

# Defensa del Consumidor: Más del 45% de las denuncias de los sanrafaelinos son por compras realizadas «on line»

05/03/2025



El análisis de las denuncias ingresadas en la Dirección de Defensa del Consumidor de San Rafael durante el 2024 revela que la mayoría de los conflictos reportados están asociados a compras realizadas a través de Internet y aplicaciones móviles, representando el 45,36% de los reclamos.

Esto evidencia el crecimiento del comercio digital y los problemas recurrentes que suelen aparecer en plataformas de venta en línea.

Las denuncias recibidas por el área municipal se dividen en

tres grandes categorías: Servicios, que encabeza la lista con el 59,62% de los reclamos; Productos, que concentra el 38,69%; y Bienes Inmuebles, con el 1,89% restante.

Dentro de estos rubros, los sectores financieros y de telecomunicaciones son los que más quejas acumulan.

El sub-rubro con mayor cantidad de reclamos es el de Servicios Financieros y Seguros, , representando el 46% del total. Esto refleja la alta recurrencia de problemas con bancos, financieras, seguros y préstamos.

En segundo lugar, (15%), se encuentran los Servicios de Comunicaciones, que incluyen inconvenientes con empresas de telefonía, internet y televisión por cable o satelital. Más atrás aparecen Electrodomésticos y Artefactos del Hogar y reclamos en el sector de Rodados, Automotores y Embarcaciones, entre otros.

## **TRANSACCIONES ON LINE**

Los consumidores sanrafaelinos han manifestado sus quejas principalmente en relación con transacciones efectuadas a través de Internet y aplicaciones móviles, lo que reafirma el impacto del comercio digital en la vida cotidiana.

Los reclamos recurrentes vinculados al segmento incluyen incumplimientos de entrega, productos defectuosos o problemas con reembolsos

El comercio presencial sigue representando una parte importante de los reclamos, con el 34,77%. Principalmente se reclaman problemas de garantías, cambios o publicidad engañosa.

Las contrataciones telefónicas de servicios o ventas sin información clara generan el 16,63% de los reclamos, mientras que la venta en domicilio, aunque con baja incidencia generalmente está vinculada a ventas bajo presión o

información engañosa.

Estos datos permiten identificar tendencias en la conflictividad del consumo y orientan las acciones del organismo para fortalecer la fiscalización y la protección de los derechos de los ciudadanos sanrafaelinos.