



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Informe de reclamos

Defensa del consumidor

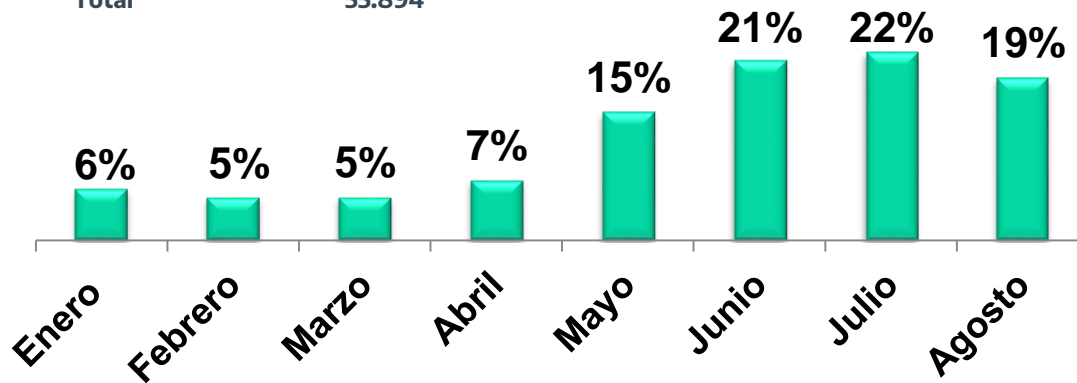
Buenos Aires

Enero - Agosto 2020

Reclamos

Cantidad de reclamos totales

Mes	Ingresados
Enero	3.281
Febrero	2.676
Marzo	2.712
Abril	3.979
Mayo	8.480
Junio	11.573
Julio	12.437
Agosto	10.756
Total	55.894



Distribución por OMICS

55.894 reclamos
totales

	Cantidad
La Matanza	4517
La Plata	3640
Lomas de Zamora	2634
Quilmes	2379
San Isidro	2214
Almirante Brown	2173
General Pueyrredón	2059
Morón	2083
Vicente Lopez (Sede Central)	
Florida Este	2096
Lanús	1980
Tigre	1857
Tres de Febrero	1794
General San Martín	1725
Avellaneda	1554
Pilar	1504
Esteban Echeverría	1400
Merlo	1390
Moreno	1364
San Miguel	1343
Berazategui	1128
Malvinas Argentinas	1016
Escobar	987
Florencia Varela	982
Total	43.819

	Cantidad
Ituzaingó	948
Buenos Aires	764
San Fernando	767
Hurlingham	751
Ezeiza	641
Jose C Paz	631
Zárate	476
Bahía Blanca	404
Luján	373
Campana	359
General Rodríguez	361
Tandil	296
San Nicolás	286
La Costa	243
Berisso	220
Necochea	175
Pergamino	185
San Vicente	188
Cañuelas	189
Mercedes	166
San Pedro	182
Junín	167
Ensenada	154
Total	8.926

	Cantidad
Olavarría	147
Marcos Paz	146
Exaltación de la Cruz	162
Pinamar	120
Chivilcoy	122
Azul	109
Nueve de Julio	95
Tres Arroyos	95
Salto	78
Lobos	84
General Alvarado	86
Coronel Rosales	82
Brandsen	84
San Vicente Alejandro Korn	84
Balcarce	73
Chacabuco	77
Chascomús	74
Villa Gesell	77
Mar Chiquita	65
Dolores	66
Pehuajó	51
San Antonio de Areco	55
Baradero	56
Total	2.088

	Cantidad
Trenque Lauquen	53
Ramallo	48
Veinticinco de Mayo	48
Coronel Suárez	41
Bragado	46
Lincoln	40
Bolívar	37
Arrecifes	33
Alberti	43
Rojas	37
General Villegas	40
Saladillo	33
Patagones	35
Colón	32
Carlos Casares	28
General Belgrano	29
Suipacha	31
Benito Juaréz	29
Capitán Sarmiento	24
Maipú	22
Las Flores	25
Coronel Pringles	23
Leandro N Alem	24
Total	801

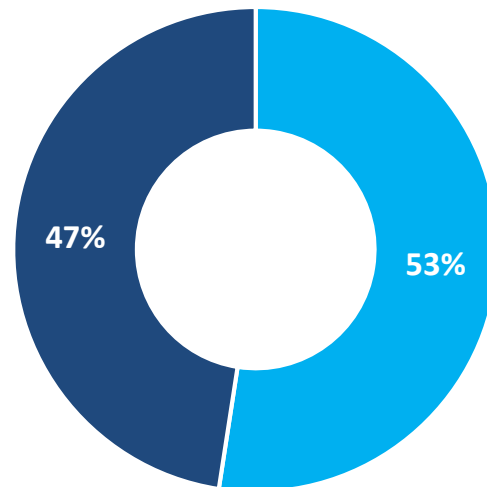
	Cantidad
General Madariaga	26
Ayacucho	21
Guamini	16
General Arenales	16
Adolfo Gonzales Chaves	14
Puán	15
Daireaux	13
Lobería	15
Rivadavia	15
Tapalque	12
General Pinto	14
General Viamonte	12
Castelli	11
Tres Lomas	11
Roque Perez	8
Laprida	11
Rauch	7
Coronel Dorrego	9
General La Madrid	6
Hipólito Yrigoyen	4
San Cayetano	3
Lezama	1
Coronel Suárez	0
Huanguelén	0
Total	260

Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	55.422	99,156%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	362	0,648%
Santa Fe	17	0,030%
Córdoba	16	0,029%
Corrientes	13	0,023%
Chaco	10	0,018%
Mendoza	9	0,016%
San Luis	7	0,013%
Río Negro	6	0,011%
Entre Ríos	6	0,011%
Neuquén	5	0,008%
Chubut	5	0,008%
Misiones	3	0,005%
Santa Cruz	3	0,005%
La Pampa	3	0,005%
Jujuy	2	0,004%
Tucumán	1	0,002%
Santiago del Estero	1	0,002%
Salta	1	0,002%
San Juan	1	0,002%
Tierra del Fuego	1	0,002%
Total General	55.894	100%

Reclamos por género



- Femenino (29.842)
- Masculino (26.052)

Reclamos por edades

Mujeres

	%
16 - 19	0,69%
20 - 30	26,75%
31 - 40	33,21%
41 - 50	20,82%
51 - 60	11,09%
61 - 70	5,24%
71 - 80	1,78%
81 - 90	0,38%
91 - 100	0,04%

Hombres

	%
18 - 19	0,84%
20 - 30	23,61%
31 - 40	33,95%
41 - 50	22,55%
51 - 60	11,01%
61 - 70	5,85%
71 - 80	1,79%
81 - 90	0,36%
91 - 100	0,04%

Reclamos por modalidad de compra

Modalidad de compra

	Cantidad	%
Presencial	5.945	10,64%
A Distancia	49.718	88,95%
Sin clasificar	231	0,41%
Total	55.894	100%

10 rubros más reclamados

	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	22%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales
2 Servicios financieros y seguros	13%	Tarjetas de Crédito - Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)
3 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	9%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
4 Textil, calzado y marroquinería	9%	Indumentaria - Mercería - Calzado - Accesorios (Corbatas, etc.) - Blanquería
5 Servicios públicos domiciliarios	5%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
6 Equipos de telefonía	5%	Teléfonos celulares - Accesorios para celulares - Repuestos para celulares - Teléfono fijo - Accesorios de redes
7 Alimentos y bebidas	4%	Aceites y grasas - Azúcar / Miel - Bebidas Alcohólicas - Bebidas sin alcohol - Carnes - etc.
8 Informática	3%	Tablets - Computadoras - Software - Impresoras - Modem Router - etc.
9 Rodados, automotores y embarcaciones	3%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones
10 Colchonerías	3%	Colchones - Colchones eléctricos - somniers

Sub rubros más reclamados



Servicios comunicacionales

	%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	51,37%
Telefonía celular	16,21%
Internet	13,05%
Televisión por Cable/ Satelital	11,20%
Telefonía fija	6,07%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	2,03%
Televisión abierta	0,07%
Total	100%



Servicios Financieros y Seguros

	%
Tarjetas de Crédito	35,58%
Cajas de ahorro	12,65%
Seguros	10,04%
Paquetes de productos	8,57%
Préstamos personales	8,34%
Tarjetas de compra	7,23%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	6,31%
Compañías financieras (mutuos)	4,27%
Tarjetas de Débito	3,26%
Cuentas corrientes	1,76%
Otros *	1,07%
Home Banking	0,92%
Total	100%

* Prestamos Hipotecarios - Préstamos prendarios - Servicios de sala y escrituración - Plazos fijos - Cajas de seguridad



Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
TV Led y artículos de video	20,65%
Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	16,15%
Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	13,80%
Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	11,23%
Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	10,79%
Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	8,20%
Termotanques y Calefones	5,85%
Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	4,76%
Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	3,56%
Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	2,65%
Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	2,36%
Total	100%

Sub rubros más reclamados

Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	49,09%
Calzado	41,26%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	6,43%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	1,87%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,52%
Mercería	0,46%
Telas tejidos hilados y lanas	0,37%
Total	100%

Servicios públicos domiciliarios

	%
Luz	78,34%
Gas por red	11,33%
Agua y residuos cloacales	10,33%
Total	100%

Ráncing de motivos de reclamos



Servicios comunicacionales

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	27%
Falta de procesamiento de baja del servicio	21%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	20%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	17%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	9%



Servicios Financieros y Seguros

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	48%
Falta de procesamiento de baja del servicio	18%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	8%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	6%
Problemas de fraude o estafa	5%



Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
Falta de Entrega del bien	36%
Garantía de Bienes.	21%
Entrega Defectuosa	13%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	12%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	10%

Ranking de motivos de reclamos

Textil, calzado y marroquinería

	%
Falta de Entrega del bien	43%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	29%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	13%
Garantía de Bienes.	4%
Entrega Defectuosa	3%

Servicios públicos domiciliarios

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	87%
Incumplimiento total de la prestación del servicio	7%
Falta de procesamiento de baja del servicio	2%
Falta de Información relevante.	1%
Precios	1%

10 empresas más denunciadas (Acumulado)

	Cantidad
MOVISTAR	4.567
TELECENTRO	4.110
FALABELLA	2.874
TELECOM	2.306
MERCADOLIBRE	2.115
FRAVEGA	1.572
CENCOSUD	883
EDESUR	878
DESPEGAR COM AR	819
EDENOR	768