

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Enero 2017



6,713 personas consumidoras atendidas en enero de 2017.

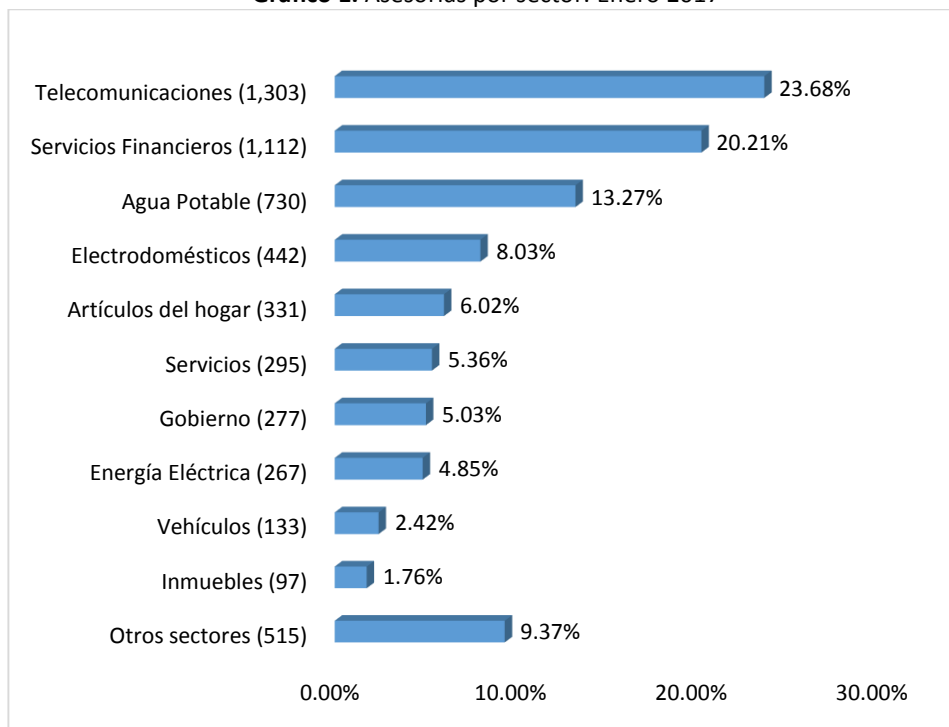
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Diciembre 2016-Enero 2017

	Diciembre 2016		Enero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	3,987	80.92%	5,502	81.96%	1,515	38.0%
Denuncia	628	12.75%	862	12.84%	234	37.3%
Derivación	95	1.93%	92	1.37%	-3	-3.2%
Gestión	217	4.40%	257	3.83%	40	18.4%
Total	4,927	100.00%	6,713	100.00%	1,786	36.2%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

57.16% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

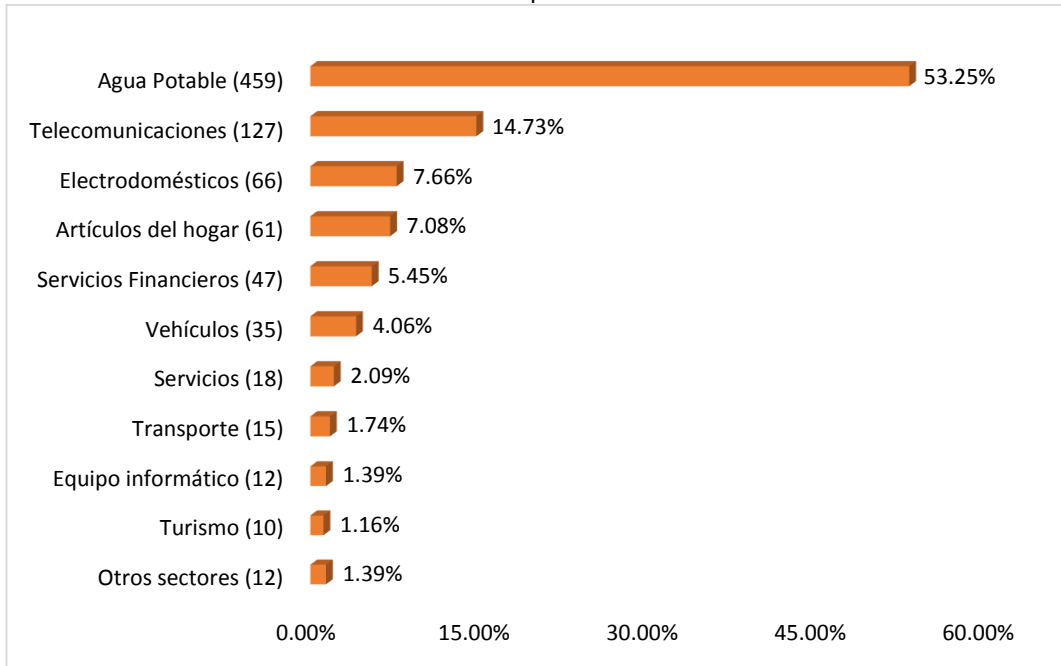
Gráfico 1. Asesorías por sector. Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

