



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje de Consumo.

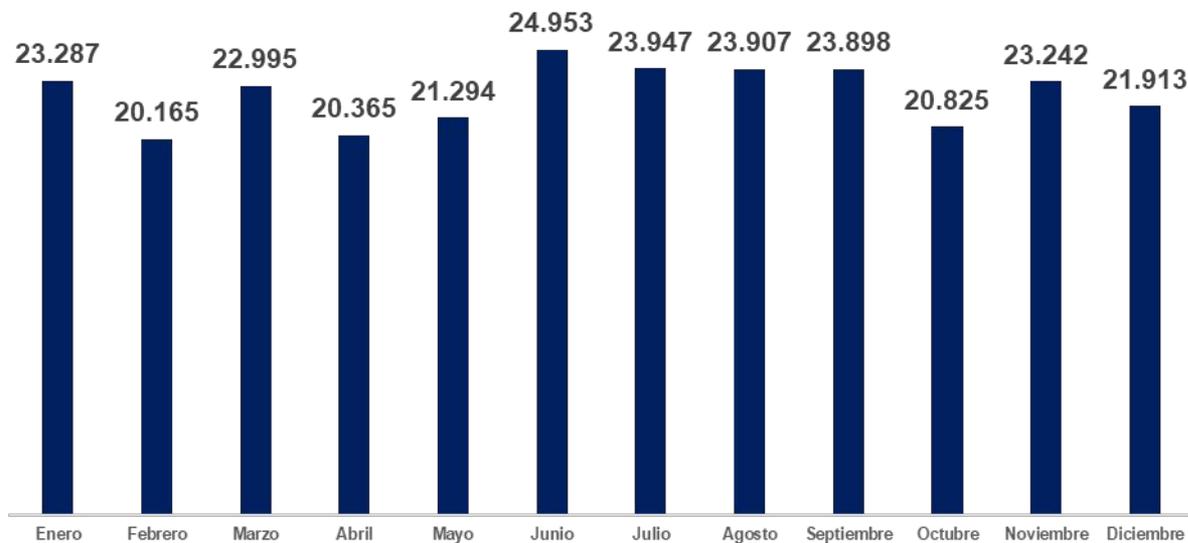
Informe de reclamos

Defensa del consumidor

Enero – Diciembre 2021

Cantidad de reclamos totales

Mes	Ingresados
Enero	23.287
Febrero	20.165
Marzo	22.995
Abril	20.365
Mayo	21.294
Junio	24.953
Julio	23.947
Agosto	23.907
Septiembre	23.898
Octubre	20.825
Noviembre	23.242
Diciembre	21.913
Total	270.791



Reclamos

Cantidad de reclamos **por canal de ingreso**

Ventanilla Única Defensa del Consumidor (argentina.gob.ar)	238.266	87,99%
COPREC (consumoprotegido.gob.ar)	32.369	11,95%
Centros de acceso a la Justicia	156	0,06%
Total	270.791	100%

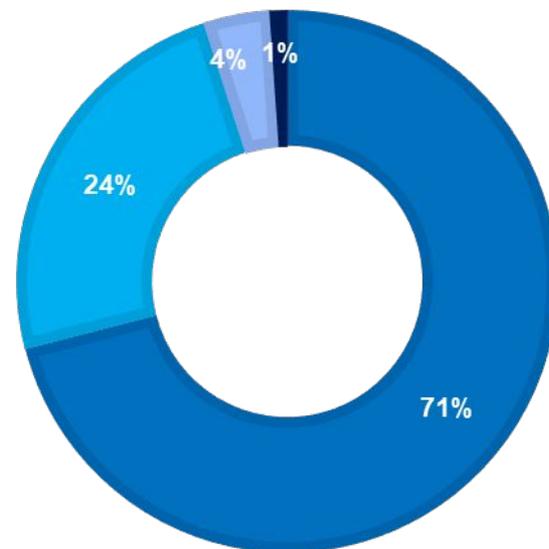
Reclamos

Cantidad de reclamos por destino de resolución

COPREC	191.547
Jurisdicciones	66.001
Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	10.276
Hipervulnerables	2.967
Total	270.791

