

Observatorio piloto sobre reclamos en América Latina y el Caribe

enero 2020

Presentación

Es sabido que las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en el ámbito del consumo no solo generan daños significativos directos en el interés de los consumidores sino que también debilitan el funcionamiento de los mercados nacionales y globales, pues deterioran la confianza del consumidor en esos mercados, lo que al final termina afectando la actividad económica y las expectativas de desarrollo socioeconómico de los países.

Dichas conductas fraudulentas y engañosas conducen a la interposición de reclamaciones por parte de los consumidores, mismas que, de acuerdo a la “Nota de la Secretaría de la UNCTAD sobre Solución de controversias y compensación” del 30 de abril de 2018, pueden ser por las siguientes razones¹:

a) La necesidad de resolver problemas como:

- i) La falta de profesionalidad (el 30% de las reclamaciones): es más probable en el sector público (el 40%) que en los sectores regulados (el 24%) y no regulados (el 28%);
- ii) El producto o el servicio no tienen el nivel de calidad esperado (el 25%): es más probable en los sectores no regulados (32%) que en los regulados (el 22%) y el sector público (el 21%);
- iii) La falta de información (el 19%): es más probable en el sector público (el 26%) que en los sectores no regulados (el 15%) y regulados (el 16%);
- iv) Aquellos relacionados con los cargos, las tasas o las facturas (el 18%): es más probable en los sectores regulados (el 27%) que en los no regulados (el 10%) y el sector público (el 11%);

b) El deseo de obtener una disculpa o la garantía de que se adoptarán medidas para evitar que se repitan estos hechos y que le suceda lo mismo a otras personas.

Por su parte, la Comisión Europea calcula que un mecanismo alternativo de solución de controversias para los consumidores que funcione bien y sea transparente podría ahorrar 22,500 millones de euros anuales, lo que equivale al 0,19% del Producto Interno Bruto de la Unión Europea².

Teniendo en cuenta estas y otras consideraciones, las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor llaman a que *“Los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos Transfronterizos”*³.

1 https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd11_es.pdf p.6

2 *Ibíd*em, p. 5

3 https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf p. 15

En América Latina y el Caribe, con la instalación de agencias públicas de protección de los derechos de los consumidores en varios países y en correlación con las capacidades otorgadas a dichas autoridades, se han puesto en marcha mecanismos para atención de los reclamos y denuncias de los consumidores.

Es probable que a escala nacional exista análisis sobre la tipología de los reclamos, sus causales, así como medidas que mitiguen o solucionen los problemas expuestos a través de dichas reclamaciones, pero es claro que a nivel regional hay ausencia de análisis comparativo sobre las denuncias de los consumidores, lo que también afecta la identificación e implementación de estrategias que busquen atender esta problemática.

Un proceso de monitoreo técnicamente bien ejecutado sobre las reclamaciones podría ofrecer valiosos insumos sobre las conductas empresariales que más perjudican a los consumidores y contribuir al fortalecimiento de las políticas y mecanismos públicos nacionales y regionales que buscan la promoción y defensa de los derechos de los consumidores.

Por todo lo anterior, con el objetivo de indagar sobre el comportamiento reciente de los consumidores frente a eventuales vulneraciones a sus derechos y cómo activan su defensa ante las agencias de protección al consumidor, la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable, con sede en Chile, ha desarrollado un “Observatorio piloto sobre reclamos en América Latina y el Caribe” realizando un estudio sobre la variación de las denuncias o reclamos de los consumidores durante los años 2017 y 2018 en 10 países, siendo estos: México, El Salvador, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Perú, Chile, Argentina, Uruguay y Brasil, contando para ello con el apoyo de la Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible de España.

Sobre la metodología empleada para el Observatorio piloto

En todos los países incluidos en este análisis se consideró la información de denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor y en el caso de Brasil la información corresponde a la autoridad gubernamental de São Paulo.