75.64% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

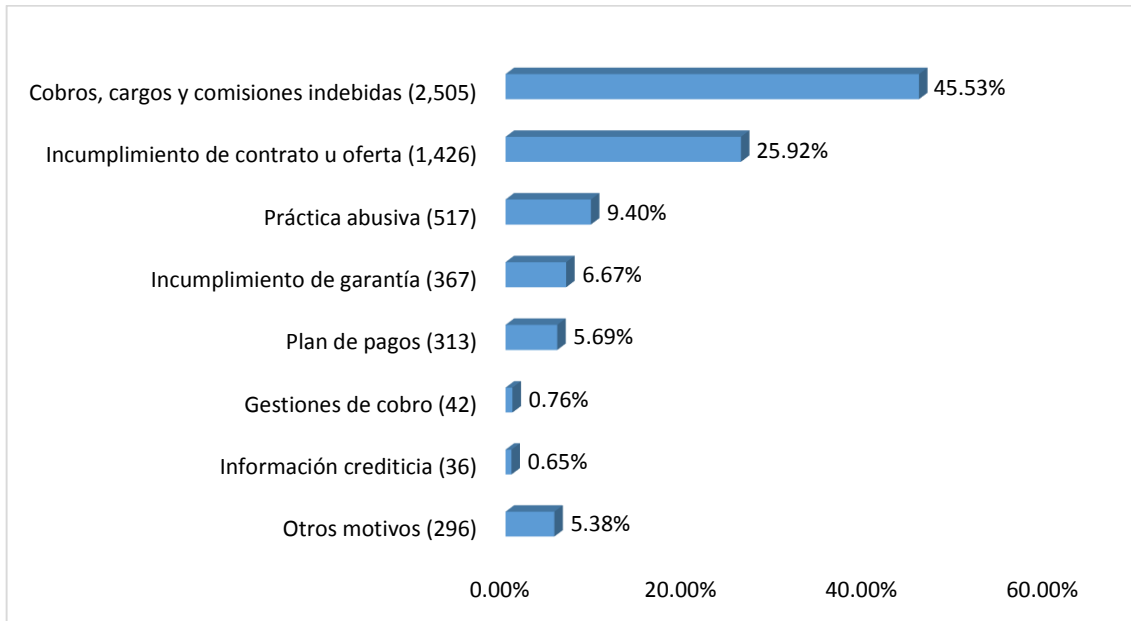
Gráfico 2. Denuncias por sector. Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

2,505 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

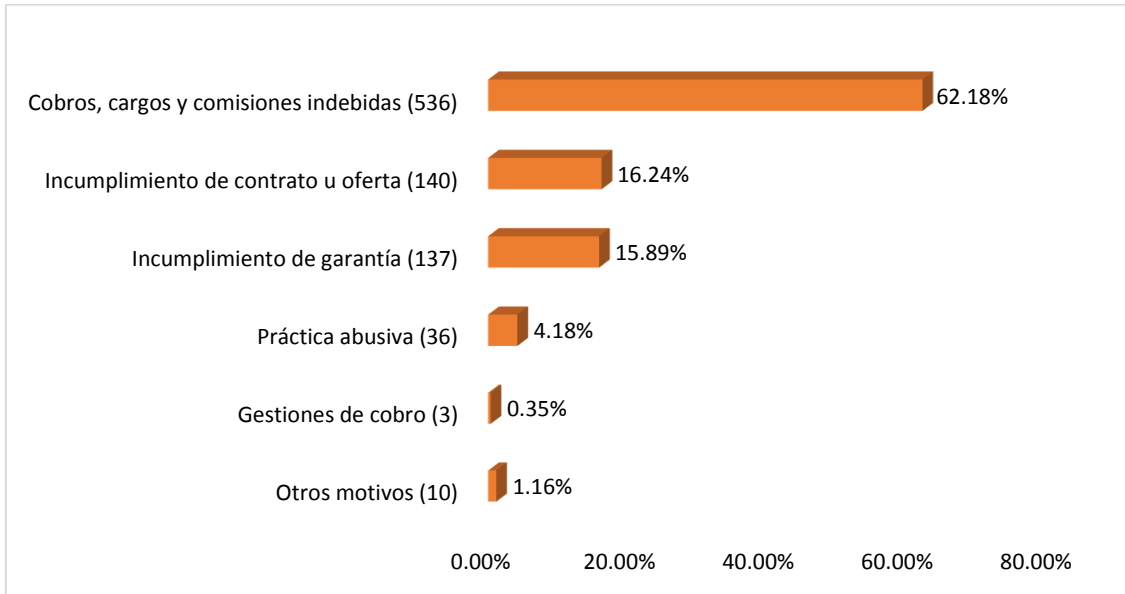
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

