

Boletín Estadístico Mensual

Noviembre de 2016

Atenciones Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de atención	Enero – noviembre 2015		Enero – noviembre 2016		Variación	
	Atenciones	%	Atenciones	%	Atenciones	%
Asesoría	41,091	77.02%	48,070	74.74%	6,979	17.0%
Denuncia	8,970	16.81%	12,609	19.60%	3,639	40.6%
Derivación	1,654	3.10%	1,286	2.00%	-368	-22.2%
Gestión	1,634	3.06%	2,355	3.66%	721	44.1%
Total	53,349	100.00%	64,320	100.00%	10,971	20.6%

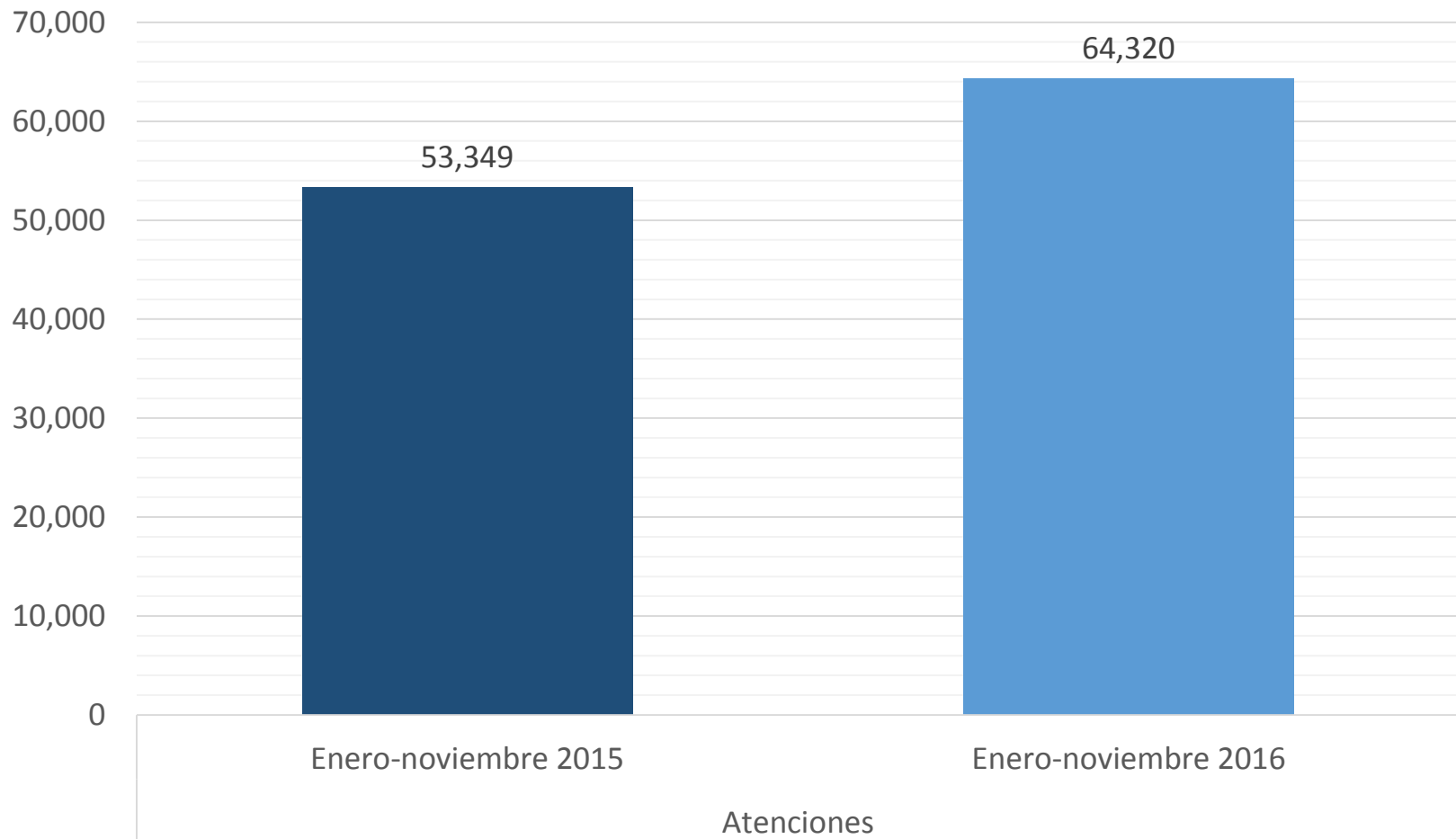
- El total de atenciones de enero a noviembre de 2016 es un 20.6% superior al resultado del mismo periodo de 2015.