Para efectos del presente estudio, se ha conceptualizado a las denuncias o reclamos como las actuaciones de los consumidores, dirigidas y formalizadas ante la institucionalidad pública competente, para expresar su insatisfacción ante el incumplimiento de algunos de sus derechos reconocidos por la legislación respectiva. Aunque cada legislación lo puntualiza, las denuncias o reclamos se pueden presentar en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener la identificación del denunciante y del proveedor, descripción de los hechos que causan la controversia y la pretensión del denunciante.

Este Observatorio piloto ha gestionado y analizado información sobre las denuncias o reclamos totales que fueron recibidos en diez agencias gubernamentales de protección al consumidor de América Latina y el Caribe en 2017 y 2018, datos que han servido para tener una primera aproximación sobre el comportamiento de los reclamos totales en tales entidades públicas.

Teniendo en cuenta que dentro de los reclamos totales destaca la cuantía de las denuncias por servicios masivos como las telecomunicaciones y servicios financieros, este Observatorio piloto ha realizado una revisión específica de tales reclamos, para lo cual, junto a los datos generados por las agencias de protección al consumidor, se incorporó información de los entes reguladores de telecomunicaciones de Argentina, Chile, Panamá, Perú y República Dominicana, así como de las entidades reguladoras de los servicios financieros de El Salvador, Panamá, Perú, México, República Dominicana y Uruguay.

Los datos en que se basa este análisis provienen de información obtenida en los sitios web de las agencias de protección al consumidor y de los entes reguladores sectoriales en su caso, encontrando información en bases de datos, en memorias e informes de labores institucionales y en algunos casos se tuvo que hacer uso de los mecanismos disponibles para acceder a la información pública.

Estadística de los reclamos en América Latina y el Caribe

A continuación se presenta la información gestionada y procesada sobre los reclamos de los consumidores y usuarios en diez países de América Latina y el Caribe para los años 2017 y 2018.



ARGENTINA

2017	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor	Ente Nacional de Comunicaciones	TOTAL
Total denuncias	65 364	39 692	105 056
Servicios de telecomunicaciones	16 341	39 692	56 033
Servicios financieros	11 766		
2018	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor	Ente Nacional de Comunicaciones	TOTAL
Reclamos	130 979	29 931	160 910
Servicios de telecomunicaciones	32 745	29 931	62 676
Servicios financieros	23 576		

BRASIL

2017	PROCON SAO PAULO	TOTAL
Total denuncias	54 780	54 780
Servicios de telecomunicaciones	11 375	11 375
Servicios financieros	5 853	5 853
2018	PROCON SAO PABLO	TOTAL
Total denuncias	52 292	52 292
Servicios de telecomunicaciones	9 052	9 052
Servicios financieros	7 889	7 889

CHILE

2017	SERNAC	Subsecretaría de Telecomunicaciones*	TOTAL
Total reclamos	337 481	49 619	387 100
Servicios de telecomunicaciones	60 681	49 619*	110 300
Servicios financieros	57 118		57 118
2018	SERNAC		TOTAL
Total reclamos	316 000	51 371	367 371
Servicios de telecomunicaciones	57 703	51 371*	109 074
Servicios financieros	57 575		57 575

* A partir de la estadística oficial de la Subsecretaría de Telecomunicaciones sobre reclamos en los primeros semestres de 2017 y 2018 se ha estimado el total de reclamos en el año, coincidiendo los datos oficiales y la estimación en una disminución de los reclamos de 1% entre 2017 y 2018.