536 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

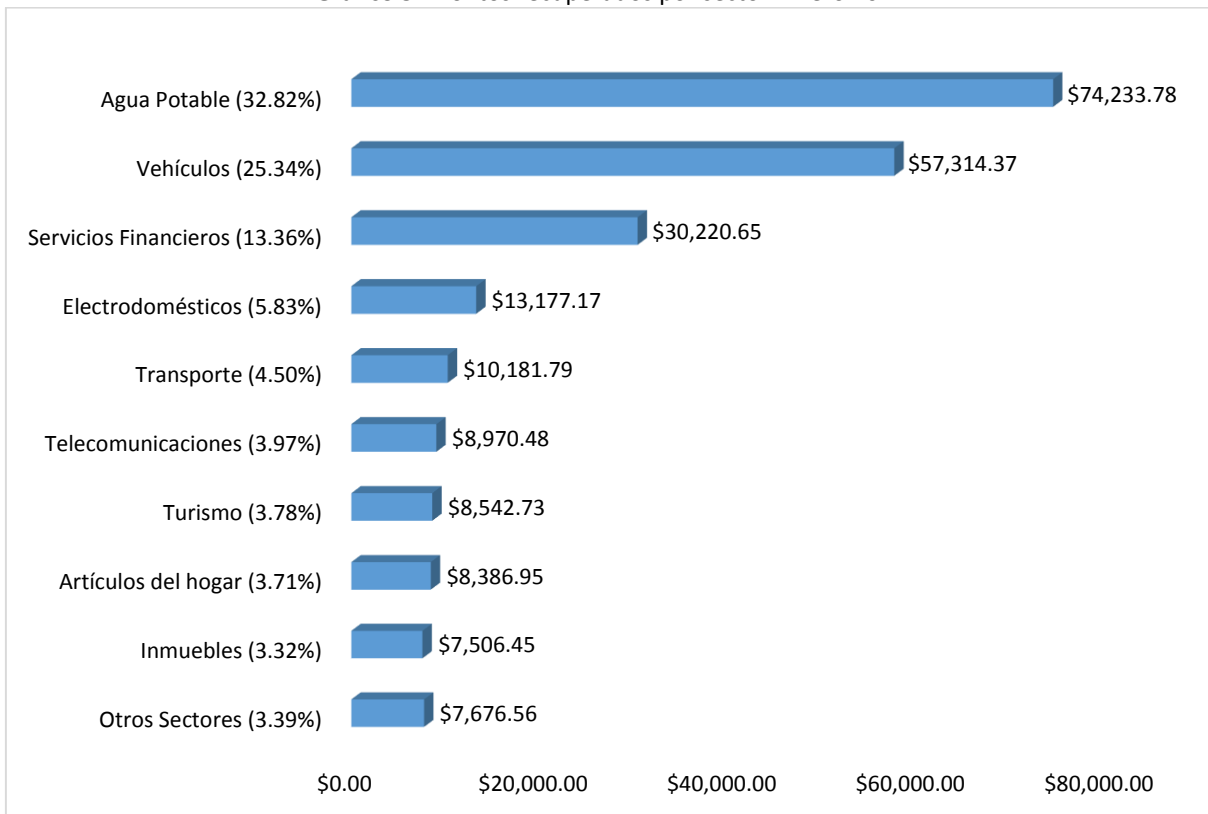
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

\$161,768.80 recuperados en agua potable, vehículos y servicios financieros.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a diciembre 2016, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 53.94%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 37.24% del total de atenciones brindadas en enero 2017.