Tipo de atención	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	5,024	4,829	-195	-3.9%
Denuncia	1,020	762	-258	-25.3%
Derivación	88	90	2	2.3%
Gestión	269	234	-35	-13.0%
Total	6,401	5,915	-486	-7.6%

- En noviembre de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,915 atenciones, disminuyendo un 7.6% respecto al mes anterior.
- La mayor cantidad de atenciones del mes de noviembre se concentran en las asesorías que con 4,829 representan un 81.64% del total.

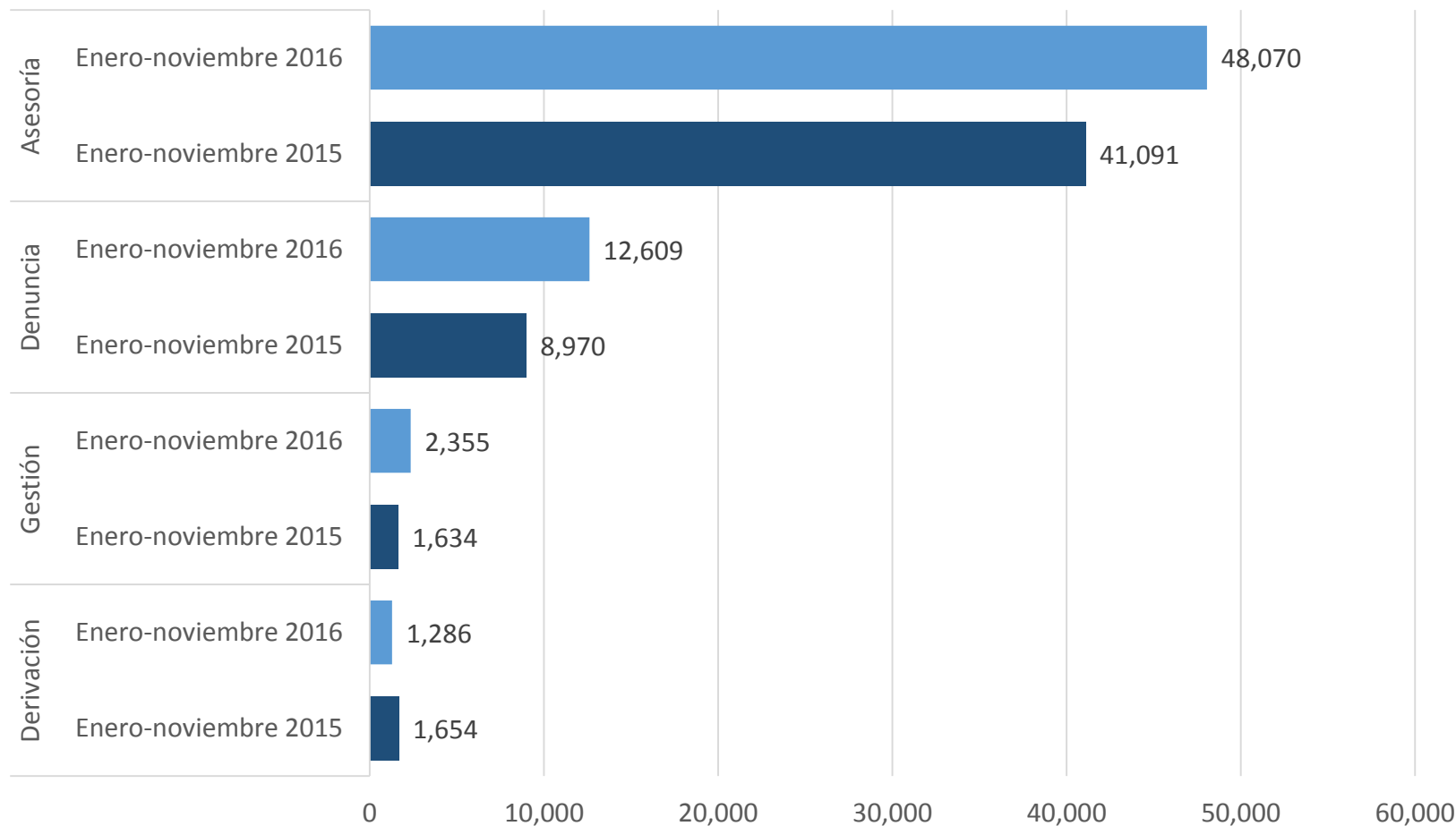
Atenciones totales

Acumulado 2015 Vrs. 2016



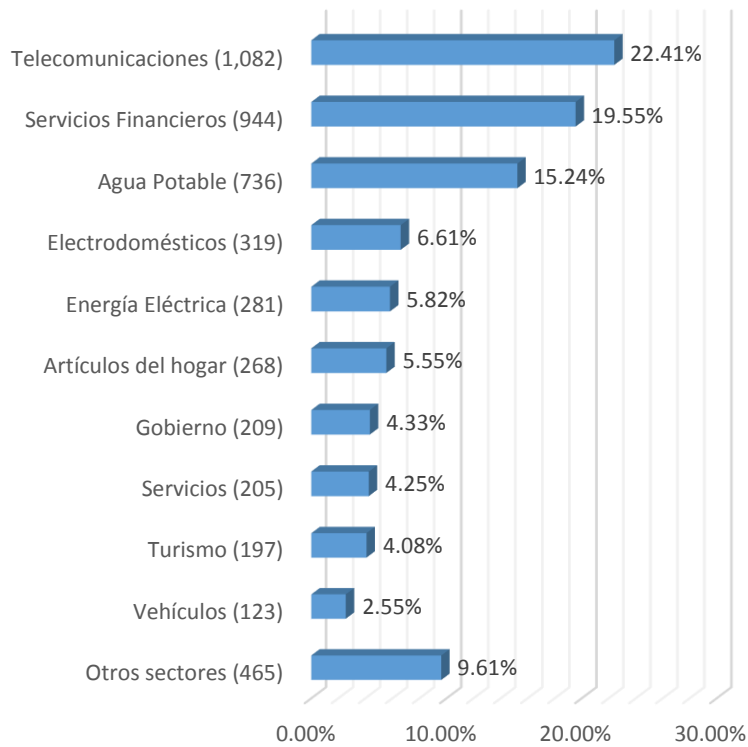
Atenciones por tipo

Acumulado 2015 Vrs. 2016

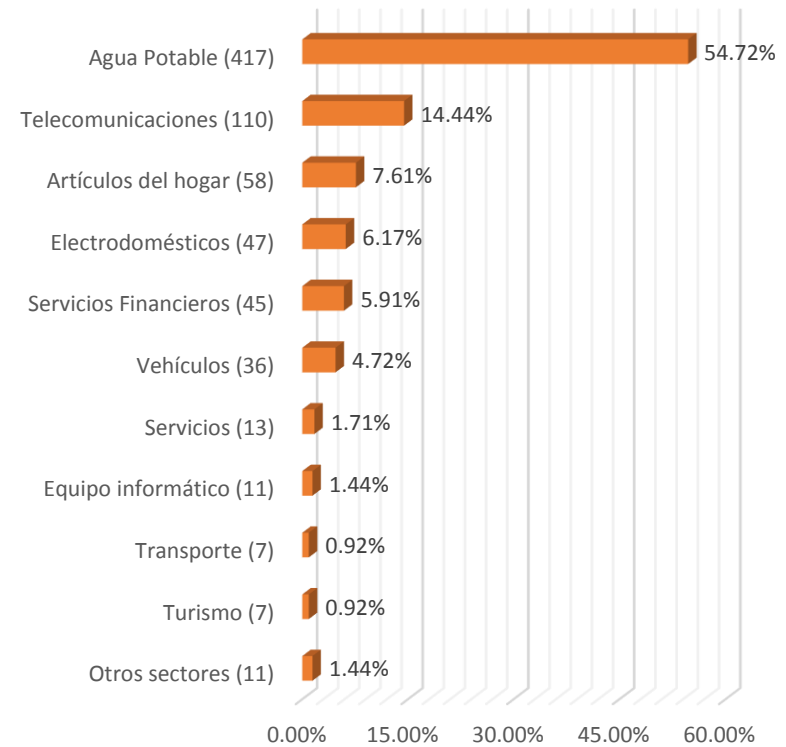


Atenciones por sector Noviembre 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



Atenciones por sector