COSTA RICA

	Dirección de Apoyo al Consumidor
2017	
Total denuncias o reclamos	4 450
Servicios de telecomunicaciones	758
Servicios financieros	192
2018	Dirección de Apoyo al Consumidor
Total denuncias o reclamos	3 707
Servicios de telecomunicaciones	319
Servicios financieros	374



EL SALVADOR

2017	Defensoría del Consumidor	Superintendencia del Sistema Financiero	TOTAL
Total denuncias	8 071	494	8 565
Servicios de telecomunicaciones	1 538		1 538
Servicios financieros	619	494	1 113
2018	Defensoría del Consumidor	Superintendencia del Sistema Financiero	TOTAL
Total denuncias	6 782	527	7 309
Servicios de telecomunicaciones	1 284		1 284
Servicios financieros	732	527	1 259

PANAMÁ

2017	ACODECO	Autoridad de Servicios Públicos	Superintendencia de Bancos	TOTAL
Total quejas/reclamos	3 857	3 790	392	8 039
Servicios de telecomunicaciones	525	224		749
Servicios financieros			392	392
2018	ACODECO	Autoridad de Servicios Públicos	Superintendencia de Bancos	TOTAL
Total quejas/reclamos	3 758	4 233	503	8 494
Servicios de telecomunicaciones	505	234		739
Servicios financieros			503	503

PERÚ

2017	INDECOPI	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	OSIPTEL	TOTAL
Total denuncias	61 298	1 382	233 152	295 832
Servicios de telecomunicaciones	4 802		233 152	237 954
Servicios financieros	26 526	1 382		27 908
2018	INDECOPI	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	OSIPTEL	TOTAL
Total denuncias	59 500	3 357	266 265	329 122
Servicios de telecomunicaciones	4 539		266 265	270 804
Servicios financieros	22 629	3 357		25 986

MÉXICO

2017	PROFECO	Subprocuraduría de Telecomunicaciones	CONDUSEF	TOTAL
Total quejas	103 702	33 293	260 367	397 362
Servicios de telecomunicaciones		33 293		33 293
Servicios financieros			260 367	260 367
2018	PROFECO	Subprocuraduría de Telecomunicaciones	CONDUSEF	TOTAL
Total quejas	93 112	31 898	292 067	417 077
Servicios de telecomunicaciones		31 898		31 898
Servicios financieros			292 067	

REPÚBLICA DOMINICANA

2017	PROCONSUMIDOR	INDOTEL	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	TOTAL
Total reclamaciones	5 922	2 108	812	8 842
Servicios de telecomunicaciones		2 108		2 108
Servicios financieros			812	812
2018	PROCONSUMIDOR	INDOTEL	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	TOTAL
Total reclamaciones	6 107	1 894	1 292	9 293
Servicios de telecomunicaciones		1 894		1 894
Servicios financieros			1 292	1 292

URUGUAY

	Área Defensa del Consumidor	Superintendencia de Servicios Financieros	TOTAL
2017			
Total denuncias o reclamos	639	283	922
Servicios de telecomunicaciones	27		27
Servicios financieros	21	283	304
2018	Área Defensa del Consumidor	Superintendencia de Servicios Financieros	TOTAL
Total denuncias o reclamos	502	250	752
Servicios de telecomunicaciones	37		37
Servicios financieros	11	250	261

Principales hallazgos

1. Las denuncias o reclamos disminuyeron en 8 de las 10 agencias gubernamentales de protección al consumidor.

Según la información obtenida en las agencias públicas especializadas en la protección del consumidor y el usuario en Latinoamérica y el Caribe, en 8 de las 10 instituciones gubernamentales analizadas disminuyó el número total de reclamos o denuncias recibidas entre 2017 y 2018. A continuación se muestra la cantidad de denuncias que disminuyeron en cada país.

Tabla 1
Número de denuncias o reclamos en las agencias gubernamentales de protección al consumidor y usuario que disminuyeron entre 2017 y 2018

Panamá	Uruguay	Costa Rica	El Salvador	Perú	Brasil	México	Chile
99	137	743	1 289	1 798	2 488	11 985	21 481

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.