Tabla 2. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Diciembre 2016 y enero 2017

Forma de recepción	Diciembre 2016		Enero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	849	52.28%	1,230	49.20%	381	44.88%
Defensoria-Móvil	849	52.28%	1,230	49.20%	381	44.88%
Medios electrónicos	497	30.60%	930	37.20%	433	87.12%
Atención en línea	262	16.13%	352	14.08%	90	34.35%
Chat	12	0.74%	10	0.40%	-2	-16.67%
Correo Electrónico	55	3.39%	96	3.84%	41	74.55%
Red Social Facebook	123	7.57%	410	16.40%	287	233.33%
Red Social Twitter	45	2.77%	62	2.48%	17	37.78%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	278	17.12%	340	13.60%	62	22.30%
Ciudad Mujer	15	0.92%	15	0.60%	0	0.00%
Ventanillas descentralizadas	263	16.19%	325	13.00%	62	23.57%
Total	1,624	100.00%	2,500	100.00%	876	53.94%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero 2017

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	260	21.14%	251	26.99%	38	11.18%	549	21.96%
Agua Potable	182	14.80%	33	3.55%	123	36.18%	338	13.52%
Servicios Financieros	228	18.54%	75	8.06%	34	10.00%	337	13.48%
Electrodomésticos	52	4.23%	178	19.14%	21	6.18%	251	10.04%
Energía Eléctrica	139	11.30%	6	0.65%	68	20.00%	213	8.52%
Gobierno	122	9.92%	58	6.24%	3	0.88%	183	7.32%
Artículos del hogar	82	6.67%	57	6.13%	17	5.00%	156	6.24%
Servicios	59	4.80%	32	3.44%	6	1.76%	97	3.88%
Inmuebles	35	2.85%	10	1.08%	7	2.06%	52	2.08%
Alimentos	17	1.38%	34	3.66%	0	0.00%	51	2.04%
Vehículos	19	1.54%	13	1.40%	11	3.24%	43	1.72%
Transporte	3	0.24%	13	1.40%	2	0.59%	18	0.72%
Los demás sectores	32	2.60%	170	18.28%	10	2.94%	212	8.48%
Total	1,230	100.00%	930	100.00%	340	100.00%	2,500	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 4. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	594	48.29%	538	57.85%	214	62.94%	1,346	53.84%
Incumplimiento de contrato u oferta	339	27.56%	157	16.88%	39	11.47%	535	21.40%
Práctica abusiva	140	11.38%	34	3.66%	31	9.12%	205	8.20%
Incumplimiento de garantía	69	5.61%	40	4.30%	32	9.41%	141	5.64%
Plan de pagos	46	3.74%	13	1.40%	10	2.94%	69	2.76%
Los demás motivos	42	3.41%	148	15.91%	14	4.12%	204	8.16%
Total	1,230	100.00%	930	100.00%	340	100.00%	2,500	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

DATOS ACUMULADOS

ENERO 2017

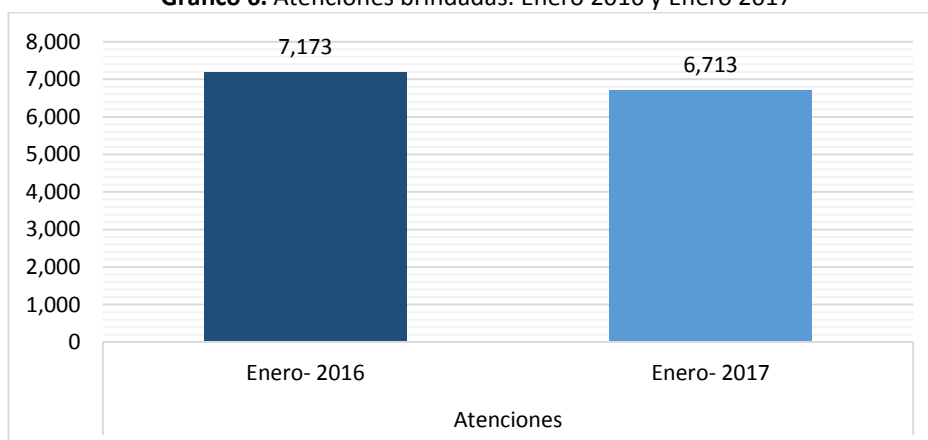
6,713 personas atendidas en enero 2017; 460 atenciones menos que el mismo período en 2016.

