

Los reclamos de los consumidores aumentaron más del 70% durante la cuarentena

01/06/2020

La cantidad de reclamos formuladas por los consumidores aumentaron 71% durante el aislamiento por el coronavirus y estuvieron motivados en mayor medida por problemas con servicios de comunicaciones, financieros y entrega de electrodomésticos, informó hoy la Secretaría de Comercio Interior de la Nación.

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 día 20).

En lo que va de mayo se registraron más de 17.000 casos (53%); en abril 11.091 (34%); y en marzo -cuando se publicó el Decreto 297/2020 que declaró el confinamiento ante la pandemia- 4.164 (13%) quejas de consumidores y consumidoras.

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, se informó.