Debe tenerse en cuenta que ese número menor de denuncias o reclamos en cada institución gubernamental de protección al consumidor y al usuario tiene un significado distinto, según sea el volumen total de denuncias que se procese en cada agencia; por lo que, al realizar un análisis

adicional sobre esto, se ha identificado que la reducción de las denuncias puede ir desde el -2,6% en Panamá hasta el -21,4% en Uruguay, tal como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Las causas de esa caída en el número de denuncias y reclamos pueden ser diversas; mejoramiento de las prácticas o conductas de los proveedores, consumidores que conocen mejor sus derechos y para ejercerlos usan menos las agencias gubernamentales o consumidores con menos confianza en los mecanismos públicos que atienden reclamos, son algunas de las posibles situaciones que provocan esta disminución de los reclamos. Habría que realizar un análisis a mayor profundidad país por país para tener una mejor precisión de dichas razones.

2. Las denuncias o reclamos se incrementaron en 2 de las 10 agencias gubernamentales de protección al consumidor.

De acuerdo a la información oficial recabada para este informe, en República Dominicana y Argentina, de 2017 a 2018, las denuncias o reclamos subieron en ciento ochenta y cinco y sesenta y cinco mil seiscientos quince casos, respectivamente, lo que significa en cada país un incremento en la proporción que muestra la siguiente tabla.

Tabla 2
Incremento de reclamos o denuncias en agencias gubernamentales de protección al consumidor

País	Incremento de reclamos
República Dominicana	3,1%
Argentina	100,4%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Como se ve, es muy llamativo el caso de Argentina donde, según la información oficial, de un año a otro se incrementaron al doble los reclamos; las causas reales de esta subida considerable no las conocemos, pero según reportes periodísticos de ese país, el gobierno explicaba ese crecimiento “por la amplia difusión que el organismo le dio a sus canales de comunicación y al fortalecimiento de la Ventanilla Única Federal de Reclamos”⁴.

De hecho, en el Informe de Gestión 2015-2019 del Ministerio de Producción y Trabajo de la Argentina se indica que dicha Ventanilla Federal Única de Reclamos “es una plataforma electrónica...que permite a todos los consumidores del país registrar reclamos ante las empresas de manera digital y a distancia. La Dirección analiza dichos reclamos y los deriva a la jurisdicción correspondiente para su resolución. A partir de la creación de esta plataforma en 2017, creció la cantidad de reclamos por parte de los usuarios. Además, permitió la generación de estadísticas acerca de la naturaleza de dichos reclamos”⁵.

Finalmente, conviene saber que la norma a través de la cual se dio vida a dicha Ventanilla, dispone que la misma busca “la recepción de quejas y reclamos de los consumidores de todo el país, a efectos de su ulterior admisión, asignación y distribución”⁶. Lo que significa naturalmente que la admisión de los reclamos sería después de su registro en la Ventanilla, situación que no necesariamente sucede de esta manera en los registros que sobre reclamos llevan otras instituciones públicas.

3. Las denuncias o reclamos por servicios de telecomunicaciones mostraron disminución en 7 de las 10 agencias públicas que los atienden.

A partir de los marcos legales nacionales, las denuncias en materia de telecomunicaciones no siempre son atendidas por la agencia de protección al consumidor, sino por entes reguladores sectoriales, en este caso para los servicios de telecomunicaciones.

⁴ <https://www.ambito.com/economia/consumo/lanzan-portal-datos-abiertos-reclamos-consumo-n5020927>

⁵ https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ministerio_de_produccion_y_trabajo_-_informe_de_gestion_2015-2019.pdf

⁶ <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/disposici%C3%B3n-663-2019-327221/texto>

Para realizar el análisis sobre los reclamos en los servicios de telecomunicaciones se consideró la información oficial publicada por las siguientes agencias públicas de América Latina y el Caribe:

País	Institución
México	Procuraduría Federal del Consumidor
El Salvador	Defensoría del Consumidor
Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor
Panamá	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
	Autoridad Nacional de Servicios Públicos
República Dominicana	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
	Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones
Chile	Servicio Nacional del Consumidor
	Subsecretaría de Telecomunicaciones
Argentina	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
	Ente Nacional de Comunicaciones
Uruguay	Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas
Brasil	PROCON São Paulo

A partir de la información obtenida para este Observatorio Piloto, se identificó que en 7 de los 10 países considerados en este proceso, entre 2017 y 2018, se produjo una disminución en el número de reclamos en los servicios de telecomunicaciones atendidos por las agencias públicas ya citadas, tal como se muestra a continuación.

