



Ministerio de  
Desarrollo Productivo  
Argentina

Secretaría de  
Comercio Interior

# Informe de reclamos

## Indicadores por área

---

Enero - Agosto 2021

## Reclamos

|                         | Ingresados<br>COPREC | Ingresados<br>VU | Cantidad       |
|-------------------------|----------------------|------------------|----------------|
| ADMITIDOS               | 20.994               | 96.627           | 117.621        |
| NO ADMITIDOS/RECHAZADOS | 12.474               | 10.366           | 22.840         |
| PENDIENTES              | -                    | 9                | 9              |
| <b>Total</b>            | <b>33.468</b>        | <b>107.002</b>   | <b>140.470</b> |

## Ranking rubros más reclamados

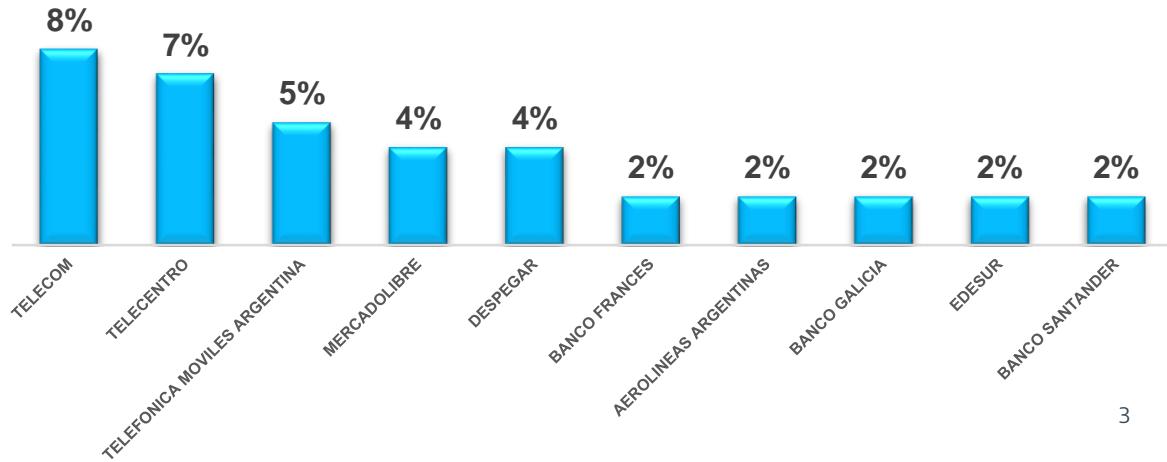
|  | Cantidad | %*  |
|--|----------|-----|
| Servicios de comunicaciones                  | 25.130   | 21% |
| Servicios financieros y seguros              | 22.851   | 19% |
| Servicios turísticos                         | 8.398    | 7%  |
| Electrodomésticos y artefactos para el hogar | 7.568    | 6%  |
| Rodados, automotores y embarcaciones         | 7.147    | 6%  |
| Servicios de transporte aéreo                | 5.822    | 5%  |
| Servicios públicos domiciliarios             | 5.412    | 5%  |
| Equipos de telefonía                         | 4.689    | 4%  |
| Servicio de administración de pagos          | 4.251    | 4%  |
| Textil, calzado y marroquinería              | 3.660    | 3%  |

