



Ministerio de  
Desarrollo Productivo  
Argentina

Secretaría de  
Comercio Interior

# Informe de reclamos

Defensa del consumidor

Buenos Aires

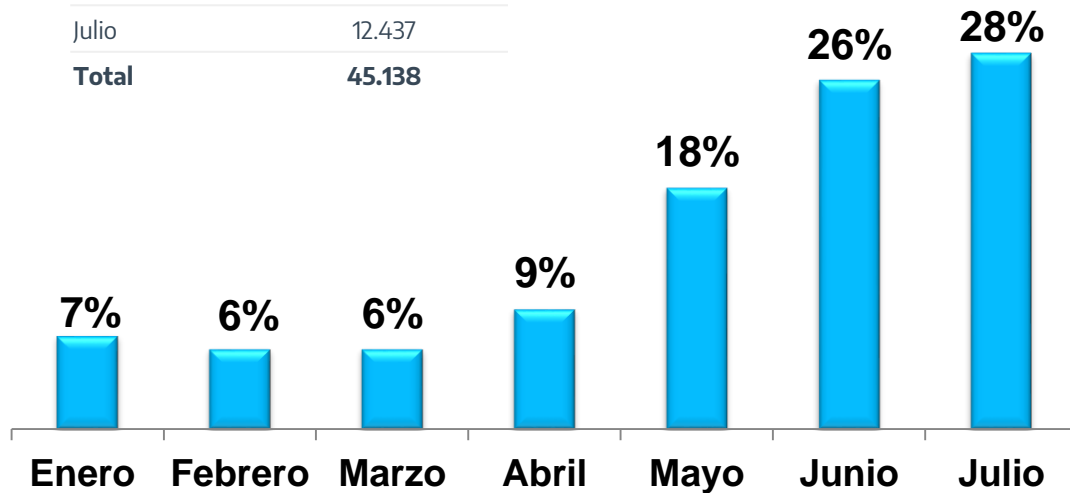
---

Enero - Julio 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
<b>Total</b>	<b>45.138</b>



# Distribución por OMICS

**45.138** reclamos  
totales

	Cantidad
La Matanza	3557
La Plata	2995
Lomas de Zamora	2113
Quilmes	1851
San Isidro	1804
Almirante Brown	1777
General Pueyrredón	1679
Morón	1664
Vicente Lopez (Sede Central)	
Florida Este	1629
Lanús	1595
Tigre	1487
Tres de Febrero	1415
General San Martín	1341
Avellaneda	1229
Pilar	1225
Esteban Echeverría	1149
Merlo	1135
Moreno	1114
San Miguel	1113
Berazategui	935
Malvinas Argentinas	838
Escobar	805
Florencia Varela	785
<b>Total</b>	<b>35.235</b>

	Cantidad
Ituzaingó	758
Buenos Aires	629
San Fernando	619
Hurlingham	612
Ezeiza	526
Jose C Paz	519
Zárate	381
Bahía Blanca	347
Luján	303
Campana	296
General Rodríguez	279
Tandil	253
San Nicolás	226
La Costa	214
Berisso	183
Necochea	157
Pergamino	156
San Vicente	155
Cañuelas	153
Mercedes	146
San Pedro	139
Junín	132
Ensenada	130
<b>Total</b>	<b>7.313</b>

	Cantidad
Olavarría	123
Marcos Paz	120
Exaltación de la Cruz	117
Pinamar	103
Chivilcoy	96
Azul	88
Nueve de Julio	82
Tres Arroyos	81
Salto	74
Lobos	73
General Alvarado	70
Coronel Rosales	69
Brandsen	68
San Vicente Alejandro	
Korn	67
Balcarce	63
Chascomús	62
Chacabuco	62
Villa Gesell	61
Mar Chiquita	51
Dolores	49
San Antonio de Areco	44
Pehuajó	44
Baradero	43
<b>Total</b>	<b>1.710</b>

	Cantidad
Trenque Lauquen	42
Ramallo	41
Veinticinco de Mayo	40
Coronel Suárez	35
Bragado	35
Lincoln	34
Bolívar	34
Arrecifes	30
Alberti	30
Rojas	29
Saladillo	29
General Villegas	29
Patagones	28
Colón	26
Carlos Casares	25
General Belgrano	24
Suipacha	23
Benito Juárez	23
Maipú	21
Capitán Sarmiento	21
Las Flores	20
Coronel Pringles	19
Leandro N Alem	19
<b>Total</b>	<b>657</b>

	Cantidad
General Madariaga	19
Ayacucho	18
Guamini	15
General Arenales	15
Adolfo Gonzales Chaves	14
Puán	13
Rivadavia	12
Daireaux	12
Lobería	12
Tapalque	11
General Pinto	11
General Viamonte	10
Castelli	9
Tres Lomas	9
Roque Perez	8
Laprida	8
Rauch	7
General La Madrid	6
Coronel Dorrego	6
Hipólito Yrigoyen	4
San Cayetano	3
Lezama	1
Coronel Suárez	
Huanguelén	0
<b>Total</b>	<b>223</b>