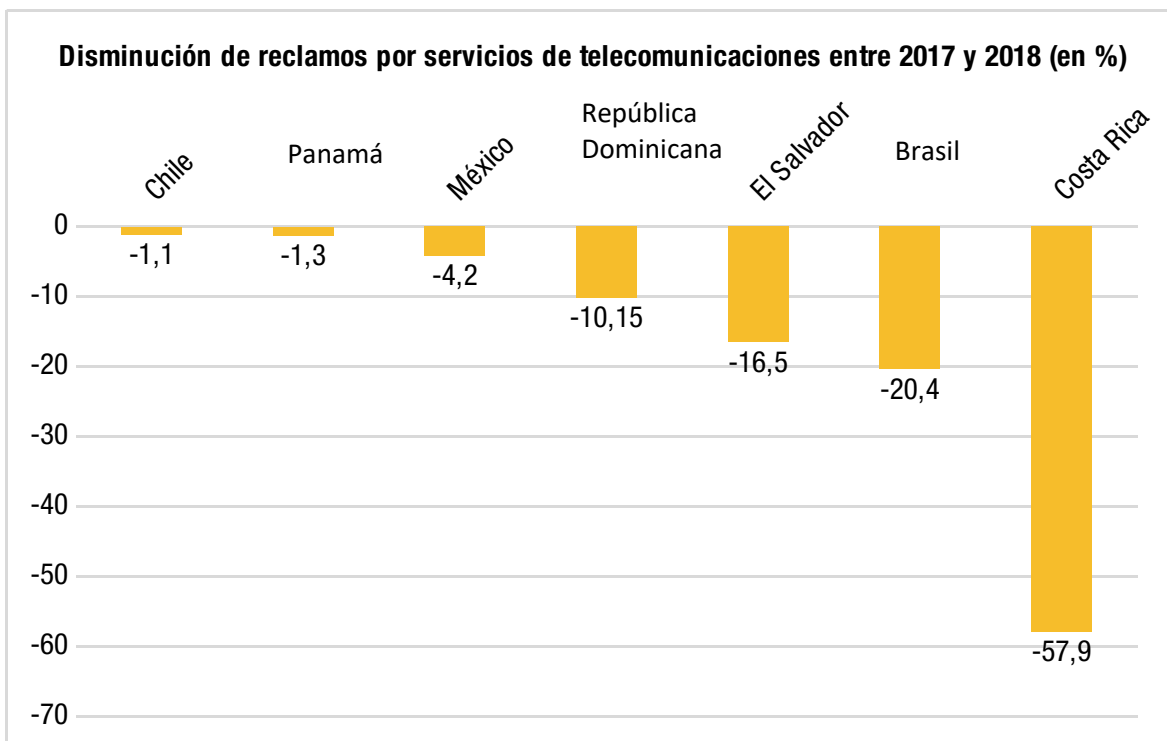
Tabla 3
Número de denuncias o reclamos en servicios de telecomunicaciones que disminuyeron en las agencias gubernamentales entre 2017 y 2018

Panamá	República Dominicana	El Salvador	Costa Rica	Chile	México	Brasil
10	214	254	439	1 226	1 395	2 323

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Al relacionar estos números absolutos de disminución de reclamos con el número total de denuncias o reclamos sobre servicios de telecomunicaciones atendidos en este período por las agencias públicas de cada país, se identifica que la disminución de reclamos va desde el -1,1% en Chile hasta el -57,9% en Costa Rica, tal como lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Según el gráfico anterior, 3 países reportaron en este período disminuciones menores del 5% y los otros 4 países tuvieron caídas en los reclamos de telecomunicaciones arriba del 10%, siendo llamativo el caso de Costa Rica, que muestra una reducción en los reclamos en este servicio por casi el 58%.