\* Sobre 117.621 Cantidad de reclamos admitidos

## 10 Empresas más denunciadas

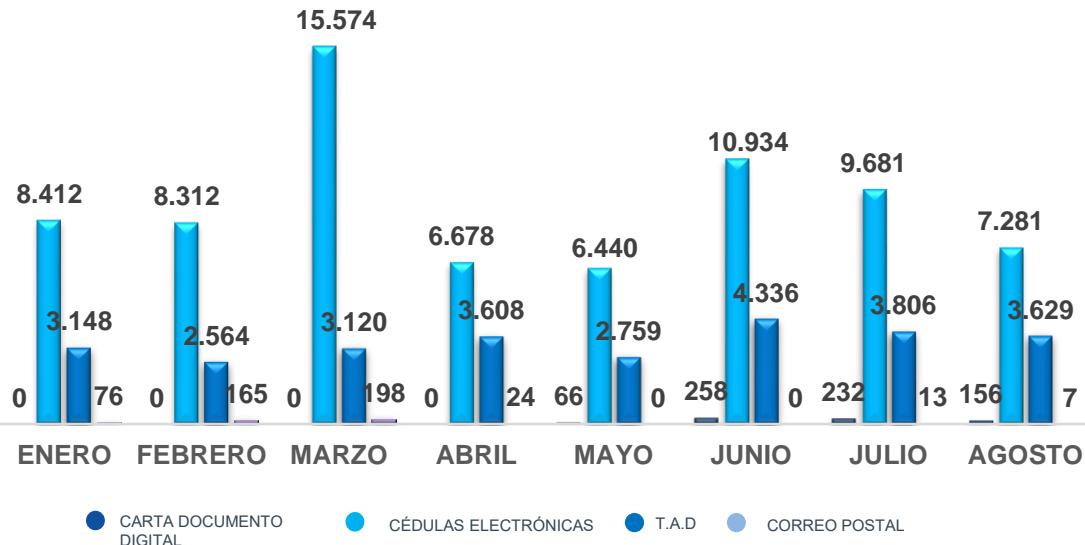
|    |                              | Cantidad | %* |
|----|------------------------------|----------|----|
| 1  | TELECOM                      | 9.300    | 8% |
| 2  | TELECENTRO                   | 7.791    | 7% |
| 3  | TELEFONICA MOVILES ARGENTINA | 5.666    | 5% |
| 4  | MERCADOLIBRE                 | 5.203    | 4% |
| 5  | DESPEGAR                     | 4.806    | 4% |
| 6  | BANCO FRANCES                | 2.463    | 2% |
| 7  | AEROLINEAS ARGENTINAS        | 2.440    | 2% |
| 8  | BANCO GALICIA                | 2.293    | 2% |
| 9  | EDESUR                       | 2.260    | 2% |
| 10 | BANCO SANTANDER              | 2.171    | 2% |

\* Sobre 117.621 reclamos a empresas admitidas



## Notificaciones

| Mes          | Cantidad       |
|--------------|----------------|
| Enero        | 11.636         |
| Febrero      | 11.041         |
| Marzo        | 18.892         |
| Abril        | 10.310         |
| Mayo         | 9.265          |
| Junio        | 15.528         |
| Julio        | 13.732         |
| Agosto       | 11.073         |
| <b>Total</b> | <b>101.477</b> |



## RESULTADO CONCILIACIONES

|  |               |             |   |               |             |
|--|---------------|-------------|---|---------------|-------------|
| CERRADOS CON ACUERDO   | 20.744        | 61,94%      | CERRADOS CON ACUERDO  | 20.744        | 65,05%      |
| CERRADAS SIN ACUERDO   | 8.928         | 26,66%      | CERRADAS SIN ACUERDO  | 8.928         | 28%         |
| CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA  | 2.219         | 6,63%       | CONCILIACIÓN CERRADA POR AUSENCIA INJUSTIFICADA DE LA EMPRESA | 2.219         | 6,95%       |
| EL CONSUMIDOR NO ASISTIÓ A LA PRIMERA AUDIENCIA Y NO JUSTIFICÓ SU AUSENCIA NI EL CONSUMIDOR NI LA EMPRESA ASISTIERON A LA AUDIENCIA Y NO JUSTIFICARON SU AUSENCIA SIN CONCILIAR POR IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICAR | 916           | 2,73%       |   |               |             |
|  | 248           | 0,74%       |   |               |             |
|  | 438           | 1,30%       |   |               |             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>33.493</b> | <b>100%</b> | <b>TOTAL</b>  | <b>31.891</b> | <b>100%</b> |

## NO FINALIZADAS

|  |               |             |
|--|---------------|-------------|
| ARCHIVADO                              | 59.850        | 99,02%      |
| EL CONSUMIDOR DESISTIO EN LA AUDIENCIA | 574           | 0,95%       |
| DESISTIO PREVIO A LA 1er AUDIENCIA     | 20            | 0,03%       |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>60.444</b> | <b>100%</b> |

