



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

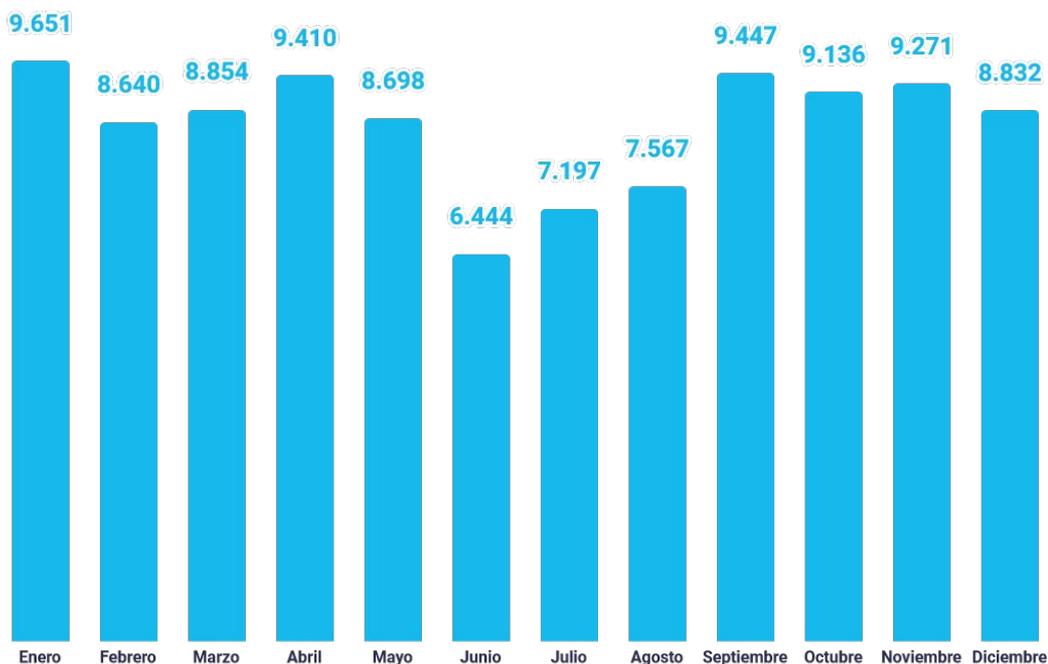
---

Enero - Diciembre 2019

# Reclamos

## Cantidad de reclamos **totales**

| Mes          | Ingresados     |
|--------------|----------------|
| Enero        | 9.651          |
| Febrero      | 8.640          |
| Marzo        | 8.854          |
| Abril        | 9.410          |
| Mayo         | 8.698          |
| Junio        | 6.444          |
| Julio        | 7.197          |
| Agosto       | 7.567          |
| Septiembre   | 9.447          |
| Octubre      | 9.136          |
| Noviembre    | 9.271          |
| Diciembre    | 8.832          |
| <b>Total</b> | <b>103.147</b> |

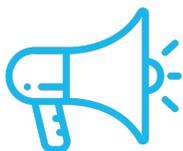


# Reclamos

## Comparativa **anual**



Año



Total de  
reclamos



Variación  
anual

2018

130.979

2019

103.147

**-21,25%**

# Reclamos

## Cantidad de reclamos **por canal de ingreso**

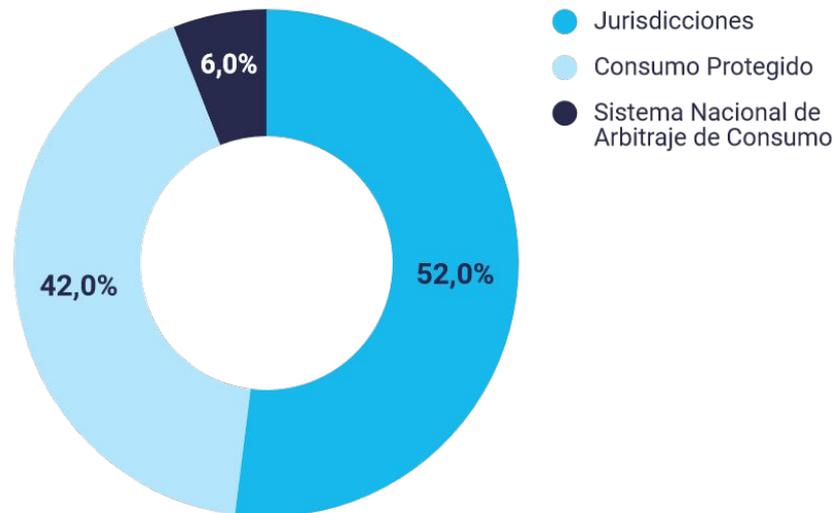
|  |                |             |
|--|----------------|-------------|
| Ventanilla Única Defensa del Consumidor (argentina.gob.ar) | 79.567         | 77,15%      |
| Consumo Protegido (consumoprotegido.gob.ar)                | 22.767         | 22,07%      |
| Jurisdicción Catamarca (Presenciales)                      | 727            | 0,70%       |
| Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo                   | 86             | 0,08%       |
| <b>Total</b>   | <b>103.147</b> | <b>100%</b> |