Tabla 5. Atenciones brindadas. Enero 2016 y Enero 2017

Tipo de atención	Enero 2016		Enero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,372	74.89%	5,502	81.96%	130	2.4%
Denuncia	1,409	19.64%	862	12.84%	-547	-38.8%
Derivación	172	2.40%	92	1.37%	-80	-46.5%
Gestión	220	3.07%	257	3.83%	37	16.8%
Total	7,173	100.00%	6,713	100.00%	-460	-6.4%

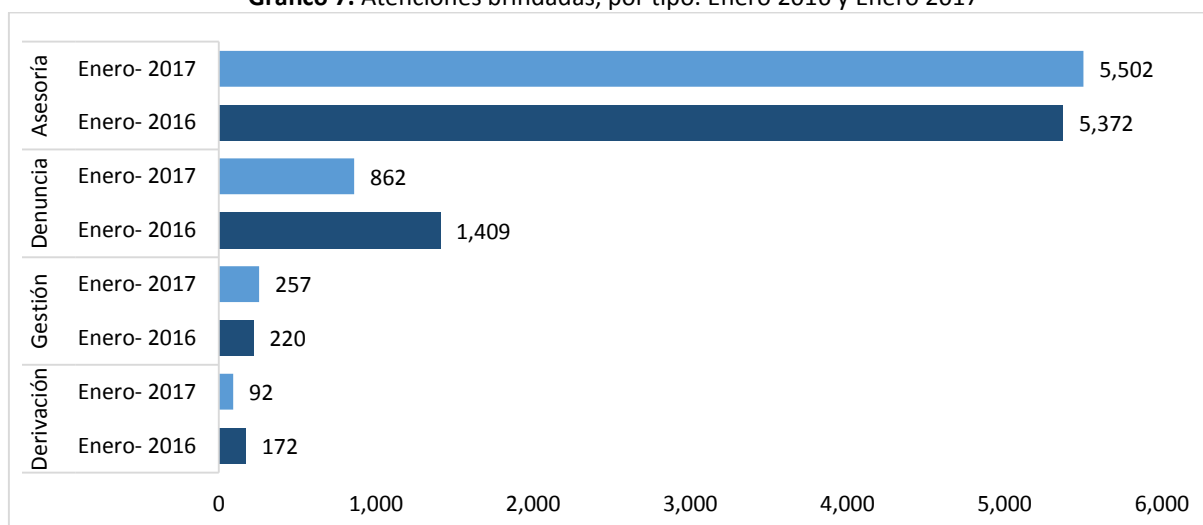
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 6. Atenciones brindadas. Enero 2016 y Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 7. Atenciones brindadas, por tipo. Enero 2016 y Enero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

5,502 asesorías brindadas, el 57.16% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en enero 2017.

Tabla 6. Asesorías por sector. Enero 2016 y Enero 2017

Sector	Cantidad		Porcentaje	
	Enero 2016	Enero 2017	Enero 2016	Enero 2017
Telecomunicaciones	1,470	1,303	27.36%	23.68%
Servicios Financieros	1,138	1,112	21.18%	20.21%
Agua Potable	908	730	16.90%	13.27%
Electrodomésticos	296	442	5.51%	8.03%
Artículos del hogar	264	331	4.91%	6.02%
Servicios	207	295	3.85%	5.36%
Gobierno	120	277	2.23%	5.03%
Energía Eléctrica	218	267	4.06%	4.85%
Vehículos	124	133	2.31%	2.42%
Varios	136	126	2.53%	2.29%
Inmuebles	165	97	3.07%	1.76%
Turismo	62	76	1.15%	1.38%
Alimentos	32	65	0.60%	1.18%
Transporte	32	54	0.60%	0.98%
Equipo informático	64	49	1.19%	0.89%
Hidrocarburos	55	46	1.02%	0.84%
Prendas de vestir	27	40	0.50%	0.73%
Salud	24	25	0.45%	0.45%
Libros y útiles escolares	11	14	0.20%	0.25%
Equipo de profesional	5	7	0.09%	0.13%
Artículos infantiles	3	7	0.06%	0.13%
Seguridad social	10	5	0.19%	0.09%
Bebidas	1	1	0.02%	0.02%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	5,372	5,502	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

80.85% de las asesorías brindadas en enero 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta y por prácticas abusivas.