## AÚN CONTINUAN

|   |              |             |
|---|--------------|-------------|
| CONCILIACION CONTINUA EN TRAMITE  | 6.327        | 97,93%      |
| CONFIRMADO POR SECRETARÍA - EN ESPERA DE CONFIRMACIÓN DE CONCILIADOR POR PARTE DEL CONSUMIDOR | 128          | 1,98%       |
| ADMITIDO A LA ESPERA DE HABILITACIÓN DE TURNO   | 6            | 0,09%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6.461</b> | <b>100%</b> |

COPREC

# COPREC

## HOMOLOGACIONES

TOTAL ACUERDOS HOMOLOGADOS 12.763

## COBROS

| Depósitos* | \$          |
|------------|-------------|
| **         | \$1.788.739 |

ARANCEL DE HOMOLOGACIÓN

## PAGOS

PAGO A CONCILIADORES \* \$ 2.149.635

\* 1 lote =200 expedientes

## MULTAS

MULTAS POR INCOMPARTECENCIA  
APLICADAS A COBRAR - \$ -

MULTAS POR INCOMPARTECENCIA  
PAGADAS POR EMPRESAS 325 \$ 385.555

TOTAL RECAUDADO \$ 2.174.294

## Empresas más reclamadas por rubro

### Servicios de Comunicaciones

|                              | %   |
|------------------------------|-----|
| TELECOM                      | 38% |
| TELECENTRO                   | 31% |
| TELEFONICA MOVILES ARGENTINA | 20% |

### Servicios Financieros y Seguros

|                                 | %   |
|---------------------------------|-----|
| BBVA BANCO FRANCES              | 12% |
| BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES | 10% |
| BANCO SANTANDER RIO             | 9%  |

### Servicios turísticos

|          | %   |
|----------|-----|
| DESPEGAR | 58% |
| ALMUNDO  | 13% |
| AVANTRIP | 8%  |

### Electrodomésticos y artefactos para el hogar

|           | %   |
|-----------|-----|
| FRAVEGA   | 24% |
| GARBARINO | 10% |
| FRIMETAL  | 6%  |

## PORCENTAJE DE ACUERDO SOBRE RECLAMOS FINALIZADOS

|    |  | Cantidad | % de acuerdo |
|----|--|----------|--------------|
| 1  | TELECENTRO S.A.                        | 2.425    | 95,38%       |
| 2  | TELECOM ARGENTINA S.A.                 | 2.195    | 86,20%       |
| 3  | DESPEGAR COM AR S.A.                   | 1.652    | 72,15%       |
| 4  | MERCADOLIBRE S.R.L.                    | 1.334    | 70,76%       |
| 5  | TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A.      | 1.214    | 74,05%       |
| 6  | BBVA BANCO FRANCES S.A.                | 861      | 71,89%       |
| 7  | BANCO SANTANDER RIO S.A.               | 858      | 73,54%       |
| 8  | BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.U. | 855      | 82,11%       |
| 9  | AEROLINEAS ARGENTINAS SOCIEDAD ANONIMA | 683      | 43,92%       |
| 10 | PRISMA MEDIOS DE PAGO S.A.             | 630      | 58,10%       |

## CANTIDAD DE EMPRESAS CON DOMICILIO CONSTITUIDO EN COPREC

---

### Cantidad de reclamos ingresados

|         |        |
|---------|--------|
| ENERO   | 9.017  |
| FEBRERO | 9.586  |
| MARZO   | 15.028 |
| ABRIL   | 12.299 |
| MAYO    | 11.149 |
| JUNIO   | 14.520 |
| JULIO   | 18.925 |
| AGOSTO  | 13.501 |

## Reclamos ingresados

---

| Mes          | Cantidad     |
|--------------|--------------|
| Enero        | 469          |
| Febrero      | 1.105        |
| Marzo        | 1.470        |
| Abril        | 1.315        |
| Mayo         | 1.892        |
| Junio        | 1.108        |
| Julio        | 735          |
| Agosto       | 735          |
| <b>Total</b> | <b>8.829</b> |