# Reclamos

## Cantidad de reclamos por destino de resolución

|  |                |
|--|----------------|
| Jurisdicciones                           | 53.791         |
| Consumo Protegido                        | 42.760         |
| Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo | 6.596          |
| <b>Total</b>                             | <b>103.147</b> |

## Porcentaje **por destino** de resolución



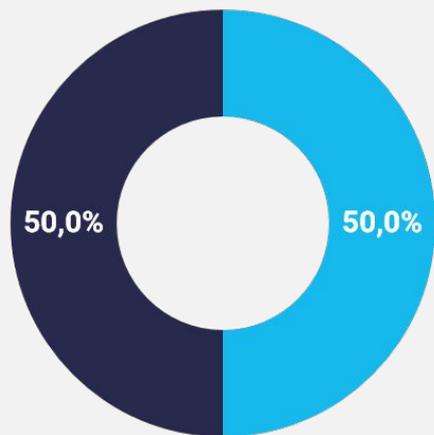
## Cantidad de reclamos por provincias

---

### Recepción de reclamos Domicilio Consumidor

| Provincia                       | Cantidad       | %           |
|---------------------------------|----------------|-------------|
| Buenos Aires                    | 47.138         | 45,7%       |
| Ciudad Autónoma de Buenos Aires | 36.672         | 35,6%       |
| Córdoba                         | 3.998          | 3,9%        |
| Santa Fe                        | 2.608          | 2,5%        |
| Mendoza                         | 1.773          | 1,7%        |
| Entre Ríos                      | 1.370          | 1,3%        |
| Río Negro                       | 1.215          | 1,2%        |
| Catamarca                       | 970            | 0,9%        |
| Tucumán                         | 810            | 0,8%        |
| Neuquén                         | 714            | 0,7%        |
| Chaco                           | 682            | 0,7%        |
| Misiones                        | 643            | 0,6%        |
| Chubut                          | 642            | 0,6%        |
| Corrientes                      | 619            | 0,6%        |
| Salta                           | 538            | 0,6%        |
| Jujuy                           | 433            | 0,4%        |
| San Luis                        | 421            | 0,4%        |
| Santa Cruz                      | 414            | 0,4%        |
| Santiago del Estero             | 356            | 0,3%        |
| San Juan                        | 337            | 0,3%        |
| Tierra del Fuego                | 238            | 0,2%        |
| La Pampa                        | 235            | 0,2%        |
| Formosa                         | 161            | 0,2%        |
| La Rioja                        | 160            | 0,2%        |
| <b>Total</b>                    | <b>103.147</b> | <b>100%</b> |

## Reclamos por género



● Femenino ● Masculino

## Reclamos por edades

| Rangos         | %            |
|----------------|--------------|
| 18 – 30        | 25,4%        |
| <b>31 – 40</b> | <b>35,1%</b> |
| 41 – 50        | 20,8%        |
| 51 – 60        | 10,7%        |
| 61 – 70        | 5,5%         |
| 71 – 80        | 1,9%         |
| 81 – 90        | 0,4%         |
| +91            | 0,2%         |

\* Sobre total de 103.147 reclamos

## Reclamos por modalidad de compra

|              | Cantidad       | %           |
|--------------|----------------|-------------|
| A Distancia  | 70.641         | 68%         |
| Presencial   | 32.506         | 32%         |
| <b>Total</b> | <b>103.147</b> | <b>100%</b> |