Tabla 7. Motivos de las asesorías brindadas. Enero 2016 y Enero 2017

Motivo	Cantidad		Porcentaje	
	Enero 2016	Enero 2017	Enero 2016	Enero 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	2,683	2,505	49.94%	45.53%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,040	1,426	19.36%	25.92%
Práctica abusiva	523	517	9.74%	9.40%
Incumplimiento de garantía	378	367	7.04%	6.67%
Plan de Pagos	359	313	6.68%	5.69%
Gestiones de Cobro	46	42	0.86%	0.76%
Información crediticia	36	36	0.67%	0.65%
Mala calidad del producto o servicio	10	10	0.19%	0.18%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	1	0.00%	0.02%
Varios	297	285	5.53%	5.18%
Total	5,372	5,502	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

862 denuncias atendidas, el 75.64% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en enero de 2017.

Tabla 8. Denuncias por sector. Enero 2016 y Enero 2017

Sector	Cantidad		Porcentaje	
	Enero 2016	Enero 2017	Enero 2016	Enero 2017
Agua Potable	1,007	459	71.47%	53.25%
Telecomunicaciones	92	127	6.53%	14.73%
Electrodomésticos	53	66	3.76%	7.66%
Artículos del hogar	74	61	5.25%	7.08%
Servicios Financieros	69	47	4.90%	5.45%
Vehículos	33	35	2.34%	4.06%
Servicios	23	18	1.63%	2.09%
Transporte	5	15	0.35%	1.74%
Equipo informático	23	12	1.63%	1.39%
Turismo	10	10	0.71%	1.16%
Prendas de vestir	8	5	0.57%	0.58%
Inmuebles	8	3	0.57%	0.35%
Salud	0	3	0.00%	0.35%
Artículos infantiles	0	1	0.00%	0.12%
Alimentos	2	0	0.14%	0.00%
Equipo de profesional	1	0	0.07%	0.00%
Gobierno	1	0	0.07%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Energía Eléctrica	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Libros y útiles escolares	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Seguridad social	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	1,409	862	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

94.32% de las denuncias atendidas, en enero 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta e incumplimiento de garantía.

Tabla 9. Motivos de las denuncias atendidas. Enero 2016 y Enero 2017

Motivo	Cantidad		Porcentaje	
	Enero 2016	Enero 2017	Enero 2016	Enero 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	1,081	536	76.72%	62.18%
Incumplimiento de contrato u oferta	141	140	10.01%	16.24%
Incumplimiento de garantía	125	137	8.87%	15.89%
Práctica abusiva	52	36	3.69%	4.18%
Varios	6	4	0.43%	0.46%
Gestiones de Cobro	2	3	0.14%	0.35%
Mala calidad del producto o servicio	0	3	0.00%	0.35%
Información crediticia	2	2	0.14%	0.23%
Plan de Pagos	0	1	0.00%	0.12%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	0	0.00%	0.00%
Total	1,409	862	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

En enero de 2017, se cerraron 1,202 denuncias y gestiones, 8.5% menos que en el año anterior.

Tabla 10. Denuncias y gestiones cerradas. Enero 2016 y Enero 2017

Solución	Enero 2016	Enero 2017	Variación	Diciembre 2016	Enero 2017	Variación
Denuncia	1,115	979	-12.2%	810	979	20.9%
Avenimiento	840	609	-27.5%	497	609	22.5%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	161	136	-15.5%	186	136	-26.9%
Desistimiento	38	38	0.0%	30	38	26.7%
Falta de Ratificación y Prevención	31	49	58.1%	36	49	36.1%
Tribunal Sancionador	45	147	226.7%	61	147	141.0%
Gestión	199	223	12.1%	217	223	2.8%
Total	1,314	1,202	-8.5%	1,027	1,202	17.0%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados, en enero 2017, ascendieron a \$226,210.93 que equivale a 13.8% menos que en el año anterior.

Tabla 11. Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero 2016 y Enero 2017

Tipo de caso	Enero 2016	Enero 2017	Variación	Diciembre 2016	Enero 2017	Variación
Denuncia	\$225,953.52	\$191,930.69	-15.1%	\$369,961.10	\$191,930.69	-48.1%
Gestión	\$36,470.34	\$34,280.24	-6.0%	\$18,731.48	\$34,280.24	83.0%
Total	\$262,423.86	\$226,210.93	-13.8%	\$388,692.58	\$226,210.93	-41.8%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

10,084 (61.94% del total) reclamos cerrados con devolución.