Noviembre 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
Telecomunicaciones	22.41%	1,082
Servicios Financieros	19.55%	944
Agua Potable	15.24%	736
Electrodomésticos	6.61%	319
Energía Eléctrica	5.82%	281
Artículos del hogar	5.55%	268
Gobierno	4.33%	209
Servicios	4.25%	205
Turismo	4.08%	197
Vehículos	2.55%	123
Otros sectores	9.63%	465
Total	100.00%	4,829

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	54.72%	417
Telecomunicaciones	14.44%	110
Artículos del hogar	7.61%	58
Electrodomésticos	6.17%	47
Servicios Financieros	5.91%	45
Vehículos	4.72%	36
Servicios	1.71%	13
Equipo informático	1.44%	11
Turismo	0.92%	7
Transporte	0.92%	7
Otros sectores	1.44%	11
Total	100.00%	762

Denuncias por sector

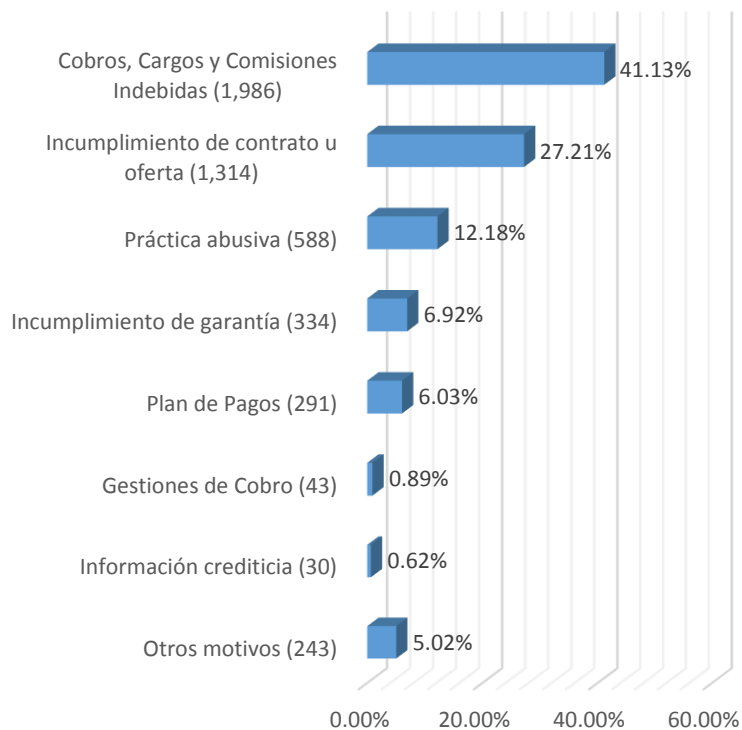
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016
Agua Potable	4,884	8,707	54.45%	69.05%
Telecomunicaciones	972	1,026	10.84%	8.14%
Artículos del hogar	573	658	6.39%	5.22%
Electrodomésticos	533	568	5.94%	4.50%
Servicios Financieros	876	516	9.77%	4.09%
Vehículos	280	395	3.12%	3.13%
Servicios	226	182	2.52%	1.44%
Equipo informático	189	160	2.11%	1.27%
Turismo	96	130	1.07%	1.03%
Prendas de vestir	79	70	0.88%	0.56%
Inmuebles	78	67	0.87%	0.53%
Transporte	56	49	0.62%	0.39%
Salud	46	31	0.51%	0.25%
Equipo de profesional	16	14	0.18%	0.11%
Alimentos	21	13	0.23%	0.10%
Gobierno	7	7	0.08%	0.06%
Energía Eléctrica	15	4	0.17%	0.03%
Libros y útiles escolares	14	4	0.16%	0.03%
Artículos infantiles	8	4	0.09%	0.03%
Seguridad social	1	2	0.01%	0.02%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.01%
Varios	0	1	0.00%	0.01%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	8,970	12,609	100.00%	100.00%