# 10 rubros más reclamados

|    |   | Cantidad      | % *        | INCLUYE   |
|----|---|---------------|------------|---|
| 1  | <b>Servicios de comunicaciones</b>                      | <b>23.647</b> | <b>23%</b> | Televisión por cable / Satelital - Internet - Telefonía celular - Telefonía fija - Correos Postales   |
| 2  | <b>Servicios financieros y seguros</b>                  | <b>21.718</b> | <b>21%</b> | Tarjetas de Crédito - Seguros - Cajas de ahorro - Préstamos personales - Tarjetas de descuentos (365, etc.)   |
| 3  | <b>Rodados, automotores y embarcaciones</b>             | <b>8.271</b>  | <b>8%</b>  | Automóviles - Motos - Bicicletas y Triciclos - Cuatriciclos - Embarcaciones   |
| 4  | <b>Electrodomésticos y artefactos para el hogar</b>     | <b>6.801</b>  | <b>7%</b>  | TV Led y artículos de video - Heladeras y Freezers - Ventilación y Calefacción - Electrodomésticos de lavado - Pequeños electrodomésticos de cocina |
| 5  | <b>Textil, calzado y marroquinería</b>                  | <b>5.033</b>  | <b>5%</b>  | Indumentaria - Mercería - Calzado - Accesorios (Corbatas, etc.) - Blanquería  |
| 6  | Servicios de transporte aéreo                           | 4.073         | 4%         | Transporte aéreo de pasajeros - Transporte aéreo de cargas  |
| 7  | Servicios públicos domiciliarios                        | 3.824         | 4%         | Luz - Gas por red - Agua y residuos cloacales   |
| 8  | Equipos de telefonía                                    | 3.534         | 3%         | Teléfonos celulares - Accesorios para celulares - Repuestos para celulares - Teléfono fijo - Accesorios de redes                                    |
| 9  | Servicios de transporte terrestre de pasajeros y cargas | 2.564         | 2%         | Mudanzas - Mensajería - Transporte Público - Taxi y Transporte Privado  |
| 10 | Servicios de Salud                                      | 2.385         | 2%         | Medicina Prepaga - Odontología - Centro de diagnóstico laboratorio - Clínicas Sanatorios - Servicios de Emergencias - Obras Sociales                |

\* Sobre total de 103.147 reclamos

## Sub rubros más reclamados

### Servicios Comunicacionales

|                                | CANTIDAD      | %           |
|--------------------------------|---------------|-------------|
| Paquetes de productos          | 9.579         | 40,5%       |
| Telefonía celular              | 4.505         | 19,1%       |
| Televisión por Cable/Satelital | 3.871         | 16,4%       |
| Internet                       | 3.222         | 13,5%       |
| Telefonía fija                 | 1.982         | 8,4%        |
| Correos Postales               | 472           | 2%          |
| Televisión abierta             | 16            | 0,1%        |
| <b>Total</b>                   | <b>23.647</b> | <b>100%</b> |

### Servicios Financieros y Seguros

|                                   | CANTIDAD      | %           |
|-----------------------------------|---------------|-------------|
| Tarjetas de Crédito               | 10.701        | 49,3%       |
| Paquetes de productos             | 2.613         | 12,0%       |
| Seguros                           | 2.182         | 10,0%       |
| Cajas de ahorro                   | 1.887         | 8,7%        |
| Préstamos personales              | 1.373         | 6,3%        |
| Compañías financieras (mutuos)    | 1.033         | 4,8%        |
| Tarjetas de descuentos (365 etc.) | 538           | 2,5%        |
| Tarjetas de Débito                | 461           | 2,1%        |
| Cuentas corrientes                | 265           | 1,2%        |
| Tarjetas de Compra                | 210           | 1,0%        |
| Préstamos hipotecarios            | 148           | 0,7%        |
| Plazos fijos                      | 135           | 0,6%        |
| Otros*                            | 172           | 0,8%        |
| <b>Total</b>                      | <b>21.718</b> | <b>100%</b> |

\* Préstamos prendarios - Cajas de seguridad - Servicios de sala y escrituración - Home Banking

### Rodados, Automotores y Embarcaciones

|                        | CANTIDAD     | %           |
|------------------------|--------------|-------------|
| Automóviles            | 7.503        | 90,7%       |
| Motos                  | 339          | 4,1%        |
| Repuestos y accesorios | 247          | 3,0%        |
| Bicicletas y Triciclos | 123          | 1,5%        |
| Otros*                 | 59           | 0,7%        |
| <b>Total</b>           | <b>8.271</b> | <b>100%</b> |

