

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Marzo 2017



8,361 personas consumidoras atendidas en marzo de 2017

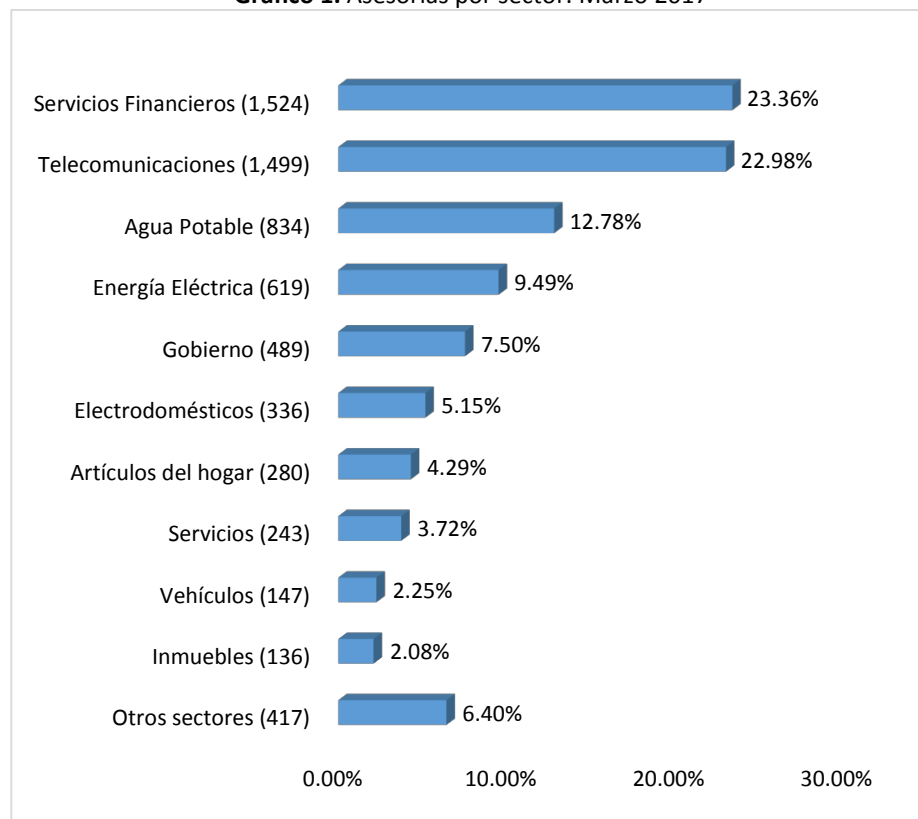
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Febrero-Marzo 2017

	Febrero 2017		Marzo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,183	81.79%	6,524	78.03%	1,341	25.9%
Denuncia	766	12.09%	895	10.70%	129	16.8%
Derivación	162	2.56%	655	7.83%	493	304.3%
Gestión	226	3.57%	287	3.43%	61	27.0%
Total	6,337	100.00%	8,361	100.00%	2,024	31.9%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

59.12% de las asesorías en: sector de servicios financieros, telecomunicaciones y agua potable.

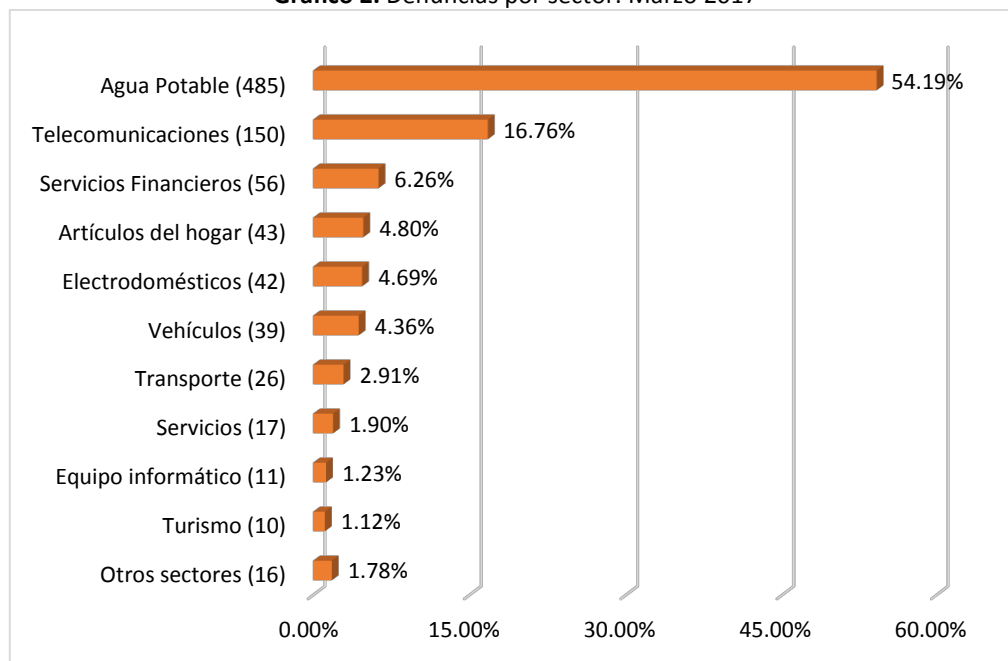
Gráfico 1. Asesorías por sector. Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

77.21% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y servicios financieros.

