

# Defensa del Consumidor: el Municipio de San Rafael logró recuperar más de 163 millones de pesos para los vecinos en 2025

20/12/2025



A pocos días de cerrar el año, la oficina de Defensa del

Consumidor de San Rafael presentó un informe exhaustivo que refleja tanto la conflictividad comercial como la efectividad de la intervención estatal. Con un corte de datos al 10 de diciembre, el área procesó cerca de 1.400 denuncias, manteniendo un promedio sostenido de cuatro presentaciones diarias.

Para Mauro Fernández, titular de la repartición, el dato más relevante no es solo el volumen de quejas, sino el impacto económico directo en la comunidad. **«A través del área de Defensa del Consumidor, hemos logrado recuperar poco más de 163 millones de pesos que vuelven al bolsillo del sanrafaelino. Es dinero que se reinyecta en la economía familiar y fortalece el consumo local»**, explicó el funcionario ante los micrófonos de FM Vos 94.5.

«Cada acuerdo que logramos no solo representa una solución individual, sino que es una señal clara hacia las empresas sobre la necesidad de respetar los derechos de los usuarios», añadió.

### **El ranking de los reclamos: Entidades bancarias y electrodomésticos**

El análisis cuantitativo realizado por el municipio sitúa a los servicios financieros y seguros en la cima de las denuncias, acumulando un 24% del total. En este rubro, el Banco Nación encabeza el listado, seguido por Tarjeta Naranja y el Banco Hipotecario. Los principales motivos son la falta de información, problemas con los servicios brindados y la imposibilidad de cumplir con promociones prometidas.

El segundo escalón lo ocupan los electrodomésticos y artefactos del hogar, con firmas como Frávega, Cetrogar y Naldo concentrando la mayor parte quejas. Por otro lado, en el rubro automotor, los planes de ahorro siguen siendo un foco de conflicto constante para los suscriptores.

# RECUPEROS A FAVOR DE CONSUMIDORES

## Monto recuperado

Mes	Monto recuperado
Enero	\$ 6,908,670
Febrero	\$ 26,879,191
Marzo	\$ 12,074,675
Abril	\$ 16,798,111
Mayo	\$ 14,288,771
Junio	\$ 6,263,344
Julio	\$ 10,094,413
Agosto	\$ 8,955,633
Septiembre	\$ 16,411,542
Octubre	\$ 20,186,208
Noviembre	\$ 22,948,435
Diciembre	\$ 1,246,736
<b>TOTAL AL 10/12/25</b>	<b>\$ 163,055,729</b>

### La brecha digital y los nuevos desafíos

Dentro de este contexto, Fernández destacó que la digitalización de las relaciones de consumo ha vuelto los contratos más complejos. «Vemos un crecimiento en denuncias

sobre medios de pago digitales y plataformas online donde los términos resultan poco claros. Nuestro objetivo es fortalecer la capacidad de respuesta y mejorar los tiempos de resolución ante estos nuevos escenarios», resaltó.

Sin embargo, el entrevistado aclaró que muchas situaciones se resuelven mediante la gestión directa. «Muchos reclamos son solucionados en el momento gracias al contacto directo que tenemos con las empresas, evitando que ingresen como denuncia formal. Esto ocurre mucho en casos de sobreendeudamiento, donde logramos regularizaciones de deuda o corregimos información financiera errónea en bases de datos», comentó al respecto.

### **Salud y comunicaciones también la mira**

En el ámbito de la salud, las quejas se centran en la medicina prepaga, específicamente por deficiencias en el cumplimiento del Programa Médico Obligatorio (PMO), falta de autorizaciones para medicamentos o trabas en intervenciones quirúrgicas.

En cuanto a los servicios de comunicaciones, el panorama es dispar. Mientras que la telefonía móvil y el servicio de internet han mostrado una baja en la conflictividad y una mejora en los estándares de prestación, la televisión satelital sigue siendo un problema mayorista. «Dentro del rubro de telecomunicaciones, la firma DirecTV acumula entre el 56% y el 60% de los reclamos, una cifra muy superior a la de prestadores como Movistar o Claro», precisó Fernández.

### **Educación para el consumo consciente**

De cara al cierre de año y las compras de las fiestas, el titular de Defensa del Consumidor dejó un mensaje pedagógico para la comunidad. Instó a los usuarios a no quedarse en la queja verbal, sino en realizar el reclamo formal, solicitando siempre un número de seguimiento. «Ocho de cada diez sanrafaelinos han obtenido una respuesta positiva. Esto demuestra un Estado municipal que escucha e interviene. Para

estas fiestas, recomendamos realizar compras conscientes, comparar precio-calidad y, sobre todo, apostar por el consumo local», concluyó.