se puede observar que el porcentaje de denuncias, entre el primer trimestre y el último, disminuyó a la mitad: 1,3% a 0,7% en el primer caso y de 2% a 1% en el segundo.

Telefonía celular sigue liderando la lista de rubros más denunciados con el 21,2%, pero a diferencia de las categorías mencionadas anteriormente, fue aumentando su participación a lo largo de 2013, pasando de 19,6% a 21,6%. Esto también ocurrió con Bancos y financieras, la segunda categoría más denunciada, que a principio de año tenía 12,6% de denuncias y en el cuarto trimestre 11,9% y con la categoría Electrodomésticos, que en el primero recibió el 10,9% y en los últimos tres meses de 2013, el 8%.

También es posible acceder a información estadística sobre la Ciudad de Buenos Aires en [www.estadistica.buenosaires.gob.ar](http://www.estadistica.buenosaires.gob.ar)  
Para consultas dirijase al Departamento Documentación y Atención al Usuario a [cdocumentacion\\_estadistica@buenosaires.gob.ar](mailto:cdocumentacion_estadistica@buenosaires.gob.ar)



[estadisticaba](https://www.facebook.com/estadisticaba)



[@estadisticaba](https://twitter.com/estadisticaba)