Porcentaje por destino de resolución

- COPREC
- Jurisdicciones
- Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo
- Hipervulnerables

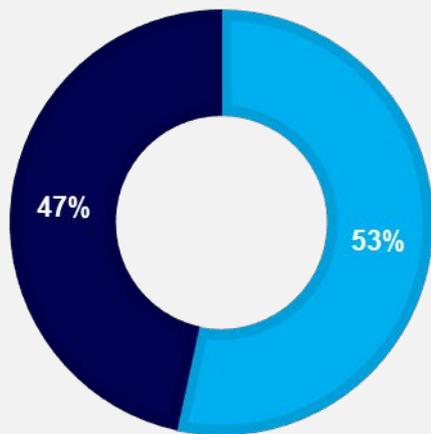


Cantidad de
reclamos por
provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	128.305	47,38%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	79.618	29,40%
Santa Fe	17.296	6,39%
Córdoba	12.923	4,77%
Mendoza	5.064	1,87%
Río Negro	3.187	1,18%
Entre Ríos	3.146	1,16%
Tucumán	2.649	0,98%
Neuquén	2.462	0,91%
Chubut	2.032	0,75%
Salta	1.745	0,64%
Misiones	1.533	0,57%
Corrientes	1.444	0,53%
Chaco	1.376	0,51%
Santa Cruz	1.292	0,48%
San Luis	1.273	0,47%
San Juan	966	0,36%
Santiago del Estero	897	0,33%
Jujuy	828	0,31%
Catamarca	668	0,25%
La Pampa	643	0,24%
Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	635	0,23%
La Rioja	429	0,16%
Formosa	380	0,13%
Total	270.791	100%

Reclamos por género



■ Femenino ■ Masculino

Reclamos por edades

Rangos	%
13-17	0,1%
18 – 30	21,2%
31 – 40	32,5%
41 – 50	22,5%
51 – 60	12,8%
61 – 70	7,3%
71 – 80	2,9%
81 – 90	0,6%
+91	0,1%

* Sobre total de 270.791 reclamos

Reclamos por modalidad de compra

	Cantidad	%
A Distancia	240.301	89%
Presencial	30.490	11%
Total	270.791	100%

10 rubros más reclamados

	Cantidad	% *	INCLUYE
1 Servicios financieros y seguros	49.774	18%	Tarjetas de Crédito – Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)
2 Servicios de comunicaciones	48.298	18%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales
3 Servicios turísticos	18.303	7%	Hoteles – Excursiones –Paquetes turísticos
4 Rodados, automotores y embarcaciones	18.081	7%	Automóviles – Motos - Bicicletas y Triciclos – Cuatriciclos - Embarcaciones
5 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	16.905	6%	TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina
6 Textil, calzado y marroquinería	12.030	4%	Indumentaria –Mercería - Calzado- Blanquería – Accesorios
7 Servicio de administración de pagos	11.713	4%	Administración de pagos (Pago Fácil Rapipago etc.) - Recargas de Saldo Virtuales (SUBE Celulares etc.)
8 Equipos de telefonía	10.958	4%	Teléfonos celulares - Repuestos y accesorios para celulares (baterías fundas cargadores etc.)- Teléfono fijo
9 Servicios de transporte aéreo	10.699	4%	Transporte aéreo de pasajeros - Transporte aéreo de cargas
10 Servicios públicos domiciliarios	10.695	4%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales

* Sobre total de 270.791 reclamos

Subrubros más reclamados

Servicios Financieros y Seguros

CANTIDAD %

Tarjetas de Crédito	15.615	31,37%
Cajas de ahorro	7.174	14,41%
Paquetes de productos	5.963	11,98%
Seguros	4.973	9,98%
Préstamos personales	3.776	7,59%
Compañías financieras (mutuos)	3.444	6,92%
Tarjetas de Compra	3.441	6,91%
Cuentas corrientes	2.418	4,86%
Home Banking	974	1,96%
Tarjetas de Débito	939	1,89%
Préstamos hipotecarios	523	1,05%
Tarjetas de descuentos (365 etc.)	239	0,48%
Préstamos prendarios	176	0,35%
Plazos fijos	94	0,19%
Cajas de seguridad	24	0,05%
Servicios de sala y escrituración	1	0,01%
Total	49.774	100%

