



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

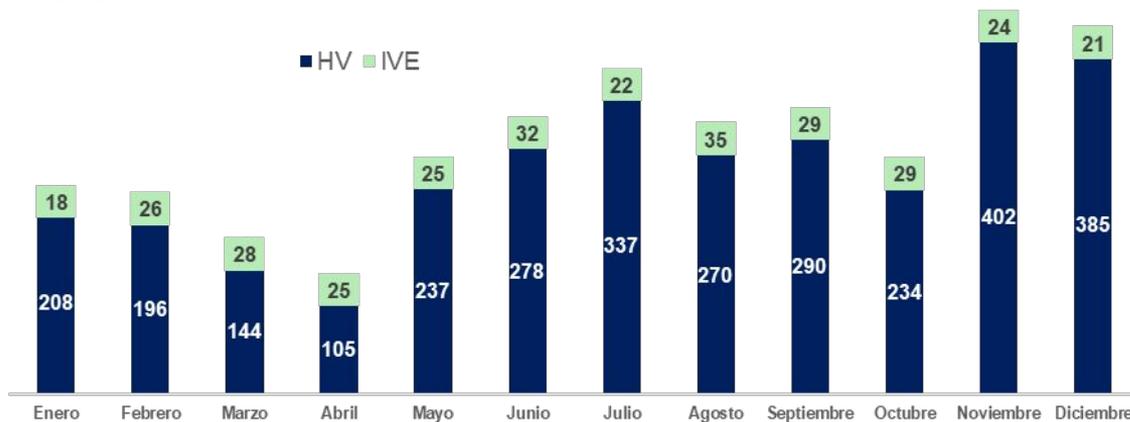
Informe complementario

Enero – Diciembre 2021

Reclamos

Cantidad de reclamos

Mes	HV	IVE	Total
Enero	208	18	226
Febrero	196	26	222
Marzo	144	28	172
Abril	105	25	130
Mayo	237	25	262
Junio	278	32	310
Julio	337	22	359
Agosto	270	35	305
Septiembre	290	29	319
Octubre	234	29	263
Noviembre	402	24	426
Diciembre	385	21	406
Total	3.086	314	3.400





Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

Hipervulnerables

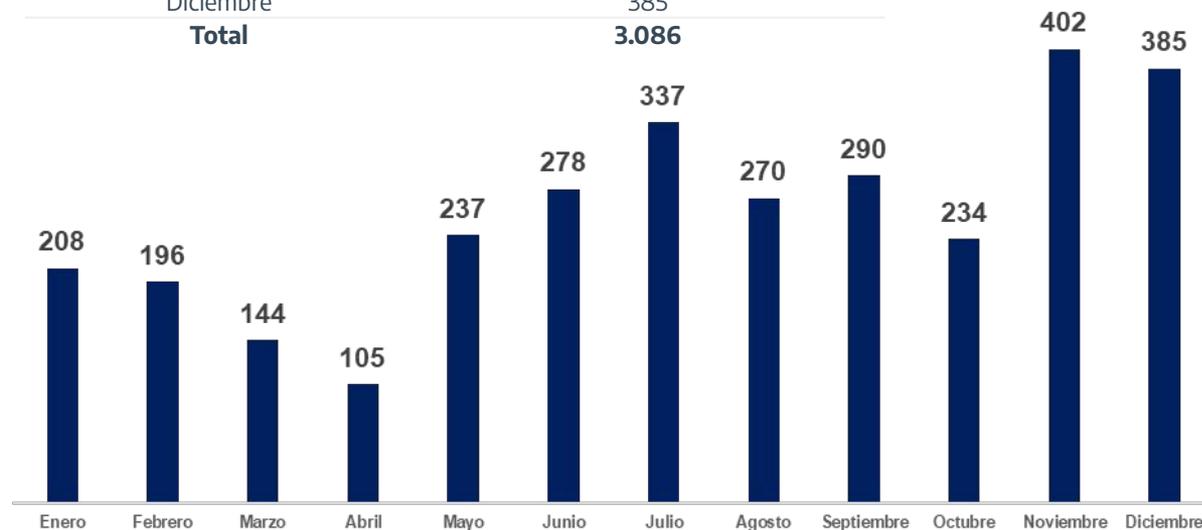
Res 139/20

Enero – Diciembre 2021

Reclamos

Cantidad de reclamos

Mes	Ingresados
Enero	208
Febrero	196
Marzo	144
Abril	105
Mayo	237
Junio	278
Julio	337
Agosto	270
Septiembre	290
Octubre	234
Noviembre	402
Diciembre	385
Total	3.086



Reclamos recibidos en territorio

Cantidad de reclamos

Mes	Ingresados
C.A.J	112
A.T.A.J.O	41
Patrocinio UBA	1
Total	154

** Sobre total de 3.086 reclamos*

Rubros más reclamados

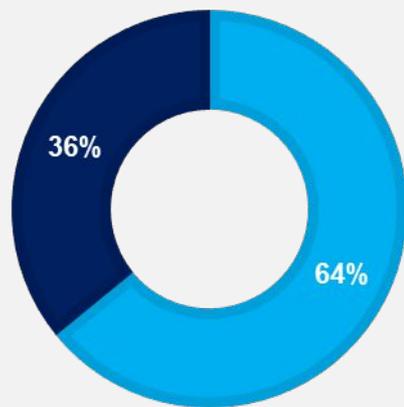
		CANTIDAD	% *	INCLUYE
1	Servicios financieros y seguros	820	27%	Tarjetas de Crédito – Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)
2	Servicios de comunicaciones	598	19%	Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos postales
3	Servicios de Salud	371	12%	Obras sociales - Medicina prepaga - Clínicas Sanatorios - Servicios de Emergencias - Odontología
4	Servicios públicos domiciliarios	368	12%	Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales
5	Servicios turísticos	134	4%	Hoteles – Excursiones –Paquetes turísticos