## 10 Rubros más reclamados

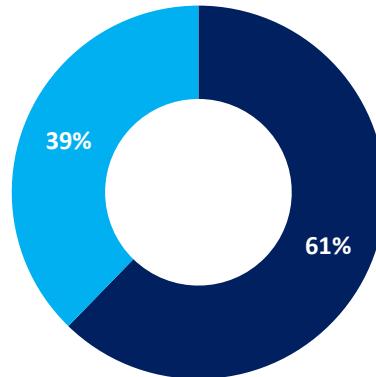
| Rubro   | Cantidad     | %      |
|---|--------------|--------|
| Servicios de comunicaciones                                     | 5.194        | 58,83% |
| Servicios financieros y seguros                                 | 2.302        | 26,07% |
| Servicio de administración de pagos                             | 725          | 8,21%  |
| Servicios turísticos  | 282          | 3,19%  |
| Electrodomésticos y artefactos para el hogar                    | 228          | 2,58%  |
| Indumentaria  | 48           | 0,54%  |
| Servicios y eventos de esparcimiento, culturales y/o deportivos | 21           | 0,24%  |
| Cosméticos  | 14           | 0,16%  |
| Muebles   | 4            | 0,05%  |
| Informática   | 3            | 0,03%  |
| Servicios de Salud  | 2            | 0,02%  |
| Alimentos y bebidas   | 2            | 0,02%  |
| Servicios de Enseñanza  | 2            | 0,02%  |
| <b>Total</b>  | <b>8.827</b> |        |

SNAC

---

## Gestión de causas

|                           | Cantidad     | %           |
|---------------------------|--------------|-------------|
| RESUELtos CON Y S/ LAUDOS | 2.367        | 61%         |
| PASE A COPREC             | 1.529        | 39%         |
| <b>Total</b>              | <b>3.896</b> | <b>100%</b> |



## Audiencias

| Mes          | Cantidad   | %           |
|--------------|------------|-------------|
| Enero        | 93         | 9%          |
| Febrero      | 101        | 10%         |
| Marzo        | 62         | 6%          |
| Abril        | 82         | 8%          |
| Mayo         | 132        | 13%         |
| Junio        | 163        | 16%         |
| Julio        | 167        | 17%         |
| Agosto       | 196        | 21%         |
| <b>Total</b> | <b>996</b> | <b>100%</b> |

## Estado de Audiencias

| Mes          | ACUERDO/LAUDO | DESISTIMIENTO | SIGUE EN TRAMITE | INCOMPARCENCIA | TOTAL      |
|--------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------|
| Enero        | 23            | 6             | 29               | 35             | 93         |
| Febrero      | 23            | 17            | 32               | 29             | 101        |
| Marzo        | 23            | 5             | 20               | 14             | 62         |
| Abril        | 31            | 2             | 24               | 25             | 82         |
| Mayo         | 28            | 16            | 36               | 52             | 132        |
| Junio        | 51            | 18            | 40               | 54             | 163        |
| Julio        | 49            | 17            | 54               | 47             | 167        |
| Agosto       | 53            | 17            | 62               | 64             | 196        |
| <b>Total</b> | <b>281</b>    | <b>98</b>     | <b>297</b>       | <b>320</b>     | <b>996</b> |

SNAC

## Tribunales

| Mes           | Cantidad Enero | Cantidad Febrero | Cantidad Marzo | Cantidad Abril | Cantidad Mayo | Cantidad Junio | Cantidad Julio | Cantidad Agosto |
|---------------|----------------|------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| UNIPERSONALES | 167            | 87               | 135            | 217            | 221           | 199            | 187            | 214             |
| COLEGIADAS    | 1              | 28               | 28             | 36             | 17            | 19             | 21             | 22              |
| Total         | <b>168</b>     | <b>115</b>       | <b>163</b>     | <b>253</b>     | <b>238</b>    | <b>218</b>     | <b>208</b>     | <b>236</b>      |

## LAUDOS

| Mes          | HOMOLOGATORIOS | RESOLUTORIOS | TOTAL        |
|--------------|----------------|--------------|--------------|
| Enero        | 141            | 30           | 171          |
| Febrero      | 88             | 28           | 116          |
| Marzo        | 135            | 28           | 163          |
| Abrial       | 225            | 36           | 261          |
| Mayo         | 204            | 40           | 244          |
| Junio        | 189            | 29           | 218          |
| Julio        | 172            | 36           | 208          |
| Agosto       | 198            | 38           | 236          |
| <b>Total</b> | <b>1.352</b>   | <b>265</b>   | <b>1.617</b> |