Servicios de Comunicaciones

CANTIDAD %

Paquetes de productos	22.732	47,1%
Internet	7.697	15,8%
Telefonía celular	7.146	14,7%
Televisión por Cable/ Satelital	5.436	11,3%
Telefonía fija	4.715	9,8%
Correos Postales	569	1,2%
Televisión abierta	3	0,1%
Total	48.298	100%

Servicios Turísticos

CANTIDAD %

Paquetes turísticos	16.657	91,0%
Hoteles hosterías Albergues etc.	1.349	7,4%
Excursiones etc.	286	1,5%
Parques Nacionales	11	0,1%
Total	18.303	100%

Subrubros más reclamados

Rodados, automotores y embarcaciones

	CANTIDAD	%
Automóviles	15.708	86,9%
Motos	840	4,6%
Repuestos y accesorios	792	4,4%
Bicicletas y Triciclos	536	3,0%
Patines Skates y Monopatines	162	0,9%
Cuatriciclos	28	0,1%
Embarcaciones	15	0,1%
Total	18.081	100%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	CANTIDAD	%
Heladeras y Freezers	2.950	17%
TV Led y artículos de video	2.618	16%
Ventilación y Calefacción	2.295	14%
Electrodomésticos de lavado	2.203	13%
Pequeños electrodomésticos de cocina	1.771	11%
Cocinas y Hornos	1.581	9%
Termotanques y Calefones	1.350	8%
Equipos de Sonido	580	3%
Hogar y Limpieza	538	3%
Herramientas eléctricas	527	3%
Cuidado personal	492	3%
Total	16.905	100%

Ranking de motivos más reclamados

Servicios Financieros y Seguros

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	18.911	38%
Problemas de fraude o estafa	6.224	13%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	5.105	10%
Falta de procesamiento de baja del servicio	4.925	10%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	3.419	7%

Servicios de Comunicaciones

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	16.159	33%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	9.355	19%
Falta de procesamiento de baja del servicio	7.320	15%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	5.512	11%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones	5.175	11%

Servicios Turísticos

	CANTIDAD	%
Falta de procesamiento de baja del servicio	6.324	35%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones	3.418	19%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	3.186	17%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	2.681	15%
Clausulas Abusivas	1.322	7%

Ranking de motivos más reclamados

Rodados, automotores y embarcaciones

	CANTIDAD	%
Problemas Planes de Ahorro Previo para Fines Determinados	11.782	65%
Garantía de Bienes.	1.467	8%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	1.108	6%
Falta de Entrega del bien	813	4%
Entrega defectuosa	481	3%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	CANTIDAD	%
Garantía de Bienes.	6.409	38%
Entrega Defectuosa	2.693	16%
Falta de Entrega del bien	2.236	13%
Incumplimiento de Oferta, Promociones y/o Bonificaciones.	1.765	10%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	1.636	10%

20 empresas
más denunciadas

	Cantidad
TELECOM ARGENTINA	19.530
MOVISTAR	12.761
MERCADO LIBRE	12.446
TELECENTRO	12.046
DESPEGAR.COM.AR	8.419
BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES	4.826
BANCO SANTANDER RIO	4.187
BBVA BANCO FRANCES	4.146
DIRECTV ARGENTINA	4.005
FRAVEGA	3.933
AEROLINEAS ARGENTINAS	3.889
CENCOSUD	3.674
EDESUR	3.625
GARBARINO	3.339
FIAT	2.932
BANCO DE LA NACION ARGENTINA	2.834
VISA	2.711
ALMUNDO.COM	2.694
BANCO HIPOTECARIO	2.410
BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	2.382