



Ministerio de  
Desarrollo Productivo  
Argentina

Secretaría de  
Comercio Interior

# Informe de reclamos

Defensa del consumidor

Buenos Aires

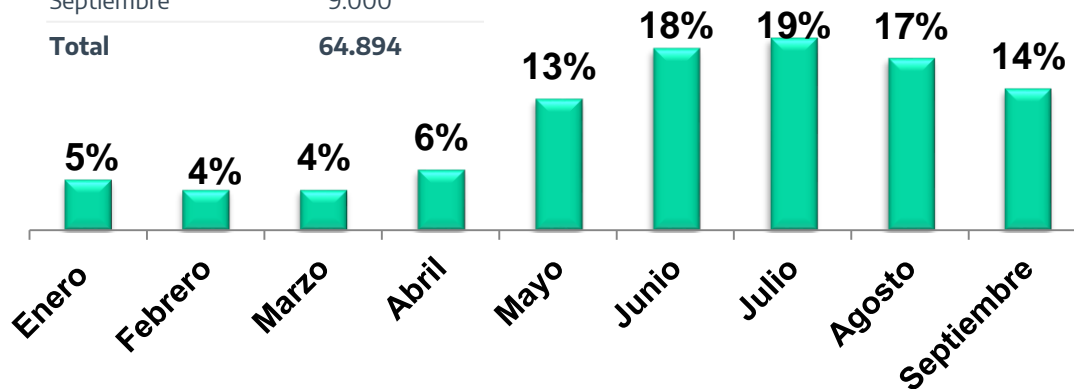
---

Enero - Septiembre 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
<b>Total</b>	<b>64.894</b>



# Distribución por OMICS

**64.894** reclamos  
totales

	Cantidad
La Matanza	5348
La Plata	4198
Lomas de Zamora	3070
Quilmes	2778
San Isidro	2577
Almirante Brown	2478
General Pueyrredón	2360
Morón	2441
Vicente Lopez (Sede Central)	
Florida Este	2458
Lanús	2285
Tigre	2190
Tres de Febrero	2129
General San Martín	2053
Avellaneda	1845
Pilar	1689
Esteban Echeverría	1555
Merlo	1608
Moreno	1585
San Miguel	1547
Berazategui	1302
Malvinas Argentinas	1173
Escobar	1141
Florencia Varela	1120
<b>Total</b>	<b>50.930</b>

	Cantidad
Ituzaingó	1093
Buenos Aires	1006
San Fernando	898
Hurlingham	853
Ezeiza	733
Jose C Paz	735
Zárate	519
Bahía Blanca	458
Luján	423
Campana	407
General Rodríguez	420
Tandil	343
San Nicolás	327
La Costa	271
Berisso	247
Necochea	202
Pergamino	211
San Vicente	212
Cañuelas	211
Mercedes	179
San Pedro	208
Junín	189
Ensenada	181
<b>Total</b>	<b>10.326</b>

	Cantidad
Olavarría	168
Marcos Paz	166
Exaltación de la Cruz	195
Pinamar	133
Chivilcoy	136
Azul	136
Nueve de Julio	110
Tres Arroyos	108
Salto	85
Lobos	96
General Alvarado	94
Coronel Rosales	92
Brandsen	94
San Vicente Alejandro Korn	102
Balcarce	82
Chascomús	89
Chacabuco	90
Villa Gesell	85
Mar Chiquita	75
Dolores	78
San Antonio de Areco	61
Pehuajó	60
Baradero	71
<b>Total</b>	<b>2.406</b>

	Cantidad
Trenque Lauquen	62
Ramallo	50
Veinticinco de Mayo	60
Coronel Suárez	45
Bragado	56
Lincoln	43
Bolívar	48
Arrecifes	39
Alberti	48
Rojas	39
Saladillo	42
General Villegas	48
Patagones	42
Colón	37
Carlos Casares	38
General Belgrano	36
Suipacha	36
Benito Juárez	29
Maipú	23
Capitán Sarmiento	27
Las Flores	27
Coronel Pringles	25
Leandro N Alem	30
<b>Total</b>	<b>930</b>

	Cantidad
General Madariaga	30
Ayacucho	25
Guamini	17
General Arenales	17
Adolfo Gonzales Chaves	15
Puán	17
Rivadavia	20
Daireaux	13
Lobería	18
Tapalque	12
General Pinto	15
General Viamonte	16
Castelli	15
Tres Lomas	13
Roque Perez	9
Laprida	12
Rauch	9
General La Madrid	8
Coronel Dorrego	11
Hipólito Yrigoyen	4
San Cayetano	4
Lezama	1
Coronel Suárez	1
Huanguelén	1
<b>Total</b>	<b>302</b>

## Cantidad de reclamos por provincias

---

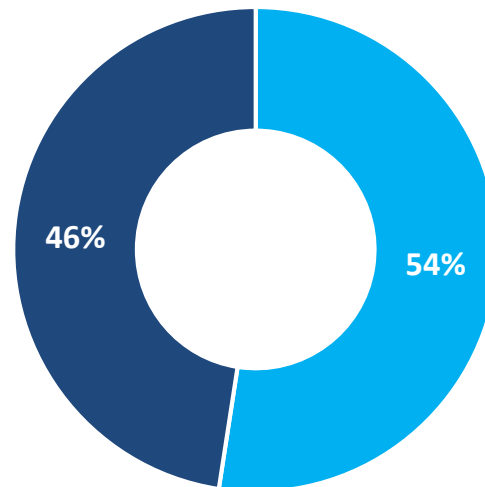
## Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