# ESCUELA

| MES                   | MES DE INICIO                    | CURSO   | TIPO    | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS | Finaliza |
|-----------------------|----------------------------------|---|---------|---------------------------|----------|---------------------------|-----------|----------|
| Enero<br>Y<br>Febrero |                                  | Contratos de Ahorro Previo  | Virtual | Autogestionado            | 735      | 332                       | 168       | Febrero  |
|                       |                                  | Aspectos Sociales de las Relaciones de Consumo                              | Virtual | Autogestionado            | 287      | 156                       | 99        | Febrero  |
|                       | agosto 20'<br>(sigue abierto)    | Economía circular: consumiendo sustentablemente (segunda edición)           | Virtual | Autogestionado            | 132      | 68                        | 37        | Febrero  |
|                       |                                  | Huella hídrica, el agua que consumimos (segunda edición)                    | Virtual | Autogestionado            | 44       | 29                        | 21        | Febrero  |
|                       |                                  | Reciclar en casa: nuevos hábitos sencillos y sustentables (segunda edición) | Virtual | Autogestionado            | 113      | 48                        | 31        | Febrero  |
|                       | octubre 20'<br>(sigue abierto)   | Los alimentos que consumimos  | Virtual | Autogestionado            | 257      | 129                       | 80        | Febrero  |
|                       | noviembre 20'<br>(sigue abierto) | Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros                          | Virtual | 2                         | 28       | 21                        | 9         | Enero    |
|                       | diciembre 20'<br>(sigue abierto) | Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos                          | Virtual | Autogestionado            | 434      | 123                       | 74        | Febrero  |
| TOTAL GENERAL         |                                  |   |         | 2                         | 2.030    | 906                       | 519       |          |

# ESCUELA

| MES                 | MES DE INICIO | CURSO   | TIPO    | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS | Finaliza |
|---------------------|---------------|---|---------|---------------------------|----------|---------------------------|-----------|----------|
| Marzo<br>y<br>Abril | Marzo         | Consumo sustentable   | Virtual | Autogestionado            | 123      | 85                        | 75        | Abril    |
|                     |               | Consumo y equidad: derribando mitos y estereotipos (1ra edición 2021) | Virtual | Autogestionado            | 250      | 148                       | 94        | Abril    |
|                     |               | El agua que consumimos  | Virtual | Autogestionado            | 59       | 34                        | 26        | Abril    |
|                     |               | El consumo desde una mirada social y cultural                         | Virtual | Autogestionado            | 156      | 108                       | 89        | Abril    |
|                     |               | Los alimentos que consumimos  | Virtual | Autogestionado            | 94       | 48                        | 28        | Abril    |
| Mayo                | Mayo          | Nuevos hábitos de consumo: reciclar y reutilizar                      | Virtual | Autogestionado            | 108      | 76                        | 62        | Abril    |
|                     |               | Fundamentos del derecho de las y los consumidores                     | Virtual | Tutorado                  | 494      | 291                       | 169       | Julio    |
|                     |               | Nociones del sistema financiero                                       | Virtual | Tutorado                  | 399      | 294                       | 201       | Julio    |
| Junio<br>y<br>Julio | Junio         | Introducción al Arbitraje de Consumo para Árbitros (2da ed)           | Virtual | Tutorado                  | 145      | 59                        | 20        | Julio    |
|                     |               | Contratos de Ahorro Previo (2da ed)                                   | Virtual | Tutorado                  | 323      | 67                        | 40        | Julio    |
| TOTAL GENERAL       |               |   |         | -                         | 2.151    | 1.210                     | 804       |          |

| MES    | MES DE INICIO | CURSO  | TIPO    | CANTIDAD DE CAPACITADORES | VACANTES     | CANTIDAD DE PARTICIPANTES | APROBADOS    | Finaliza |
|--------|---------------|--|---------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|----------|
| Agosto | Agosto        | <i>Administración de conflictos en las relaciones de consumo</i> | Virtual | Tutorado                  | 88           | 63                        |              | Octubre  |
|        |               | <b>TOTAL GENERAL MES</b>   |         | -                         | <b>88</b>    | <b>63</b>                 |              |          |
|        |               | <b>TOTAL GENERAL</b>   |         | <b>2</b>                  | <b>4.269</b> | <b>2.179</b>              | <b>1.323</b> |          |

