



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Dirección Nacional de
Defensa del Consumidor
y Arbitraje de Consumo.

Informe de reclamos

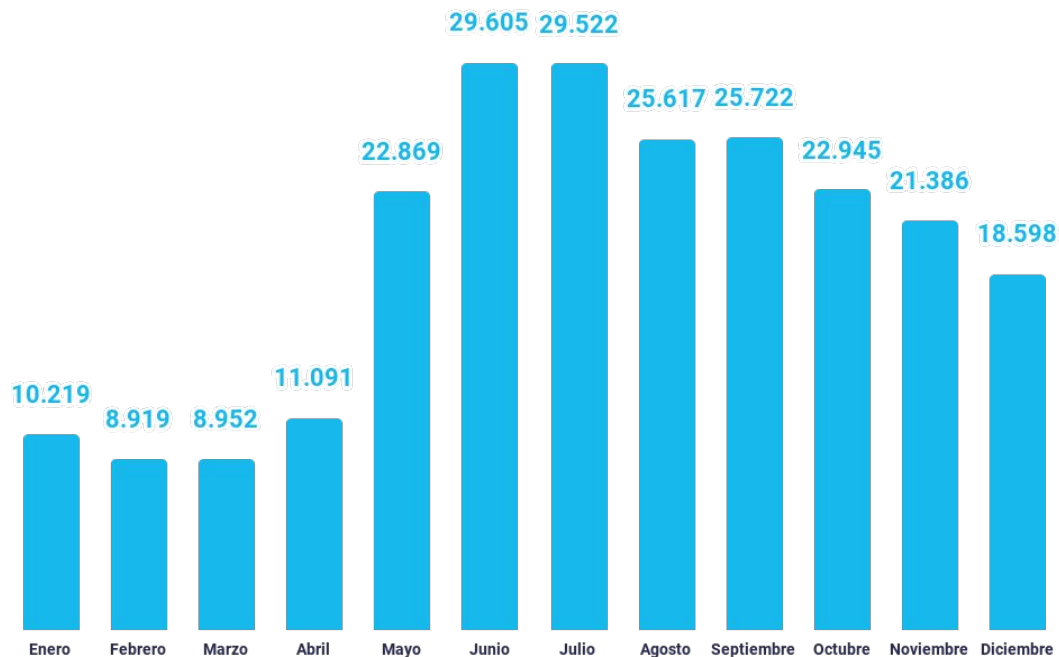
Defensa del consumidor

Enero - Diciembre 2020

Reclamos

Cantidad de reclamos **totales**

Mes	Ingresados
Enero	10.219
Febrero	8.919
Marzo	8.952
Abril	11.091
Mayo	22.869
Junio	29.605
Julio	29.522
Agosto	25.617
Septiembre	25.722
Octubre	22.945
Noviembre	21.386
Diciembre	18.598
Total	235.445



Reclamos

Comparativa **anual**



Año



Total de
reclamos



Variación
anual

2019

103.147

2020

235.445

+128%

Reclamos

Cantidad de reclamos **por canal de ingreso**

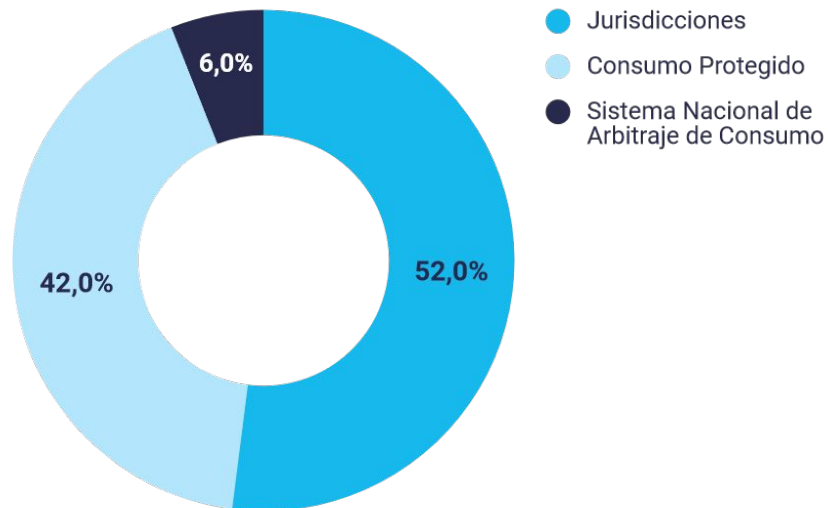
Ventanilla Única Defensa del Consumidor (argentina.gob.ar)	203.622	86,48%
Consumo Protegido (consumoprotegido.gob.ar)	31.753	13,49%
CAJ Eva Perón	55	0,02%
Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	15	0,01%
Total	235.445	100%

