



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Informe de reclamos

Defensa del consumidor

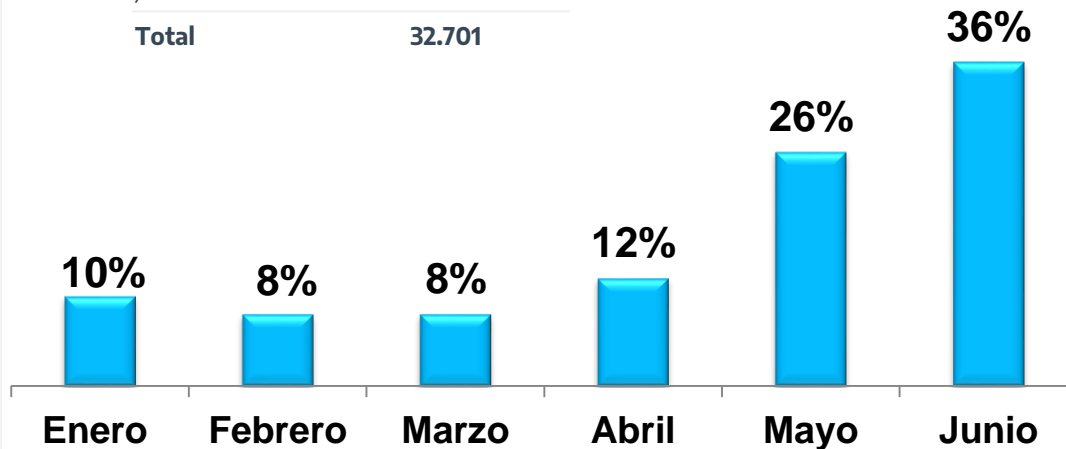
Buenos Aires

Enero - Junio 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
Total	32.701



Distribución por OMICS

32.701 reclamos
totales

	Cantidad
La Matanza	2.544
La Plata	2.159
Lomas de Zamora	1.504
San Isidro	1.340
Quilmes	1.293
Almirante Brown	1.282
General Pueyrredón	1.220
Morón	1.214
Vicente Lopez (Sede Central)	
Florida Este	1.133
Lanús	1.092
Tigre	1.092
Tres de Febrero	1.025
General San Martín	910
Pilar	901
Esteban Echeverría	873
Avellaneda	861
Merlo	850
Moreno	822
San Miguel	804
Berazategui	664
Malvinas Argentinas	615
Escobar	601
Ituzaingó	579
Total	25.378

	Cantidad
Florencio Varela	547
Buenos Aires	472
San Fernando	452
Hurlingham	452
Ezeiza	388
Jose C Paz	370
Bahía Blanca	262
Zárate	249
Luján	234
Campana	212
General Rodríguez	205
Tandil	186
San Nicolás	178
La Costa	172
Berisso	140
Necochea	116
Mercedes	114
Pergamino	113
San Vicente	112
Cañuelas	110
Ensenada	100
Junín	100
San Pedro	99
Total	5.383

	Cantidad
Marcos Paz	92
Exaltación de la Cruz	89
Olavarría	87
Pinamar	80
Chivilcoy	71
Azul	70
Tres Arroyos	60
Nueve de Julio	60
Salto	55
San Vicente Alejandro	54
Korn	54
Lobos	54
General Alvarado	53
Coronel Rosales	52
Balcarce	49
Villa Gesell	49
Chacabuco	49
Chascomús	48
Brandsen	48
Baradero	35
Mar Chiquita	34
Pehuajó	33
Dolores	33
Veinticinco de Mayo	31
Total	1.286

	Cantidad
San Antonio de Areco	30
Ramallo	30
Trenque Lauquen	30
Coronel Suárez	28
Rojas	24
Colón	23
Arrecifes	23
Lincoln	23
Patagones	22
General Villegas	22
Bragado	21
Alberti	21
Saladillo	20
Bolívar	20
Carlos Casares	19
Las Flores	19
Suipacha	18
Coronel Pringles	18
Leandro N Alem	17
General Belgrano	17
Benito Juárez	16
Capitán Sarmiento	16
Maipú	15
Total	492

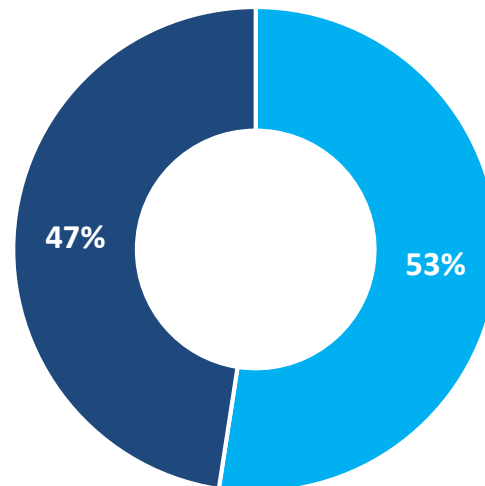
	Cantidad
General Madariaga	14
Ayacucho	11
Guamini	11
General Arenales	11
Adolfo Gonzales Chaves	10
Daireaux	10
Lobería	10
Rivadavia	9
General Viamonte	9
Tapalque	8
Puán	8
Castelli	7
General Pinto	7
Roque Perez	6
Laprida	6
Tres Lomas	6
Rauch	5
Coronel Dorrego	5
General La Madrid	4
Hipólito Yrigoyen	3
San Cayetano	2
Coronel Suárez	0
Huanguelén	0
Lezama	0
Total	162

Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	32.329	98,862%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	299	0,914%
Santa Fe	13	0,040%
Córdoba	11	0,034%
Mendoza	8	0,024%
Corrientes	8	0,024%
Entre Ríos	6	0,018%
Chaco	5	0,015%
Río Negro	3	0,009%
Chubut	3	0,009%
Santa Cruz	3	0,009%
Misiones	2	0,006%
San Luis	2	0,006%
La Pampa	2	0,006%
Jujuy	1	0,003%
Neuquén	1	0,003%
Tucumán	1	0,003%
Santiago del Estero	1	0,003%
Salta	1	0,003%
San Juan	1	0,003%
Tierra del Fuego	1	0,003%
Total General	32.701	100%

Reclamos por género



- Femenino (17.251)
- Masculino (15.450)

Reclamos por edades

Mujeres

	%
16 - 19	0,55%
20 - 30	26,94%
31 - 40	33,62%
41 - 50	20,81%
51 - 60	10,92%
61 - 70	5,00%
71 - 80	1,75%
81 - 90	0,38%
91 - 100	0,03%

Hombres

	%
18 - 19	0,80%
20 - 30	23,47%
31 - 40	34,24%
41 - 50	22,94%
51 - 60	10,94%
61 - 70	5,50%
71 - 80	1,70%
81 - 90	0,38%
91 - 100	0,03%

Reclamos por modalidad de compra

Modalidad de compra

	Cantidad	%
Presencial	4.296	13,14%
A Distancia	28.209	86,26%
Sin clasificar	196	0,60%
Total	32.701	100%

10 rubros más reclamados

	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	24%	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	8%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
4 Textil, calzado y marroquinería	7%	Indumentaria - Mercería - Calzado - Accesorios (Corbatas, etc.) - Blanquería
5 Alimentos y bebidas	5%	Aceites y grasas - Azúcar / Miel - Bebidas Alcohólicas - Bebidas sin alcohol - Carnes - etc.
6 Servicios públicos domiciliarios	5%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
7 Equipos de telefonía	4%	Teléfonos celulares - Accesorios para celulares - Repuestos para celulares - Teléfono fijo - Accesorios de redes
8 Rodados, automotores y embarcaciones	3%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones
9 Informática	3%	Tablets - Computadoras - Software - Impresoras - Modem Router - etc.
10 Servicios turísticos	3%	Hoteles hosterías Albergues etc. - Excursiones etc. - Paquetes turísticos - Parques Nacionales

* Sobre total de 32.701 reclamos

Sub rubros más reclamados



Servicios comunicacionales



Servicios Financieros y Seguros



Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	%		%		%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	50,78%	Tarjetas de Crédito	38,54%	TV Led y artículos de video	20,70%
Telefonía celular	16,05%	Seguros	10,49%	Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	16,88%
Internet	13,83%	Cajas de ahorro	10,05%	Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	13,71%
Televisión por Cable/ Satelital	11,77%	Paquetes de productos	9,20%	Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	11,59%
Telefonía fija	5,61%	Tarjetas de descuentos (365 etc.)	8,35%	Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	10,40%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	1,85%	Préstamos personales	8,35%	Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	7,70%
Televisión abierta	0,10%	Compañías financieras (mutuos)	4,45%	Termotanques y Calefones	5,26%
Total	100%	Tarjetas de compra	3,74%	Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	5,08%
		Tarjetas de Débito	3,49%	Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	3,56%
		Cuentas corrientes	1,42%	Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	2,74%
		Otros *	1,17%	Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	2,38%
		Home Banking	0,73%	Total	100%
		Total	100%		

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

Sub rubros más reclamados

Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	44,38%
Calzado	44,01%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	7,58%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	2,69%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,58%
Telas tejidos hilados y lanas	0,41%
Mercería	0,33%
Total	100%

Alimentos y bebidas

	%
Carnes	14,94%
Congelados	14,94%
Lácteos	12,46%
Bebidas sin alcohol	10,38%
Cereales (arroz quínoa trigo burgol pochoclo etc.)	6,70%
Galletitas	5,43%
Bebidas Alcohólicas	5,09%
Conserva de frutas y verduras	3,35%
Aceites y grasas	2,75%
Infusiones	2,41%
Total	78,43%

Ráncing de motivos de reclamos



Servicios comunicacionales

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	25%
Falta de procesamiento de baja del servicio	22%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	22%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	18%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	9%



Servicios Financieros y Seguros

	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	46%
Falta de procesamiento de baja del servicio	19%
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	41%
Garantía de Bienes.	19%
Entrega Defectuosa	12%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	10%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	9%

Ráncing de motivos de reclamos

Textil, calzado y marroquinería

	%
Falta de Entrega del bien	49%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	25%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	11%
Garantía de Bienes.	5%
Entrega Defectuosa	3%

Alimentos y bebidas

	%
Entrega Defectuosa	27%
Falta de Entrega del bien	25%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	17%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	12%
Precios	10%

10 empresas más denunciadas (Acumulado)

	Cantidad
MOVISTAR	2.866
TELECENTRO	2.706
FALABELLA	1.526
TELECOM	1.358
MERCADOLIBRE	1.085
FRAVEGA	776
CENCOSUD	559
DESPEGAR COM AR	521
COTO	488
DIRECTV	455