# ESCUELA

---

# ESCUELA

## Campañas en Redes

| MES     | CAMPAÑA   | FORMATO             |
|---------|---|---------------------|
| Enero   | Obras sociales y prepagas                             | Placas              |
|         | Nueva VUF   | Animación           |
|         | Multa a Banco Patagonia                               | Placa y novedad web |
| Febrero | Derecho a la información                              | Placas              |
|         | Baja de servicios                                     | Placas              |
|         | Nueva VUF   | Animación           |
| Marzo   | Campaña VUF - placas                                  | Placas              |
|         | 8M Día internacional de la mujer trabajadora          | Placas              |
|         | Mercado Central campaña frutas, verduras, huevos      | Videos              |
|         | Cursos escuela argentina de consumo                   | Placas              |
|         | Placas ciclo charlas Semana de las y los consumidores | Placas              |
|         | 30 años de Mercosur                                   | Placas              |
|         | Campaña consejo derechos financieros                  | Placas              |

# ESCUELA

## Campañas en Redes

| MES   | CAMPAÑA   | FORMATO |
|-------|---|---------|
| Abril | Acceso a la Interrupción Voluntaria del Embarazo  | Placas  |
|       | Campaña consejos derechos financieros   | Placas  |
|       | Mercado Central campaña de frutas y verduras de otoño   | Videos  |
|       | Programa 4 estaciones (frutas y verduras de estación)   | Videos  |
|       | Campaña promoción de la Ventanilla Única Federal y medios de consulta                               | Placas  |
|       | Campaña informativa Planes de Ahorro  | Placas  |
| Mayo  | Programa médico obligatorio, campaña para garantizar la IVE   | Placas  |
|       | Ampliación de botón de baja   | Placas  |
|       | Campaña preservar los datos personales para prevenir estafas  | Placas  |
|       | Inscripción a cursos de Escuela Argentina de Consumo  | Placas  |
|       | Día Internacional de la Lucha contra la Discriminación por Orientación Sexual e Identidad de Género | Placas  |
|       | Campaña Hotsale. Derecho de arrepentimiento   | Placas  |
|       | Recomendaciones para el Hotsale   | Videos  |
|       | Temporada limón   | Videos  |

# ESCUELA

## Campañas en Redes

| MES   | CAMPAÑA  | FORMATO |
|-------|--|---------|
| Junio | Promoción de noticia de ampliación del botón de baja   | Placas  |
|       | Frutas y verduras de estación en conjunto con el Mercado Central   | Videos  |
|       | Promoción cursos de Escuela Argentina de Consumo   | Placas  |
|       | Día del padre: consejos para realizar compras  | Placas  |
|       | Campaña de promoción: hace tu reclamo en la Ventanilla Única Federal                                       | Placas  |
|       | Día Internacional del Orgullo LGBTI  | Placas  |
| Julio | Consejos para evitar fraudes bancarios   | Placas  |
|       | Campaña de promoción de derechos de consumidores: “reclama trato digno” y “qué es el contrato de adhesión” | Placas  |
|       | Vías de contacto con Defensa de las y los consumidores   | Placas  |
|       | Derecho al trato digno - publicación por el 15 de julio, a 11 años de la Ley de matrimonio igualitario     | Placas  |
|       | Campaña “Consejos para evitar estafas”   | Placas  |

# ESCUELA

---

## Campañas en Redes

---

| MES    | CAMPAÑA  | FORMATO |
|--------|--|---------|
| Agosto | Promoción Ventanilla única Federal ( 2 videos)             | Videos  |
|        | Día de las infancias (placa)                               | Placas  |
|        | Mes de las infancias (video)                               | Videos  |
|        | Campaña para evitar estafas ( ya publicado antes, 1 placa) | Placas  |
|        | Promoción curso de Escuela Argentina de Consumo (placa)    | Placas  |
|        | Consejo para el Electrofest (placa)                        | Placas  |