---

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	64.362	99,176%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	404	0,623%
Santa Fe	20	0,031%
Córdoba	18	0,028%
Corrientes	13	0,020%
Mendoza	12	0,018%
Chaco	10	0,015%
Río Negro	8	0,012%
Entre Ríos	8	0,012%
San Luis	8	0,012%
Neuquén	6	0,010%
Chubut	6	0,010%
La Pampa	4	0,008%
Misiones	3	0,005%
Santa Cruz	3	0,005%
Jujuy	2	0,003%
Santiago del Estero	2	0,003%
Salta	2	0,003%
Tucumán	1	0,002%
San Juan	1	0,002%
Tierra del Fuego	1	0,002%
<b>Total General</b>	<b>64.894</b>	<b>100%</b>

## Reclamos por género

---



- Femenino (34.794)
- Masculino (30.100)

## Reclamos por edades

---

### Mujeres

---

	%
16 - 19	0,72%
20 - 30	26,44%
<b>31 - 40</b>	<b>33,04%</b>
41 - 50	21,00%
51 - 60	11,21%
61 - 70	5,30%
71 - 80	1,86%
81 - 90	0,40%
91 - 100	0,03%

### Hombres

---

	%
18 - 19	0,83%
20 - 30	23,60%
<b>31 - 40</b>	<b>33,78%</b>
41 - 50	22,71%
51 - 60	10,98%
61 - 70	5,85%
71 - 80	1,83%
81 - 90	0,38%
91 - 100	0,04%

# Reclamos por modalidad de compra

---

## Modalidad de compra

---

	Cantidad	%
Presencial	6.552	10,10%
A Distancia	58.111	89,55%
Sin clasificar	231	0,35%
<b>Total</b>	<b>64.894</b>	<b>100%</b>

# 10 rubros más reclamados

	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	21%	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	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 Alimentos y bebidas	3%	Aceites y grasas - Azúcar / Miel - Bebidas Alcohólicas - Bebidas sin alcohol - Carnes - etc.
8 Rodados, automotores y embarcaciones	3%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones
9 Informática	3%	Tablets - Computadoras - Software - Impresoras - Modem Router - etc.
10 Colchonerías	3%	Colchones - Colchones eléctricos - somniers

\* Sobre total de 64.894reclamos



# Sub rubros más reclamados



## Servicios comunicacionales

	%
Paquetes de productos (Tv Satelital + Internet + Telefonía fija etc)	52,45%
Telefonía celular	15,50%
Internet	12,54%
Televisión por Cable/ Satelital	11,49%
Telefonía fija	5,91%
Correos Postales (Correo Argentino OCA etc.)	2,04%
Televisión abierta	0,07%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



## Servicios Financieros y Seguros

	%
Tarjetas de Crédito	34,86%
Cajas de ahorro	12,70%
Seguros	10,41%
Préstamos personales	8,53%
Tarjetas de compra	8,33%
Paquetes de productos	8,20%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	5,90%
Compañías financieras (mutuos)	4,33%
Tarjetas de Débito	3,00%
Cuentas corrientes	1,77%
Otros *	1,08%
Home Banking	0,89%
<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	20,49%
Pequeños electrodomésticos de cocina (minipimer licuadora tostadora pava eléctrica cafetera etc.)	16,23%
Ventilación y Calefacción (aires acondicionados calefacción eléctrica ventiladores etc.)	13,24%
Heladeras y Freezers (Heladeras con Freezer Heladeras Sin Freezer Cavas Freezers)	11,30%
Electrodomésticos de lavado (Lavarropas Secarropas Lavavajillas Lavasecarropas)	10,94%
Cocinas y Hornos (Microondas Cocinas Hornos Anafes)	8,69%
Termotanques y Calefones	6,00%
Herramientas eléctricas (amoladora taladro lijadora etc.)	4,76%
Cuidado personal (Depiladoras Planchitas de pelo Corta cabellos Afeitadoras)	3,46%
Hogar y Limpieza (Aspiradoras Planchas Máquinas de coser Lustradoras)	2,55%
Equipos de Sonido (Home Theater Radios Vinilo Minicomponentes etc.)	2,34%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

# Sub rubros más reclamados

## Textil, calzado y marroquinería

	%
Indumentaria	51,39%
Calzado	39,38%
Blanquería (Sábanas toallas frazadas acolchados)	5,92%
Marroquinería (carteras cinturones bolsos valijas billeteras etc.)	1,88%
Accesorios (sombreros guantes bufandas corbatas pañuelos etc.)	0,50%
Mercería	0,48%
Telas tejidos hilados y lanas	0,43%
Talabartería (monturas botas de montar etc.)	0,02%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Servicios públicos domiciliarios

	%
Luz	75,82%
Gas por red	14,12%
Agua y residuos cloacales	10,06%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

# 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	19%
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	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	34%
Garantía de Bienes.	22%
Entrega Defectuosa	13%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	12%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	10%

# Ráaking 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	30%
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	85%
Incumplimiento total de la prestación del servicio	5%
Precios	4%
Falta de procesamiento de baja del servicio	2%
Falta de Información relevante.	1%