

Los reclamos de consumidores subieron 71% desde la cuarentena

02/06/2020

Los reclamos de los consumidores se incrementaron en un 71 por ciento durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio por el Covid-19. Las principales quejas fueron en los rubros comunicaciones, servicios financieros y electrodomésticos, según informó la Secretaría de Comercio Interior de la Nación. Las compras o contrataciones realizadas a distancia lideraron los reclamos de los usuarios.

En concreto, la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de las y los Consumidores recibió más de 32.000 reclamos de manera virtual de todo el país desde que se declaró la cuarentena, el 20 de marzo pasado. Desde entonces los reclamos aumentaron 71% si se los compara con los 19.138 recibidos durante enero, febrero y marzo (hasta el 20).

En mayo se registraron más de 17.000 quejas de consumidores y consumidoras (53%), 11.091 (34%) en abril y 4.164 (13%) en marzo, cuando se publicó el decreto 297/2020, que declaró el confinamiento ante la pandemia. El 85% de los reclamos fueron por compras y contrataciones realizadas con modalidades a distancia, tanto online como telefónica.

En cuanto al rubro comunicaciones, las quejas se centraron en el incumplimiento –total, parcial o defectuoso– del servicio y facturación excesiva, principalmente en paquetes de televisión e internet. En materia financiera, los usuarios reclamaron por las tarjetas de crédito, por cumplimiento parcial o defectuoso de la prestación del servicio, falta de procesamiento de baja, incumplimiento de promociones y/o falta de información. En cuanto a la venta de electrodomésticos, el incumplimiento fue en las entregas a domicilio.

Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires acumulan más del 75% de

los reclamos (25.000 durante la cuarentena). De ese total, 9.703 reclamos fueron derivados a las oficinas municipales de Información al Consumidor de la Provincia de Buenos Aires. La Matanza, La Plata y Lomas de Zamora fueron los tres municipios que absorbieron la mayor cantidad de reclamos de los consumidores a empresas o prestadoras locales.

Defensa del Consumidor recibió el 91% de los reclamos –unos 29.000– mediante la Ventanilla Única Federal de Defensa del Consumidor y el resto a través de Consumo Protegido (8%).

Las y los consumidores pueden realizar consultas en consultas@consumidor.gob.ar o por Twitter en [@DNDConsumidor](https://twitter.com/DNDConsumidor).