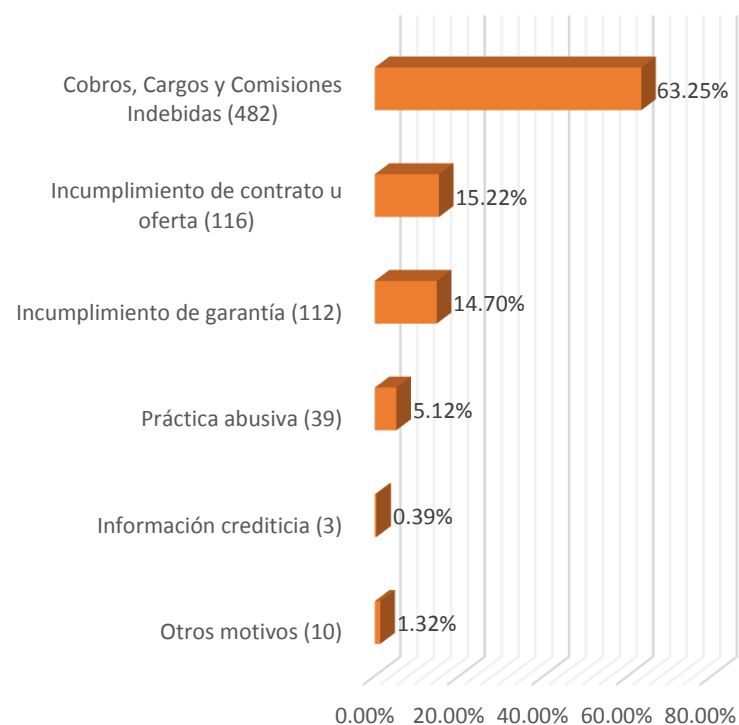
Motivos

Noviembre 2016

Motivos de las Asesorías



Motivos de las denuncias



Atenciones por motivo

Noviembre 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	41.13%	1,986
Incumplimiento de contrato u oferta	27.21%	1,314
Práctica abusiva	12.18%	588
Incumplimiento de garantía	6.92%	334
Plan de Pagos	6.03%	291
Gestiones de Cobro	0.89%	43
Información crediticia	0.62%	30
Otros motivos	5.03%	243
Total	100.00%	4,829

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	63.25%	482
Incumplimiento de contrato u oferta	15.22%	116
Incumplimiento de garantía	14.70%	112
Práctica abusiva	5.12%	39
Información crediticia	0.39%	3
Otros motivos	1.31%	10
Total	100.00%	762

