



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Informe de reclamos

Defensa del consumidor

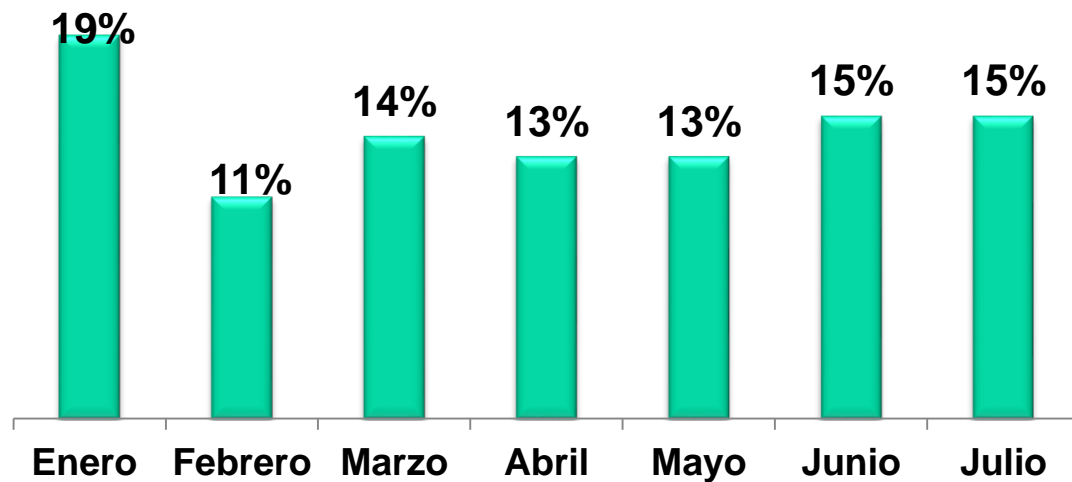
Buenos Aires

Enero - Julio 2021

Reclamos

Cantidad de reclamos totales

Mes	Ingresados
Enero	3.437
Febrero	2.065
Marzo	2.509
Abril	2.377
Mayo	2.418
Junio	2.753
Julio	2.713
Total	18.272



Distribución por OMICS

18.272 reclamos
totales

	Cantidad
La Matanza	1598
La Plata	1273
Almirante Brown	903
Lomas de Zamora	796
General Pueyrredón	790
Quilmes	736
Morón	699
Avellaneda	677
Vicente Lopez (Sede Central) Florida Este	672
Lanús	647
San Isidro	625
Tres de Febrero	613
Tigre	548
General San Martín	522
Pilar	468
Moreno	421
San Miguel	380
Berazategui	378
Buenos Aires	375
Merlo	350
Esteban Echeverría	316
Escobar	268
Florencio Varela	245
Ituzaingó	235
Total	14.535

	Cantidad
Ezeiza	227
San Fernando	213
Hurlingham	205
Malvinas Argentinas	175
Jose C Paz	173
Zárate	142
Bahía Blanca	132
La Costa	124
Luján	123
General Rodríguez	105
Campana	96
Tandil	95
San Nicolás	93
Berisso	71
Pinamar	69
San Vicente	66
Cañuelas	64
Pergamino	64
Necochea	61
Junín	59
Mercedes	59
Azul	57
Olavarría	55
Nueve de Julio	51
Total	2.579

	Cantidad
Chivilcoy	50
Marcos Paz	49
Ensenada	48
Chascomús	42
Exaltación de la Cruz	40
Chacabuco	39
Veinticinco de Mayo	35
San Pedro	34
Tres Arroyos	33
Villa Gesell	32
Pehuajó	31
Brandsen	29
Balcarce	28
Lobos	28
General Alvarado	27
Coronel Rosales	27
Mar Chiquita	26
Baradero	24
Saladillo	23
Salto	22
Lincoln	22
Ramallo	22
Trenque Lauquen	22
General Villegas	21
Total	754

	Cantidad
Bragado	21
Dolores	20
San Vicente Alejandro Korn	19
Magdalena	16
Colón	16
San Andrés de Giles	16
Coronel Suárez	14
San Antonio de Areco	14
Carlos Casares	14
Rojas	13
Lobería	13
Patagones	12
Benito Juárez	12
General Belgrano	11
Maipú	11
Bolívar	11
Arrecifes	10
General Arenales	9
Suipacha	9
Las Flores	9
Adolfo Alsina	8
Capitán Sarmiento	8
General Madariaga	8
Alberti	8
Castelli	7
Total	309

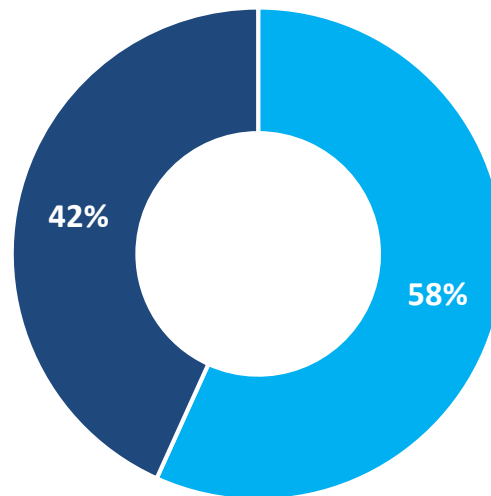
	Cantidad
Pila	7
Ayacucho	6
Carmen de Areco	6
Daireaux	6
Leandro N Alem	6
Hipolito Yrigoyen	5
Tapalque	5
General Pinto	4
Coronel Pringles	4
Coronel Dorrego	4
San Miguel del Monte	4
Guamini	4
Roque Perez	4
Laprida	3
Tres Lomas	3
Rauch	3
Adolfo Gonzales Chaves	3
Salliqueló	3
San Cayetano	3
General Viamonte	3
Pellegrini	2
Puán	2
Rivadavia	2
General La Madrid	2
Lezama	1
Total	95

Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	18.091	99,02%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	155	0,85%
Santa Fe	4	0,02%
Río Negro	4	0,02%
Mendoza	3	0,01%
Entre Ríos	3	0,01%
Tucumán	3	0,01%
San Luis	3	0,01%
Córdoba	2	0,01%
Chubut	1	0,01%
Santa Cruz	1	0,01%
Chaco	1	0,01%
La Pampa	1	0,01%
Total General	18.272	100%

Reclamos por género



● Femenino (10.643)

● Masculino (7.629)

Reclamos por edades

Mujeres

	%
16 - 19	1,08%
20 - 30	24,01%
31 - 40	31,35%
41 - 50	22,72%
51 - 60	11,47%
61 - 70	6,15%
71 - 80	2,49%
81 - 90	0,69%
91 - 100	0,04%

Hombres

	%
18 - 19	1,05%
20 - 30	22,23%
31 - 40	32,12%
41 - 50	23,37%
51 - 60	11,85%
61 - 70	6,02%
71 - 80	2,66%
81 - 90	0,69%
91 - 100	0,01%

Reclamos por modalidad de compra

Modalidad de compra

	Cantidad	%
Presencial	3.910	21,40%
A Distancia	14.362	78,60%
Total	18.272	100%

10 rubros más reclamados

	% *	INCLUYE
1 Textil, calzado y marroquinería	11%	Indumentaria – Mercería – Calzado – Accesorios (Corbatas, etc.) – Blanquería
2 Servicios financieros y seguros	9%	Tarjetas de Crédito – Seguros – Cajas de ahorro – Préstamos personales – Tarjetas de descuentos (365, etc.)
3 Rodados, automotores y embarcaciones	8%	Automóviles – Motos – Bicicletas y Triciclos – Cuatriciclos – Embarcaciones
4 Servicios de comunicaciones	8%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales
5 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	6%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
6 Alimentos y bebidas	5%	Aceites y grasas - Azúcar / Miel - Bebidas Alcohólicas - Bebidas sin alcohol - Carnes - etc.
7 Servicios turísticos	5%	Hoteles hosterías Albergues etc. - Excursiones etc. - Paquetes turísticos - Parques Nacionales
8 Servicios públicos domiciliarios	4%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
9 Muebles	4%	Muebles de dormitorio - Muebles de jardín - Muebles de living - Muebles de cocina - Muebles de baño - Muebles de oficina
10 Equipos de telefonía	3%	Teléfono fijo - Teléfonos celulares – Handies - Repuestos y accesorios para celulares (baterías fundas cargadores etc.)

* Sobre total de 18.272 reclamos

Sub rubros más reclamados

Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	62,76%
Calzado	30,93%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	2,91%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	1,85%
Telas tejidos hilados y lanas	0,80%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,70%
Mercería	0,05%
Total	100%

Servicios Financieros y Seguros

	%
Compañías financieras (mutuos)	26,09%
Seguros	18,78%
Cajas de ahorro	14,74%
Tarjetas de Crédito	12,76%
Préstamos personales	10,00%
Tarjetas de Compra	8,85%
Paquetes de productos	2,44%
Tarjetas de Débito	2,24%
Cuentas corrientes	1,73%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	0,77%
Home Banking	0,64%
Préstamos prendarios	0,64%
Plazos fijos	0,13%
Préstamos hipotecarios	0,13%
Cajas de seguridad	0,06%
Total	100%

Rodados, automotores y embarcaciones

	%
Automóviles	77,57%
Repuestos y accesorios	8,51%
Motos	8,25%
Bicicletas y Triciclos	4,32%
Patines Skates y Monopatines	0,71%
Cuatriciclos	0,45%
Embarcaciones	0,19%
Total	100%

Sub rubros más reclamados

Servicios comunicacionales

	%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	41,34%
Internet	31,05%
Telefonía fija	15,30%
Televisión por Cable/ Satelital	8,72%
Telefonía celular	2,80%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	0,72%
Televisión abierta	0,07%
Total	100%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	15,41%
Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	11,60%
TV Led y artículos de video	11,35%
Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	10,41%
Termotanques y Calefones	10,16%
Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	9,74%
Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	8,38%
Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	7,03%
Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	6,60%
Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	5,42%
Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	3,90%
Total	100%

Ráaking de motivos de reclamos

Textil, calzado y marroquinería

	%
Falta de Entrega del bien	32%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	31%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	11%
Garantía de Bienes.	7%
Problemas de fraude o estafa	6%

Servicios Financieros y Seguros

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	43%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	13%
Problemas de fraude o estafa	9%
Falta de procesamiento de baja del servicio	9%
Clausulas Abusivas	6%

Rodados, automotores y embarcaciones

	%
Problemas Planes de Ahorro Previo para Fines Determinados	55%
Garantía de Bienes.	13%
Entrega Defectuosa	5%
Falta de Entrega del bien	4%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	4%

Ráncing de motivos de reclamos

Servicios comunicacionales

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	46%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	18%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	12%
Falta de procesamiento de baja del servicio	11%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	4%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%
Garantía de Bienes.	46%
Entrega Defectuosa	13%
Falta de Entrega del bien	9%
Servicio de reparación no satisfactorio (fuera de período de garantía)	9%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	8%

10 empresas más denunciadas (Acumulado)

	Cantidad
MOVISTAR	377
TELECENTRO	334
TELECOM	189
CENCOSUD	126
TELEDIFUSORA SAN MIGUEL ARCANGEL	100
EDENOR	98
DIRECTV	96
INC	78
FCA AUTOMOBILES	77
MERCADOLIBRE	75