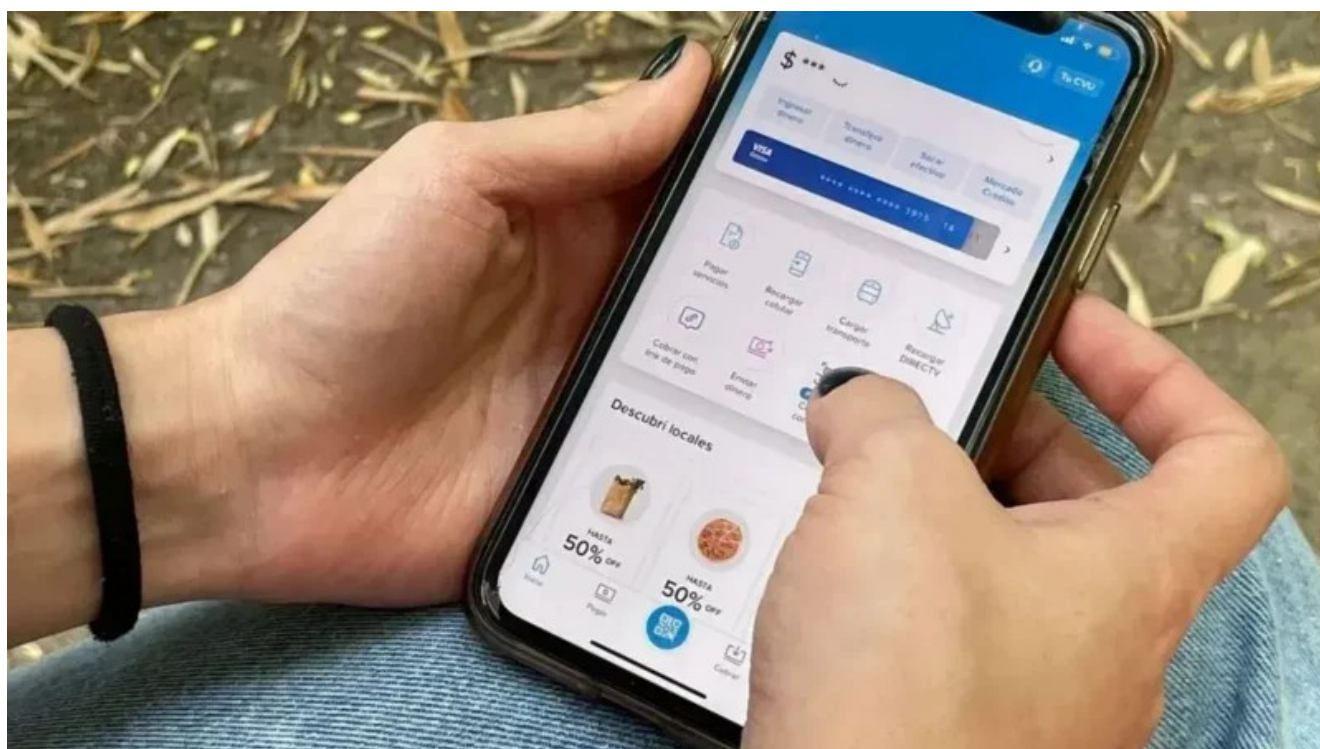


Estafas y problemas con billeteras virtuales: los principales reclamos de los consumidores sanrafaelinos

31/01/2025



Durante el 2024, los consumidores de San Rafael han presentado un aumento significativo en los reclamos relacionados con servicios bancarios y financieros, marcando un cambio notorio en comparación con años anteriores. Según la información proporcionada por fuentes locales, este incremento se debe principalmente a la proliferación de estafas virtuales y problemas asociados a billeteras virtuales.

Ante esta situación, la oficina de Defensa del Consumidor de San Rafael ha intensificado sus esfuerzos para brindar información y asesoramiento a los consumidores, así como también, para mediar entre estos y las entidades financieras en caso de reclamos. Se recomienda a los consumidores estar

alerta ante posibles estafas virtuales, informarse sobre el funcionamiento de las billeteras virtuales y denunciar cualquier irregularidad a las autoridades competentes.

«El uso de las billeteras virtuales se ha popularizado masivamente en los últimos meses por la cantidad de gente que las utiliza buscando que les rinda un poco más el dinero. En una época en donde la intermediación financiera viene siendo impulsada por el propio gobierno nacional, el rango más débil siempre es el consumidor, generando una diferencia entre las grandes empresas y quienes utilizan los servicios que estas ofrecen. Hay que tener muchísimo cuidado con las estafas y todo tipo de inconveniente que pueda surgir desde el sector financiero», advirtió a FM Vos 94.5 Mauro Fernández, director de Defensa del Consumidor del municipio de San Rafael.

En ese mismo sentido, les pidió a los ciudadanos que tengan especial cuidado por gastos duplicados en tarjetas de crédito. «En los últimos días se han denunciado inconvenientes masivos en todo el país. El usuario debe tener especial atención. Nuestra recomendación es que las personas revisen minuciosamente los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito. Hay que tomarse el tiempo y verificar todos los datos. Si existe algún consumo que se haya duplicado o es desconocido, hay que efectuar el reclamo a la entidad emisora del plástico o al procesador Visa. En las últimas horas, las redes sociales se llenaron de quejas de usuarios que detectaron gastos duplicados en sus resúmenes de tarjetas de crédito. Según los reclamos, las duplicaciones afectan tanto a compras recientes como a cuotas pendientes de consumos anteriores», alertó.

«En los casos de la tarjeta de crédito es importante efectuar el reclamo inmediatamente. Hay que guardar siempre el número de reclamo, porque el mismo tiene que estar solucionado en un plazo máximo de 22 días, debiendo estar subsanado en el próximo resumen. Cuando el cliente paga el resumen debe descontar el importe del consumo que está cuestionando. Si la entidad hizo caso omiso a ese reclamo, la persona debe presentarse a las oficinas de Defensa del Consumidor con el

número de ese reclamo. Nos sirve como fundamento para poder iniciarlo», recalcó Fernández.

«Siempre hay que guardar este número. Algo parecido sucede con el servicio de agua potable, un vecino hace el reclamo y luego llama otra persona para insistir sobre el mismo y le dicen que no lo han efectuado. Incluso, el ciudadano puede grabar las conversaciones. Pueden servir como medio de prueba. Nuestro objetivo es proteger al consumidor de la vulneración de sus derechos», recalcó.

Por otra parte, comentó quién lidera el ranking de reclamos. «El 50 % de las denuncias son contra entidades financieras. Cada consumidor tiene que hacer valer sus derechos. De hecho, durante el 2024 recuperamos cerca de 120 millones de pesos entre devoluciones, compensaciones o bonificaciones a los usuarios», resaltó el director de Defensa del Consumidor del municipio.

Por último, indicó a dónde debe dirigirse el ciudadano en caso de querer iniciar un reclamo en Defensa del Consumidor. «Nuestra oficina funciona en la calle Ortiz de Rosas 477 (Ex bodega Bianchi) de lunes a viernes de 7.30 a 12.30. También nos pueden llamar por teléfono al 0260 408-0062. Hay que destacar que también los reclamos se pueden hacer de manera virtual, los 365 días del año y a cualquier hora ingresando (y aportando la documentación) en la Ventanilla Federal disponible en la página www.sanrafael.gov.ar/defensa-al-consumidor/. Allí, la persona debe cargar toda la documentación, mientras que automáticamente se va a generar un número de caso. De igual forma, la denuncia queda registrada y nosotros le damos curso al reclamo», cerró Mauro Fernández.