

# Crecieron un 55% los reclamos en la oficina de Defensa del Consumidor

01/03/2020

**Durante el último año la oficina de Defensa del Consumidor de San Rafael registró un importante crecimiento de reclamos por parte de la comunidad, con un 55% más de presentaciones en relación al 2018.**

Desde la oficina ubicada en planta baja de Comandante Salas 150 iniciaron un total de 2089 expedientes, llegando así a superar por 748 la cantidad de 1341 que se habían dado durante la temporada de trabajo 2018.

La situación económica, los aumentos de precios y los problemas financieros fueron una constante en nuestro país, por lo que muchos de los reclamos giraron a esta situación.

Para esta temporada el “top 1” de las denuncias fue para las presentaciones contra entidades bancarias. Es que en total fueron 341 superando ampliamente las 210 del 2018 y con epicentro en débitos no autorizados y mala información por parte del banco.

En segundo lugar, aparecen mutuales de créditos o compañías financieras. Es que un total de 328 casos corresponde a este sector, duplicando la cantidad del año anterior cuando habían sido 139.

Entre los reclamos más frecuentes aparecen débitos automáticos no consentidos, descuentos por servicios no contratados cuando se pide un crédito o ayuda económica, entre otros.

El podio lo cierra el rubro de “automotores” con 256 y el epicentro en la situación de importantes incrementos en los planes de ahorro por las fuertes subas de cuotas a causa de la inflación.

Más atrás, con 200 presentaciones, se ubican los comercios dedicados a la venta de electrodomésticos y otros artículos

electrónicos. Los problemas más frecuentes tienen que ver con la falta de garantía o con los servicios técnicos.

El “top 5” lo cierran las telefonías. En total fueron 189 casos vinculados a inconvenientes con mala prestación de servicios, mala información o cobros incorrectos en la facturación.

Luego –con 155 denuncias- se encuentran los servicios de TV paga con reclamos por paquetes no contratados y cargos excesivos.

Más atrás con 145 casos aparecen las tarjetas de crédito, otro rubro que creció significativamente en relación a los apenas 36 casos de 2018. Aquí aparece el problema de la crisis económica, ya que la mayoría de los reclamos tienen que ver con la imposibilidad de abonar deudas y pedido de facilidades de pago.

Un escalón más atrás la “contratación de seguros” que llegó a 142, principalmente centradas en casos de “call centers” que ofrecen servicios al menos “engañosos” y que suele afectar mucho a los adultos mayores que luego ven descuentos inexplicables en sus bonos de sueldo.

El resto se divide entre prestadores de salud, servicios públicos, contratación de monitoreo y alarmas, transporte público, turismo, adquisición de indumentaria, servicios profesionales, compras por internet o catálogo, entre otros. Según detallaron desde la oficina municipal, este año lograron tener un 94,7% de efectividad, en acuerdos y respuestas favorables para solucionar los reclamos.