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	5,502	9,341	61.34%	74.08%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,413	1,363	15.75%	10.81%
Incumplimiento de garantía	1,237	1,296	13.79%	10.28%
Práctica abusiva	596	477	6.64%	3.78%
Información crediticia	26	22	0.29%	0.17%
Gestiones de Cobro	49	17	0.55%	0.13%
Mala calidad del producto o servicio	16	8	0.18%	0.06%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	4	0.01%	0.03%
Plan de Pagos	7	1	0.08%	0.01%
Varios	123	80	1.37%	0.63%
Total	8,970	12,609	100.00%	100.00%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016	Variación	Octubre 2016	Noviembre 2016	Variación
Denuncia	8,444	12,977	53.7%	1,231	1,094	-11.1%
Avenimiento	5,594	8,876	58.7%	768	729	-5.1%
Cerrado por razones de oficio	0	3	0.0%	1	0	-100.0%
Conciliación	1,519	2,360	55.4%	251	245	-2.4%
Desistimiento	319	461	44.5%	44	29	-34.1%
Falta de Ratificación y Prevención	419	664	58.5%	81	69	-14.8%
Tribunal Sancionador	593	613	3.4%	86	22	-74.4%
Gestión	1,462	2,401	64.2%	294	282	-4.1%
Total	9,906	15,378	55.2%	1,525	1,376	-9.8%

- En noviembre de 2016, se cerró 1,376 denuncias y gestiones; mostrando una disminución de 9.8% respecto a octubre.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y noviembre de 2016 son un 55.2% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados

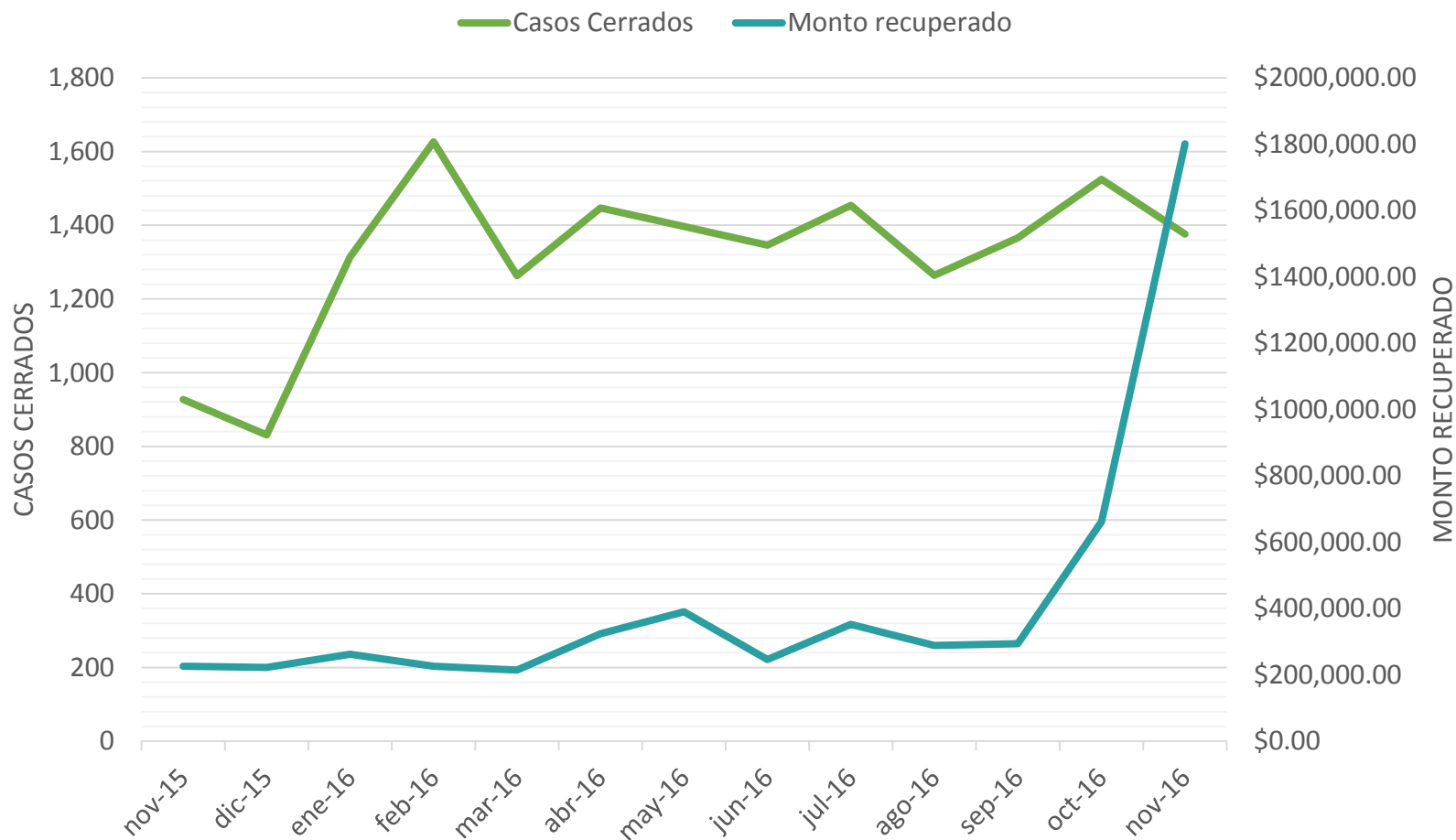
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - noviembre 2015	Enero - noviembre 2016	Variación	Octubre 2016	Noviembre 2016	Variación
Denuncia	\$1,901,098.72	\$4,622,764.97	143.2%	\$603,660.10	\$1,747,700.59	189.5%
Gestión	\$202,993.54	\$439,252.62	116.4%	\$58,656.36	\$53,226.40	-9.3%
Total	\$2,104,092.26	\$5,062,017.59	140.6%	\$662,316.46	\$1,800,926.99	171.9%