En cuanto a los países en donde se reportó incremento en el número de reclamos atendidos durante este período en los servicios de telecomunicaciones, estos son Argentina, Perú y Uruguay, los que reportaron subidas en el número de reclamos en las siguientes proporciones.

Tabla 4
Incremento de reclamos de servicios de telecomunicaciones

País	Incremento de reclamos
Argentina	11,8%
Perú	13,8%
Uruguay	37%

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

4. Las denuncias o reclamos por servicios financieros se incrementaron en 8 de las 10 agencias públicas que los atienden.

Para realizar esta parte del análisis se ha tomado en cuenta la información divulgada por las agencias gubernamentales siguientes.

País	Institución
México	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros
El Salvador	Defensoría del Consumidor
	Superintendencia del Sistema Financiero
Costa Rica	Dirección de Apoyo al Consumidor
Panamá	Superintendencia de Bancos
República Dominicana	Superintendencia de Bancos
Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
Chile	Servicio Nacional del Consumidor
Argentina	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor
Uruguay	Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas
	Superintendencia de Servicios Financieros
Brasil	PROCON São Paulo

Según las fuentes de información arriba citadas, las denuncias o reclamos por servicios financieros en 8 de 10 países analizados mostraron un comportamiento al alza, como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 5
Número de denuncias o reclamos en servicios financieros que aumentaron en las agencias gubernamentales entre 2017 y 2018

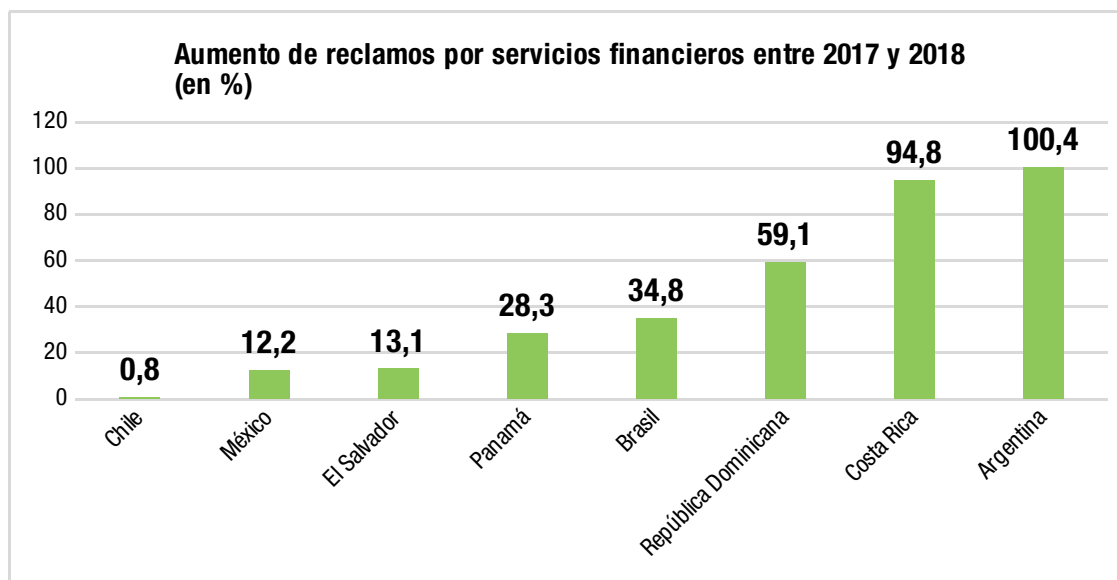
Panamá	El Salvador	Costa Rica	Chile	República Dominicana	Brasil	Argentina	México
111	146	182	457	480	2 036	11 810	31 700

Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

Como ya se ha señalado en otros apartados de este análisis, para que este número refleje su impacto en la operación de la agencia gubernamental que atiende estos reclamos siempre es conveniente relacionarlo con el total de denuncias en el sector que corresponda, en este caso en

los servicios financieros; pues bien, como resultado de ese ejercicio se ha identificado que, entre 2017 y 2018, el incremento de las denuncias y reclamos en servicios financieros ha ido desde el 0,8% en Chile hasta el 100,4% en Argentina, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración de la Fundación Ciudadana por un Consumo Responsable a partir de información pública.