Tabla 12. Reclamos y montos recuperados. Enero 2016-Enero 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,262	844	\$209,103.50
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	1,453	956	\$348,060.69
ago-16	1,261	786	\$288,459.41
sep-16	1,364	809	\$293,537.03
oct-16	1,523	909	\$662,245.68
nov-16	1,372	858	\$1,800,719.55
dic-16	1,027	637	\$388,692.58
ene-17	1,202	633	\$226,210.93

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

2,500 atenciones receptadas en medios descentralizados para enero 2017; 165 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 37.24% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.

Tabla 13. Atenciones por forma de recepción. Enero 2016 y Enero 2017

Forma de recepción	Enero 2016		Enero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	1,461	62.57%	1,230	49.20%	-231	-15.81%
Defensoria-Móvil	1,461	62.57%	1,230	49.20%	-231	-15.81%
Medios electrónicos	411	17.60%	930	37.20%	519	126.28%
Atención en línea	311	13.32%	352	14.08%	41	13.18%
Chat	0	0.00%	10	0.40%	10	-
Correo Electrónico	60	2.57%	96	3.84%	36	60.00%
Red Social Facebook	40	1.71%	410	16.40%	370	925.00%
Red Social Twitter	0	0.00%	62	2.48%	62	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	463	19.83%	340	13.60%	-123	-26.57%
Ciudad Mujer	9	0.39%	15	0.60%	6	66.67%
Ventanillas descentralizadas	454	19.44%	325	13.00%	-129	-28.41%
Total	2,335	100.00%	2,500	100.00%	165	7.07%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero 2017

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	260	21.14%	251	26.99%	38	11.18%	549	21.96%
Agua Potable	182	14.80%	33	3.55%	123	36.18%	338	13.52%
Servicios Financieros	228	18.54%	75	8.06%	34	10.00%	337	13.48%
Electrodomésticos	52	4.23%	178	19.14%	21	6.18%	251	10.04%
Energía Eléctrica	139	11.30%	6	0.65%	68	20.00%	213	8.52%
Gobierno	122	9.92%	58	6.24%	3	0.88%	183	7.32%
Artículos del hogar	82	6.67%	57	6.13%	17	5.00%	156	6.24%
Servicios	59	4.80%	32	3.44%	6	1.76%	97	3.88%
Inmuebles	35	2.85%	10	1.08%	7	2.06%	52	2.08%
Alimentos	17	1.38%	34	3.66%	0	0.00%	51	2.04%
Vehículos	19	1.54%	13	1.40%	11	3.24%	43	1.72%
Transporte	3	0.24%	13	1.40%	2	0.59%	18	0.72%
Los demás sectores	32	2.60%	170	18.28%	10	2.94%	212	8.48%
Total	1,230	100.00%	930	100.00%	340	100.00%	2,500	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 15. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	594	48.29%	538	57.85%	214	62.94%	1,346	53.84%
Incumplimiento de contrato u oferta	339	27.56%	157	16.88%	39	11.47%	535	21.40%
Práctica abusiva	140	11.38%	34	3.66%	31	9.12%	205	8.20%
Incumplimiento de garantía	69	5.61%	40	4.30%	32	9.41%	141	5.64%
Plan de pagos	46	3.74%	13	1.40%	10	2.94%	69	2.76%
Los demás motivos	42	3.41%	148	15.91%	14	4.12%	204	8.16%
Total	1,230	100.00%	930	100.00%	340	100.00%	2,500	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 16. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Enero 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ANDA	20	50.00%	9	26.47%	86	73.50%	115	60.21%
Grupo Monge	1	2.50%	4	11.76%	5	4.27%	10	5.24%
Tigo	6	15.00%	2	5.88%	1	0.85%	9	4.71%
Unicomer	2	5.00%	2	5.88%	2	1.71%	6	3.14%
Omnisport	3	7.50%	0	0.00%	2	1.71%	5	2.62%
Sovipe Comercial	0	0.00%	0	0.00%	3	2.56%	3	1.57%
Claro	0	0.00%	1	2.94%	2	1.71%	3	1.57%
Los demás proveedores	8	20.00%	16	47.06%	16	13.68%	40	20.94%
Total	40	100.00%	34	100.00%	117	100.00%	191	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.