



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Informe de reclamos

Defensa del consumidor

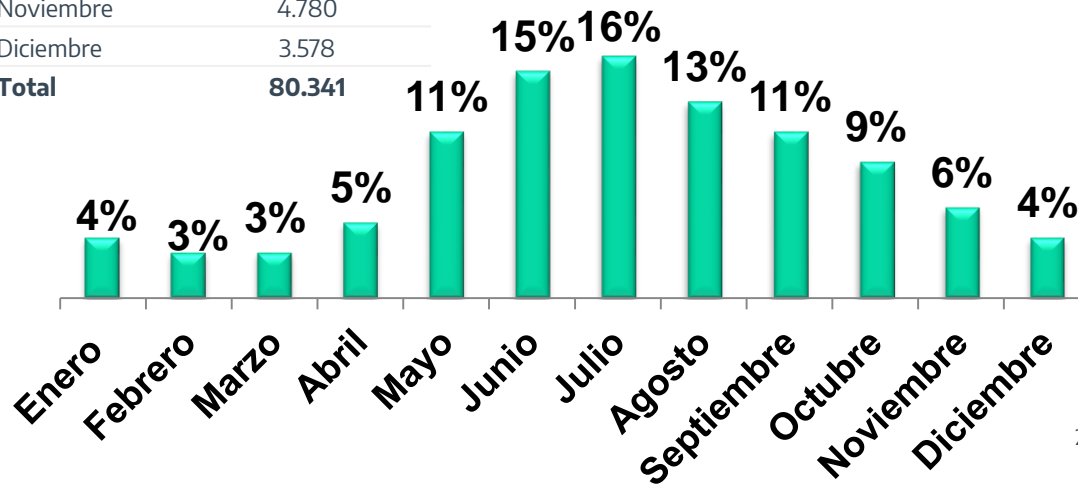
Buenos Aires

Enero - Diciembre 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
Septiembre	9.000
Octubre	7.089
Noviembre	4.780
Diciembre	3.578
Total	80.341



Distribución por OMICS

80.341 reclamos
totales

	Cantidad
La Matanza	6783
La Plata	5230
Lomas de Zamora	3795
Quilmes	3442
San Isidro	3182
Almirante Brown	3164
Vicente Lopez (Sede Central)	3066
Florida Este	
Morón	3029
General Pueyrredón	2997
Lanús	2863
Tigre	2729
Tres de Febrero	2689
General San Martín	2567
Avellaneda	2413
Pilar	2036
Merlo	1954
Moreno	1918
San Miguel	1862
Esteban Echeverría	1842
Berazategui	1601
Escobar	1391
Florencio Varela	1364
Ituzaingó	1336
Total	63.253

	Cantidad
Malvinas Argentinas	1332
Buenos Aires	1212
San Fernando	1100
Hurlingham	1035
Ezeiza	926
Jose C Paz	899
Zárate	650
Bahía Blanca	561
Luján	508
Campana	497
General Rodríguez	493
San Nicolás	415
Tandil	409
La Costa	344
Berisso	297
Pergamino	260
San Pedro	256
Cañuelas	255
San Vicente	249
Necochea	247
Junín	237
Exaltación de la Cruz	232
Mercedes	214
Total	12.628

	Cantidad
Ensenada	210
Olavarría	210
Marcos Paz	207
Chivilcoy	167
Azul	161
Pinamar	157
Nueve de Julio	139
Tres Arroyos	129
San Vicente Alejandro Korn	129
Lobos	127
Chascomús	118
Balcarce	115
Brandsen	114
Coronel Rosales	109
Salto	109
General Alvarado	107
Chacabuco	104
Dolores	101
Villa Gesell	98
Mar Chiquita	92
Baradero	82
Veinticinco de Mayo	78
Trenque Lauquen	76
Total	2.939

	Cantidad
San Antonio de Areco	71
Pehuajó	71
Bragado	67
Ramallo	66
Alberti	62
General Villegas	56
Patagones	55
Lincoln	55
Bolívar	54
Saladillo	53
Rojas	49
Arrecifes	49
Carlos Casares	48
Coronel Suárez	47
Suipacha	45
Colón	44
General Belgrano	44
Benito Juárez	36
Capitán Sarmiento	35
General Madariaga	34
Las Flores	33
Leandro N Alem	32
Coronel Pringles	31
Total	1.137

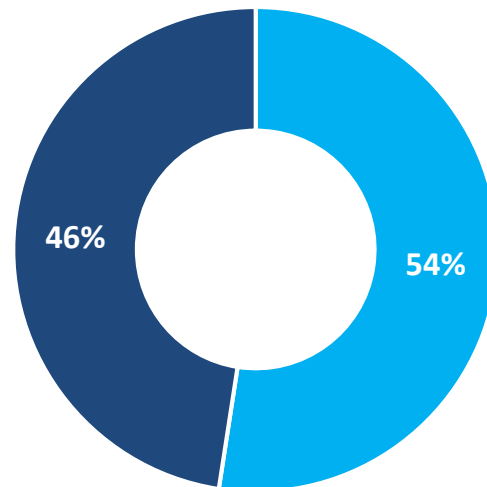
	Cantidad
Ayacucho	30
Maipú	26
Puán	26
Rivadavia	23
General Arenales	23
Lobería	22
Daireaux	21
Castelli	20
Adolfo Gonzales Chaves	20
General Pinto	20
Guamini	19
General Viamonte	19
Tapalque	16
Coronel Dorrego	16
Roque Perez	15
Tres Lomas	14
Laprida	12
Rauch	11
General La Madrid	10
Hipólito Yrigoyen	8
San Cayetano	5
San Andrés de Giles	4
Adolfo Alsina	2
Lezama	1
Coronel Suárez Huanguelén	1
Total	384

Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	79.678	99,176%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	514	0,641%
Santa Fe	23	0,030%
Córdoba	19	0,024%
Corrientes	15	0,019%
Mendoza	14	0,017%
Chaco	13	0,016%
Río Negro	9	0,011%
Entre Ríos	9	0,011%
San Luis	9	0,011%
Neuquén	6	0,007%
Chubut	6	0,007%
Misiones	5	0,006%
La Pampa	5	0,006%
Santa Cruz	3	0,004%
San Juan	3	0,004%
Jujuy	2	0,002%
Tucumán	2	0,002%
Santiago del Estero	2	0,002%
Salta	2	0,002%
Tierra del Fuego	1	0,001%
La Rioja	1	0,001%
Total General	80.341	100%

Reclamos por género



- Femenino (43.301)
- Masculino (37.040)

Reclamos por edades

Mujeres

	%
16 - 19	0,71%
20 - 30	26,32%
31 - 40	32,96%
41 - 50	21,24%
51 - 60	11,18%
61 - 70	5,25%
71 - 80	1,89%
81 - 90	0,41%
91 - 100	0,04%

Hombres

	%
18 - 19	0,83%
20 - 30	23,32%
31 - 40	33,99%
41 - 50	22,65%
51 - 60	11,03%
61 - 70	5,90%
71 - 80	1,89%
81 - 90	0,35%
91 - 100	0,04%

Reclamos por modalidad de compra

Modalidad de compra

	Cantidad	%
Presencial	8.394	10,45%
A Distancia	71.712	89,26%
Sin clasificar	235	0,29%
Total	80.341	100%

10 rubros más reclamados

	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	20%	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 Textil, calzado y marroquinería	9%	Indumentaria - Mercería - Calzado - Accesorios (Corbatas, etc.) - Blanquería
4 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	8%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
5 Servicios públicos domiciliarios	6%	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 Rodados, automotores y embarcaciones	4%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones
8 Alimentos y bebidas	3%	Aceites y grasas - Azúcar / Miel - Bebidas Alcohólicas - Bebidas sin alcohol - Carnes - etc.
9 Informática	3%	Tablets - Computadoras - Software - Impresoras - Modem Router - etc.
10 Colchonerías	3%	Colchones - Colchones eléctricos - somniers

* Sobre total de 80.341 reclamos

Sub rubros más reclamados



Servicios comunicacionales



Servicios Financieros y Seguros

	%		%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	53,27%	Tarjetas de Crédito	32,94%
Telefonía celular	14,29%	Cajas de ahorro	12,44%
Internet	12,65%	Seguros	11,07%
Televisión por Cable/ Satelital	12,01%	Tarjetas de compra	9,88%
Telefonía fija	5,73%	Préstamos personales	8,90%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	1,99%	Paquetes de productos	7,56%
Televisión abierta	0,06%	Compañías financieras (mutuos)	5,30%
Total	100%	Tarjetas de descuentos (365 etc.)	5,20%
		Tarjetas de Débito	2,79%
		Cuentas corrientes	1,86%
		Otros *	1,06%
		Home Banking	1,00%
		Total	100%

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

Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	52,51%
Calzado	38,87%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	5,14%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	1,93%
Mercería	0,55%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,54%
Telas tejidos hilados y lanas	0,45%
Talabartería (monturas botas de montar etc.)	0,01%
Total	100%

Sub rubros más reclamados



Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
TV Led y artículos de video	19,66%
Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	15,14%
Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	13,42%
Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	11,98%
Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	10,61%
Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	9,43%
Termotanques y Calefones	6,43%
Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	4,93%
Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	3,46%
Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	2,50%
Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	2,44%
Total	100%

Servicios públicos domiciliarios

	%
Luz	72,19%
Gas por red	17,26%
Agua y residuos cloacales	10,55%
Total	100%

Ranking 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	16%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	9%



Servicios Financieros y Seguros

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	47%
Falta de procesamiento de baja del servicio	17%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	9%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	6%
Problemas de fraude o estafa	5%

Textil, calzado y marroquinería

	%
Falta de Entrega del bien	41%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	31%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	13%
Garantía de Bienes.	5%
Entrega Defectuosa	3%

Ráncing de motivos de reclamos



Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
Falta de Entrega del bien	31%
Garantía de Bienes.	25%
Entrega Defectuosa	13%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	12%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	10%

Servicios públicos domiciliarios

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	84%
Precios	6%
Incumplimiento total de la prestación del servicio	5%
Falta de procesamiento de baja del servicio	2%
Falta de Información relevante.	1%