Reclamos

Cantidad de reclamos por destino de resolución

Jurisdicciones	123.309
Consumo Protegido	99.127
Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo	13.009
Total	235.445

Porcentaje **por destino** de resolución

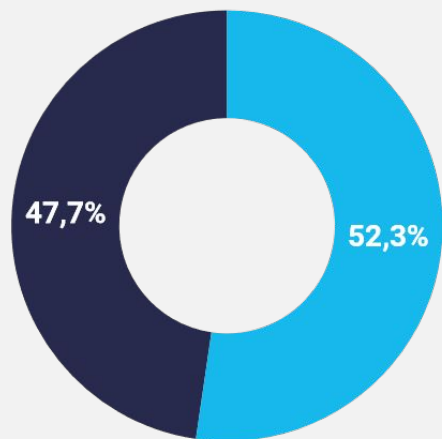


Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos Aires	118.536	50,4%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	71.394	30,3%
Córdoba	10.741	4,6%
Santa Fe	8.046	3,4%
Mendoza	4.041	1,7%
Entre Ríos	3.291	1,4%
Río Negro	2.695	1,1%
Tucumán	1.919	0,8%
Neuquén	1.909	0,8%
Chubut	1.611	0,7%
Salta	1.242	0,5%
Misiones	1.221	0,5%
Corrientes	1.170	0,5%
Chaco	1.132	0,5%
Santa Cruz	972	0,4%
San Luis	944	0,4%
Santiago del Estero	850	0,4%
Jujuy	776	0,3%
San Juan	688	0,3%
Catamarca	590	0,3%
Tierra del Fuego	556	0,2%
La Pampa	462	0,2%
La Rioja	381	0,2%
Formosa	278	0,1%
Total	235.445	100%

Reclamos por género



● Femenino ● Masculino

Reclamos por edades

Rangos	%
18 – 30	24,8%
31 – 40	34,1%
41 – 50	21,2%
51 – 60	11,2%
61 – 70	6%
71 – 80	2,1%
81 – 90	0,4%
+91	0,2%

* Sobre total de 235.445 reclamos

Reclamos por modalidad de compra

	Cantidad	%
A Distancia	210.890	90%
Presencial	24.555	10%
Total	235.445	100%

10 rubros más reclamados

	Cantidad	% *	INCLUYE
1 Servicios de comunicaciones	42.765	18%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales
2 Servicios financieros y seguros	35.084	15%	Tarjetas de Crédito - Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)
3 Electrodomésticos y artefactos para el hogar	18.742	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	16.981	7%	Indumentaria - Mercería - Calzado - Blanquería - Accesorios
5 Servicios públicos domiciliarios	12.295	5%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
6 Servicios turísticos	11.521	5%	Hoteles - Excursiones - Paquetes turísticos
7 Equipos de telefonía	10.700	5%	Teléfonos celulares - Accesorios para celulares - Repuestos para celulares - Teléfono fijo - Accesorios de redes
8 Rodados, automotores y embarcaciones	9.439	4%	Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones
9 Servicios de transporte aéreo	8.778	4%	Transporte aéreo de pasajeros - Transporte aéreo de cargas
10 Informática	6.958	3%	Tablets - Computadoras - Impresoras - Repuestos y accesorios informáticos - Software

* Sobre total de 235.445 reclamos

Sub rubros más reclamados

Servicios Comunicacionales

	CANTIDAD	%
Paquetes de productos	21.378	50%
Telefonía celular	7.476	17,5%
Internet	6.134	14,3%
Televisión por Cable/ Satelital	4.196	9,8%
Telefonía fija	2.663	6,2%
Correos Postales	898	2,1%
Televisión abierta	20	0,1%
Total	42.765	100%

Servicios Financieros y Seguros

	CANTIDAD	%
Tarjetas de Crédito	12.965	37%
Cajas de ahorro	4.622	12%
Paquetes de productos	4.029	11%
Seguros	3.477	10%
Préstamos personales	2.650	8%
Tarjetas de Compra	2.385	7%
Compañías financieras	1.358	4%
Tarjetas de descuentos	1.284	4%
Tarjetas de Débito	857	2%
Cuentas corrientes	647	2%
Home Banking	324	1%
Préstamos hipotecarios	205	1%
Otros*	281	1%
Total	35.084	100%