De los países analizados solo Perú y Uruguay reportaron datos que indican una disminución en el número de denuncias de los usuarios de servicios financieros; en el primer país los reclamos bajaron en 1922 casos, equivalentes al -6,9% y en el segundo país la baja fue de 43 casos, que representa un -14,1%.

Principales conclusiones:

1. Las denuncias o reclamos totales en las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Panamá, Perú, Brasil, Chile, México El Salvador, Costa Rica y Uruguay se redujeron entre el -2,6% y el -21,4%.
2. Las instituciones públicas de protección al consumidor de República Dominicana y Argentina reportaron que, de 2017 a 2018, las denuncias o reclamos totales subieron en 3,1% y 100,4%, respectivamente.
3. Las denuncias o reclamos sobre servicios de telecomunicaciones se redujeron entre -1,1% hasta -57.9% en los servicios gubernamentales de protección a los consumidores y usuarios de

Chile, Panamá, México, República Dominicana, El Salvador, Brasil y Costa Rica. De los 10 países analizados, dichos reclamos aumentaron en Argentina (11,8%), Perú (13,8%) y Uruguay (37%).

4. Las denuncias o reclamos por servicios financieros se incrementaron en las agencias públicas que los atienden en Chile, México, El Salvador, Panamá, Brasil, República Dominicana, Costa Rica y Argentina, aumentos que fueron entre el 0,8% al 100,4%, contrario a Perú y Uruguay, donde disminuyeron el -6,9% y el -14,1%, respectivamente.

Fuentes de información

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, “Controversias y compensación. Nota de la secretaria de la UNCTAD”, 30 de abril de 2018.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, “Directrices para la Protección del Consumidor”, NACIONES UNIDAS, Nueva York y Ginebra, 2016.

Sitio web de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina
<https://www.argentina.gob.ar/defensadelconsumidor>

Sitio web del Ente Nacional de Comunicaciones de Argentina
<https://www.enacom.gob.ar/>

Sitio web de PROCON São Paulo, Brasil
<https://www.procon.sp.gov.br>

Sitio web del Servicio Nacional del Consumidor de Chile
<https://www.sernac.cl>

Sitio web de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile
<https://www.subtel.gob.cl>

Sitio web de la Dirección de Apoyo al Consumidor de Costa Rica
<https://www.consumo.go.cr>

Sitio web de la Defensoría del Consumidor de El Salvador
<https://www.defensoria.gob.sv>

Sitio web de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador
<https://www.ssf.gob.sv>

Sitio web de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá
www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php

Sitio web de la Autoridad Nacional de Servicios Públicos de Panamá
<https://www.asep.gob.pa/>

Sitio web de la Superintendencia de Bancos de Panamá
<https://www.superbancos.gob.pa>

Sitio web de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú
<https://www.indecopi.gob.pe/inicio>

Sitio web del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú
www.osiptel.gob.pe

Sitio web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú
<https://www.sbs.gob.pe>

Sitio web de la Procuraduría Federal del Consumidor de México
<https://www.gob.mx/profeco>

Sitio web de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros de México
<https://www.gob.mx/condusef>

Sitio web del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de República Dominicana
<https://proconsumidor.gob.do/>

Sitio web del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
<https://www.indotel.gob.do>

Sitio web de la Superintendencia de Bancos de República Dominicana
<https://www.sib.gob.do>

Sitio web del Área de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay
<https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/area-defensa-consumidor>

Sitio web de la Superintendencia de Servicios Financieros de Uruguay
<https://www.bcu.gub.uy/Servicios-Financieros-SSF>