## Cantidad de reclamos por provincias

---

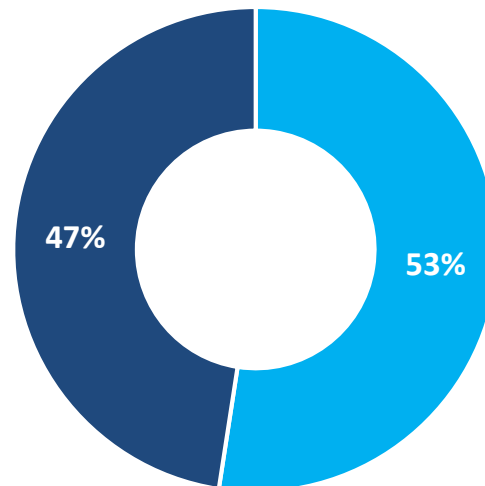
## Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

---

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	44.708	99,047%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	336	0,744%
Santa Fe	15	0,033%
Córdoba	14	0,031%
Corrientes	12	0,027%
Mendoza	8	0,019%
Entre Ríos	6	0,013%
Chaco	6	0,013%
Río Negro	5	0,011%
Chubut	5	0,011%
San Luis	5	0,011%
Neuquén	4	0,009%
Santa Cruz	3	0,007%
La Pampa	3	0,007%
Misiones	2	0,005%
Jujuy	1	0,002%
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%
<b>Total General</b>	<b>45.138</b>	<b>100%</b>

## Reclamos por género

---



- Femenino (23.971)
- Masculino (21.167)

## Reclamos por edades

---

### Mujeres

---

	%
16 - 19	0,65%
20 - 30	26,86%
<b>31 - 40</b>	<b>33,42%</b>
41 - 50	20,82%
51 - 60	10,98%
61 - 70	5,11%
71 - 80	1,72%
81 - 90	0,40%
91 - 100	0,04%

### Hombres

---

	%
18 - 19	0,83%
20 - 30	23,77%
<b>31 - 40</b>	<b>34,11%</b>
41 - 50	22,43%
51 - 60	11,00%
61 - 70	5,69%
71 - 80	1,76%
81 - 90	0,38%
91 - 100	0,03%

# Reclamos por modalidad de compra

---

## Modalidad de compra

---

	Cantidad	%
Presencial	5.151	11,41%
A Distancia	39.756	88,08%
Sin clasificar	231	0,51%
<b>Total</b>	<b>45.138</b>	<b>100%</b>

# 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	8%	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 Servicios turísticos	3%	Hoteles hosterías Albergues etc. - Excursiones etc. - Paquetes turísticos - Parques Nacionales

\* Sobre total de 45.138reclamos



# Sub rubros más reclamados



## Servicios comunicacionales

	%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	50,94%
Telefonía celular	16,17%
Internet	13,71%
Televisión por Cable/ Satelital	11,43%
Telefonía fija	5,67%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	2,00%
Televisión abierta	0,08%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



## Servicios Financieros y Seguros

	%
Tarjetas de Crédito	36,17%
Cajas de ahorro	12,54%
Seguros	10,09%
Paquetes de productos	8,80%
Préstamos personales	8,31%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	7,01%
Tarjetas de compra	5,84%
Compañías financieras (mutuos)	4,32%
Tarjetas de Débito	3,38%
Cuentas corrientes	1,56%
Otros *	1,14%
Home Banking	0,84%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

\* 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	20,76%
Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	16,28%
Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	14,38%
Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	10,88%
Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	10,68%
Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	7,65%
Termotanques y Calefones	5,83%
Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	5,00%
Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	3,54%
Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	2,70%
Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	2,30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

# Sub rubros más reclamados

## Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	47,01%
Calzado	42,60%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	7,08%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	2,02%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,54%
Mercería	0,40%
Telas tejidos hilados y lanas	0,35%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Servicios públicos domiciliarios

	%
Luz	77,93%
Agua y residuos cloacales	11,19%
Gas por red	10,88%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

# Ráncing de motivos de reclamos



## Servicios comunicacionales

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	26%
Falta de procesamiento de baja del servicio	22%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	21%
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%
Falta de Información relevante.	5%



## Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
Falta de Entrega del bien	38%
Garantía de Bienes.	20%
Entrega Defectuosa	12%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	11%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	9%

# Ráaking de motivos de reclamos

## Textil, calzado y marroquinería

	%
Falta de Entrega del bien	46%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	27%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	12%
Garantía de Bienes.	5%
Entrega Defectuosa	3%

## Servicios públicos domiciliarios

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	86%
Incumplimiento total de la prestación del servicio	8%
Falta de procesamiento de baja del servicio	2%
Falta de Información relevante.	2%
Precios	1%

## 10 empresas más denunciadas (Acumulado)

---

	Cantidad
<b>MOVISTAR</b>	<b>3.780</b>
<b>TELECENTRO</b>	<b>3.501</b>
<b>FALABELLA</b>	<b>2.371</b>
<b>TELECOM</b>	<b>1.857</b>
<b>MERCADOLIBRE</b>	<b>1.667</b>
FRAVEGA	1.229
EDESUR	747
DESPEGAR COM AR	696
CENCOSUD	683
COTO	595