- En noviembre de 2016 se recuperó \$1,800,926.99, mostrando un aumento del 171.9% respecto al mes anterior.
- Este aumento se debe a que en noviembre de 2016 se cerró un caso colectivo del sector de inmuebles con valor de \$1,511,253.90
- El monto recuperado entre enero y noviembre de 2016 es 140.6% mayor que en 2015.

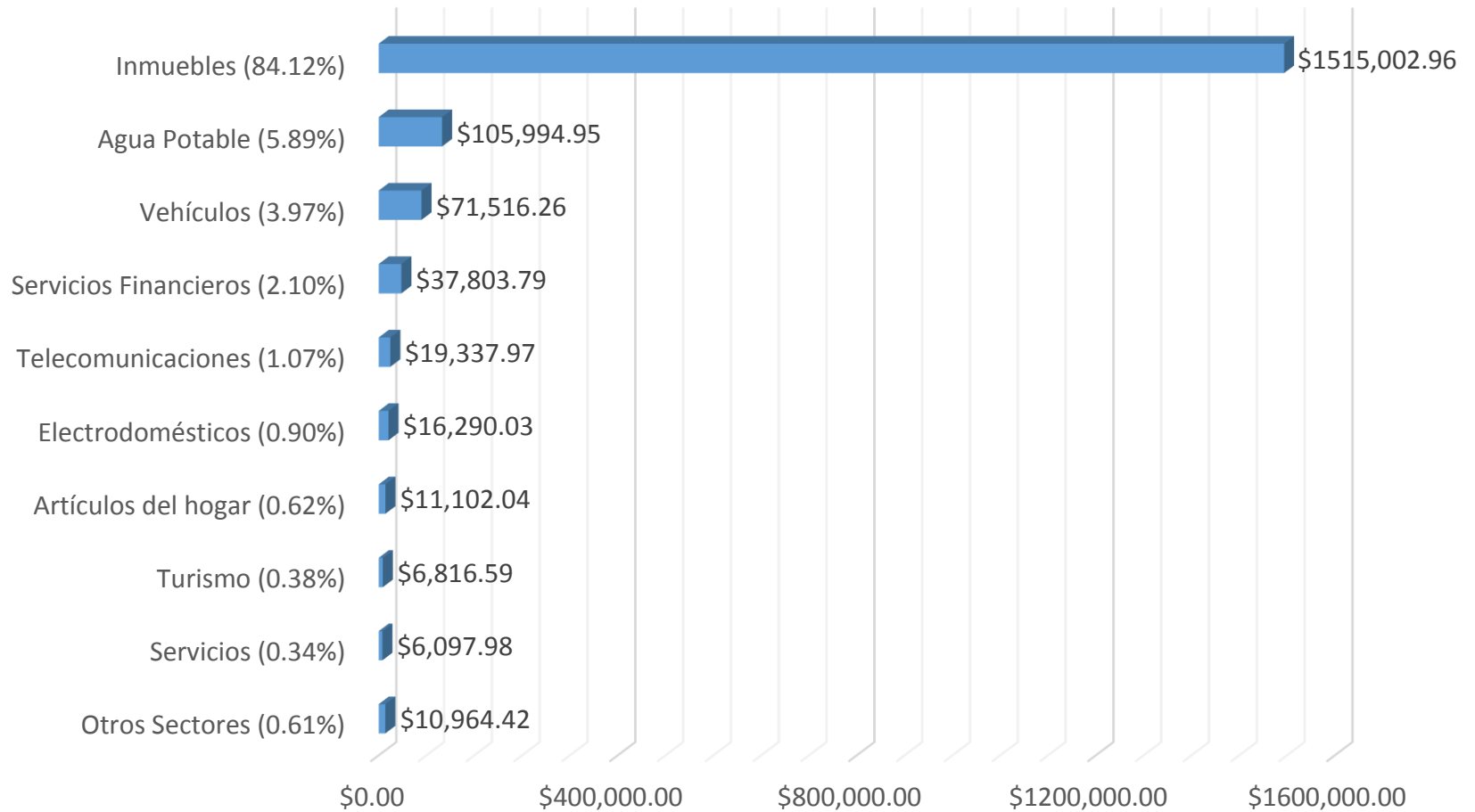
Montos recuperados

De noviembre 2015 a noviembre 2016



Montos recuperados por sector

Noviembre 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De noviembre 2015 a noviembre 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	831	527	\$222,195.78
ene-16	1,314	865	\$262,423.86
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,263	845	\$214,603.50
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,397	864	\$389,960.67
jun-16	1,346	871	\$246,620.93
jul-16	1,454	957	\$352,560.69
ago-16	1,264	788	\$288,713.02
sep-16	1,366	811	\$293,842.58
oct-16	1,525	910	\$662,316.46
nov-16	1,376	860	\$1,800,926.99
Total	17,136	10,829	\$5,509,791.81

Conclusiones

- El total de atenciones de enero a noviembre de 2016 es un 20.6% superior al resultado del mismo periodo de 2015.
- En noviembre de 2016 se recuperó \$1,800,926.99, mostrando un aumento del 171.9% respecto al mes anterior.
- Este aumento se debe a que en noviembre de 2016 se cerró un caso colectivo del sector de inmuebles con valor de \$1,511,253.90
- El monto recuperado entre enero y noviembre de 2016 es 140.6% mayor que en 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Telecomunicaciones 22.41%
 - Servicios Financieros 19.55%
 - Agua Potable 15.24%
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua Potable 54.72%
 - Telecomunicaciones 14.44%
 - Artículos del hogar 7.61%
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas 41.13%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 27.21%
 - Práctica abusiva 12.18%
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas 63.25%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 15.22%
 - Incumplimiento de garantía 14.70%