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

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	CANTIDAD	%
TV Led y artículos de video	3.842	20%
Pequeños electrodomésticos de cocina	2.939	16%
Heladeras y Freezers	2.464	13%
Ventilación y Calefacción	2.384	13%
Electrodomésticos de lavado	2.019	11%
Cocinas y Hornos	1.773	9%
Termotanques y Calefones	1.041	6%
Herramientas eléctricas	679	4%
Cuidado personal	616	3%
Hogar y Limpieza	518	3%
Equipos de Sonido	467	2%
Total	18.742	100%

Sub rubros más reclamados

Textil, Calzado y marroquinería

	CANTIDAD	%
Indumentaria	9.294	55%
Calzado	6.168	36%
Blanquería	906	5%
Marroquinería	339	2%
Otros*	274	2%
Total	16.981	100%

* Telas tejidos hilados y lanas - Mercería – Accesorios-Talabartería

Servicios públicos domiciliarios

	CANTIDAD	%
Luz	9.083	74%
Gas por red	2.109	17%
Agua y residuos cloacales	1.103	9%
Total	12.295	100%

Ranking de motivos más reclamados

Servicios Comunicacionales

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	12.111	28%
Falta de procesamiento de baja del servicio	7.961	19%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	7.518	18%
Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos	6.155	14%
Incumplimiento de Oferta	5.515	13%

Servicios Financieros y Seguros

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	14.434	41%
Falta de procesamiento de baja del servicio	5.156	15%
Incumplimiento de Oferta	4.168	12%
Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado	3.222	9%
Falta de Información	2.023	6%

Electrodomésticos y artefactos para el hogar

	CANTIDAD	%
Falta de Entrega del bien	5.576	30%
Garantía de Bienes.	4.293	23%
Incumplimiento de Oferta	2.985	16%
Entrega Defectuosa	2.121	11%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	2.044	11%

Ranking de motivos más reclamados

Electrodomésticos y Artefactos del Hogar

	CANTIDAD	%
Falta de Entrega del bien	6.756	40%
Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas	5.031	30%
Incumplimiento de Oferta	2.713	16%
Garantía de Bienes.	732	4%
Entrega Defectuosa	459	3%

Textil, Calzado y Marroquinería

	CANTIDAD	%
Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio	9.716	79%
Precios	716	6%
Incumplimiento total de la prestación del servicio	628	5%
Incumplimiento de Oferta	479	4%
Falta de procesamiento de baja del servicio	249	2%

20 empresas más denunciadas

Razón Social	Nombre/s de Fantasía	Cantidad
Telefónica Móviles Argentina SA Telefónica de Argentina SA	Movistar - Telefónica - Tuenti - Speedy	14.239
Telecom Argentina SA	Cablevisión -Telecom - Arnet - Fibertel - Personal - Nextel	13.284
Telecentro SA	Telecentro	12.321
Mercadolibre SRL	Mercado Libre - Mercado Pago	10.214
Falabella SA CMR Falabella SA	Falabella -Sodimac - Falabella Viajes - CMR Falabella	9.122
Despegar com ar SA	Despegar	7.533
Fravega SACIEI	Fravega	6.265
Edesur - Empresa Distribuidora Sur SA	Edesur	4.119
Cencosud SA	Tarjeta Cencosud - Easy - Disco - Veá - Blaisten - Jumbo	3.934
Edenor- Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte SA	Edenor	3.673
Carsa SA		
Entertainment Depot SA Electrónica Megatone SA	Musimundo	3.172
Banco Santander Rio SA	Santander	3.015
Banco BBVA Argentina SA	BBVA Francés	2.889
Aerolineas Argentinas SA	Aerolineas Argentinas	2.541
Banco de Galicia y Buenos Aires SAU	Banco Galicia	2.350
Wamaro SA	Sommier Center	2.252
Directv Argentina SA	Directv	2.211
Prisma Medios de Pago SA	Visa - Lapos - Pagos Mis Cuentas -Banelco	2.191
Garbarino SA	Garbarino - Garbarino Viajes	2.176
Almundo.com SRL	Al Mundo	2.005