\* Patines Skates y Monopatines - Embarcaciones - Cuatriciclos

## Sub rubros más reclamados

### Electrodomésticos y Artefactos del Hogar

|                                      | CANTIDAD     | %           |
|--------------------------------------|--------------|-------------|
| TV Led y artículos de video          | 1.661        | 24,4%       |
| Heladeras y Freezers                 | 1.120        | 16,5%       |
| Electrodomésticos de lavado          | 971          | 14,3%       |
| Ventilación y Calefacción            | 931          | 13,7%       |
| Pequeños electrodomésticos de cocina | 648          | 9,5%        |
| Cocinas y Hornos                     | 587          | 8,6%        |
| Termotanques y Calefones             | 346          | 5,1%        |
| Herramientas eléctricas              | 181          | 2,7%        |
| Cuidado personal                     | 127          | 1,9%        |
| Equipos de Sonido                    | 120          | 1,8%        |
| Hogar y Limpieza                     | 109          | 1,5%        |
| <b>Total</b>                         | <b>6.801</b> | <b>100%</b> |

### Textil, Calzado y Marroquinería

|               | CANTIDAD     | %           |
|---------------|--------------|-------------|
| Calzado       | 2.620        | 52%         |
| Indumentaria  | 2.038        | 40,5%       |
| Marroquinería | 275          | 5,5%        |
| Blanquería    | 50           | 1%          |
| Otros*        | 50           | 1%          |
| <b>Total</b>  | <b>5.033</b> | <b>100%</b> |

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

# Ranking de motivos más reclamados

## Servicios Comunicacionales

|   | CANTIDAD | %   |
|---|----------|-----|
| Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado   | 8.083    | 34% |
| Falta de procesamiento de baja del servicio                     | 4.367    | 18% |
| Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio | 3.077    | 13% |
| Facturación excesiva/ facturación cargos no convenidos          | 3.045    | 13% |
| Incumplimiento de Oferta  | 2.952    | 12% |

## Servicios Financieros y Seguros

|   | CANTIDAD | %   |
|---|----------|-----|
| Cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio | 6.036    | 28% |
| Incumplimiento de Oferta  | 3.374    | 16% |
| Problemas de fraude o estafa                                    | 2.636    | 12% |
| Falta de Información relevante                                  | 2.286    | 11% |
| Incumplimiento total de la prestación del servicio contratado   | 2.235    | 10% |

## Rodados, Automotores y Embarcaciones

|   | CANTIDAD | %   |
|---|----------|-----|
| Problemas Planes de Ahorro Previo para Fines Determinados | 3.927    | 47% |
| Incumplimiento de Oferta                                  | 998      | 12% |
| Garantía de Bienes  | 919      | 11% |
| Falta de Entrega del bien                                 | 659      | 8%  |
| Problemas de fraude o estafa                              | 300      | 4%  |

# Ranking de motivos más reclamados

## Electrodomésticos y Artefactos del Hogar

|  | CANTIDAD | %   |
|--|----------|-----|
| Garantía de Bienes   | 2.573    | 38% |
| Falta de Entrega del bien                                    | 1.518    | 22% |
| Incumplimiento de Oferta                                     | 998      | 15% |
| Entrega Defectuosa   | 713      | 10% |
| Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas | 283      | 4%  |

## Textil, Calzado y Marroquinería

|  | CANTIDAD | %   |
|--|----------|-----|
| Falta de Entrega del bien                                    | 1.912    | 38% |
| Problemas con la devolución del bien o el reembolso de sumas | 1.019    | 20% |
| Incumplimiento de Oferta                                     | 733      | 15% |
| Garantía de Bienes   | 539      | 11% |
| Entrega Defectuosa   | 209      | 4%  |

## 20 empresas más denunciadas

---

|                                       | Cantidad     |
|---------------------------------------|--------------|
| <b>TELECOM ARGENTINA</b>              | <b>8.685</b> |
| <b>MOVISTAR</b>                       | <b>7.238</b> |
| <b>TELECENTRO</b>                     | <b>5.494</b> |
| <b>MERCADO LIBRE</b>                  | <b>3.116</b> |
| <b>SANTANDER RIO</b>                  | <b>2.093</b> |
| <b>FALABELLA</b>                      | <b>1.682</b> |
| <b>EDESUR</b>                         | <b>1.622</b> |
| <b>BANCO FRANCES</b>                  | <b>1.487</b> |
| <b>DIRECTV</b>                        | <b>1.410</b> |
| <b>BANCO GALICIA</b>                  | <b>1.333</b> |
| FRAVEGA                               | 1.260        |
| BANCO HIPOTECARIO                     | 1.183        |
| LATAM                                 | 1.089        |
| PRISMA MEDIOS DE PAGO                 | 1.027        |
| BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA          | 913          |
| AMX ARGENTINA                         | 869          |
| BFOOT SRL                             | 865          |
| DESPEGAR COM AR SA                    | 856          |
| BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES | 817          |
| BANCO PATAGONIA                       | 813          |