* Sobre total de 3.086 reclamos

Reclamos por vulnerabilidad

Tipo de vulnerabilidad	Cantidad	%
Adulto/a mayor	1.305	42,2%
Socio-económica	760	24,6%
Discapacidad	331	10,7%
Salud	318	10,3%
NNyA	179	5,8%
Turista	99	3,2%
Barrios populares	30	1,0%
LGTB+	24	0,8%
Violencia de género	22	0,7%
Ruralidad	8	0,3%
Migrante	6	0,2%
Pueblos originarios	3	0,1%
Ex-combatiente	1	0,1%
Total general	3.086	100%

Reclamos **por género**



■ Femenino ■ Masculino

Reclamos **por edades**

Rangos	%
13 -17	0,6%
18 - 30	10,0%
31 - 40	15,9%
41 - 50	14,4%
51 - 60	12,7%
61 - 70	19,2%
71 - 80	20,1%
81 - 90	5,7%
+91	1,4%

* Sobre total de 3.086 reclamos

Reclamos **por modalidad de compra**

	Cantidad	%
A Distancia	2.581	84%
Presencial	505	16%
Total	3.086	100%

Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos por domicilio del consumidor

Provincia	Cantidad	%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	1.496	48,5%
Buenos Aires	767	24,8%
Córdoba	196	6,4%
Santa Fe	163	5,2%
Tucumán	73	2,3%
Río Negro	51	1,6%
Salta	38	1,2%
Misiones	33	1,1%
Chubut	30	1,0%
San Luis	30	1,0%
San Juan	28	0,9%
Jujuy	25	0,8%
Chaco	23	0,7%
Neuquén	22	0,7%
Santiago del Estero	19	0,6%
Corrientes	17	0,6%
Santa Cruz	16	0,5%
Mendoza	16	0,5%
Catamarca	14	0,5%
La Pampa	8	0,3%
Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur	6	0,2%
Entre Ríos	5	0,2%
Formosa	5	0,2%
La Rioja	5	0,2%
Total	3.086	100%



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina

Secretaría de
Comercio Interior

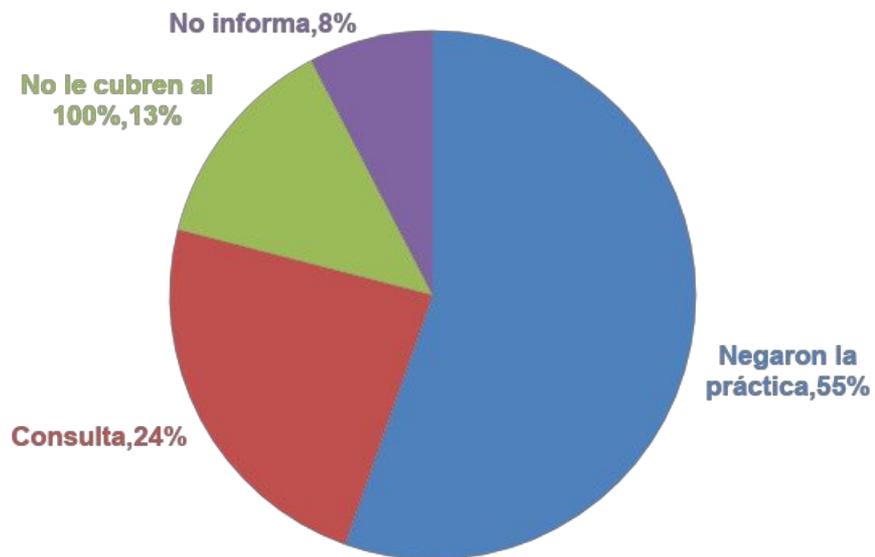
Acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo

Ley N° 27.610

Enero – Diciembre 2021

Reclamos por tipo de problema

Tipo de problema	Cantidad	%
Negaron la práctica	174	55%
Consulta	74	24%
No le cubren al 100%	42	13 %
No informa	24	8%
Total	314	100%



Cantidad de reclamos por provincias

Recepción de reclamos por domicilio del consumidor

Provincia	Cantidad	%
Buenos aires	174	55,41%
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	36	11,46%
Salta	22	7,01%
Córdoba	18	5,73%
Mendoza	17	5,41%
Santa fe	11	3,50%
Santiago del estero	5	1,59%
San juan	5	1,59%
Río negro	5	1,59%
Santa cruz	4	1,27%
Neuquén	3	0,96%
La pampa	2	0,64%
Jujuy	2	0,64%
Tierra del Fuego	2	0,64%
Chubut	2	0,64%
Entre ríos	2	0,64%
Tucumán	1	0,32%
Catamarca	1	0,32%
La rioja	1	0,32%
Corrientes	1	0,32%
Total	314	100%

Hitos 2021

- **Se logró incorporar el programa al Sistema del ministerio.**
- **Se asistió en 29 denuncias a consumidorxs vulnerables durante el trancurso de las audiencias dentro del Sistema COPREC.**
- **Noviembre fue el mes de mayor recepción de reclamos (426) casi duplicando la cantidad recibida a comienzo de año (enero 226).**
- *Destacar vulnerabilidad más denunciada y como se refleja en el cuadro etario.*
- *Destacar diferencia de género en cuanto a la estadística general.*