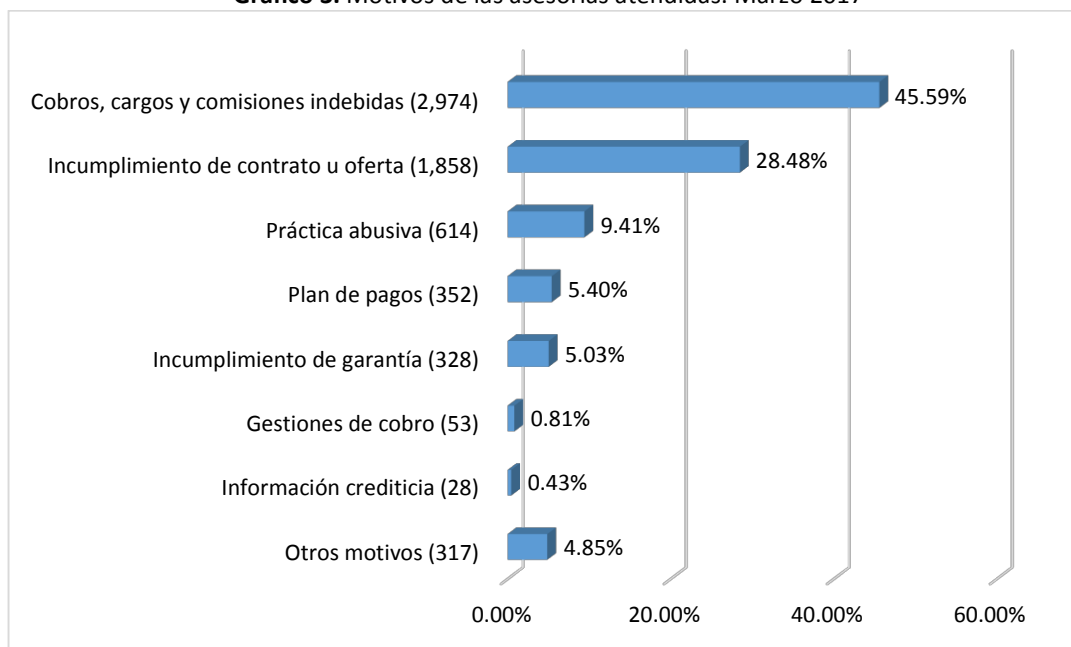
Gráfico 2. Denuncias por sector. Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

2,974 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

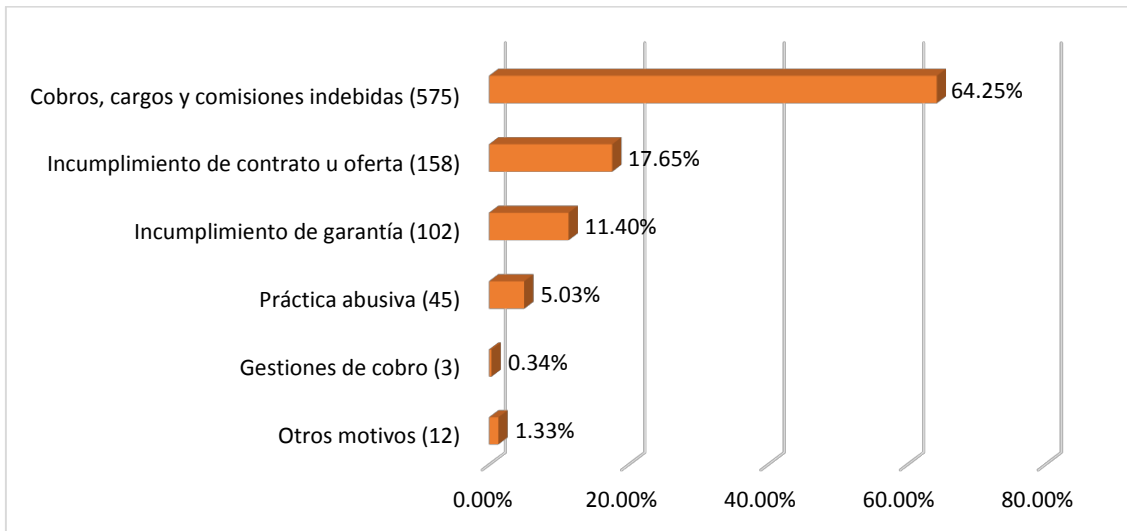
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

575 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

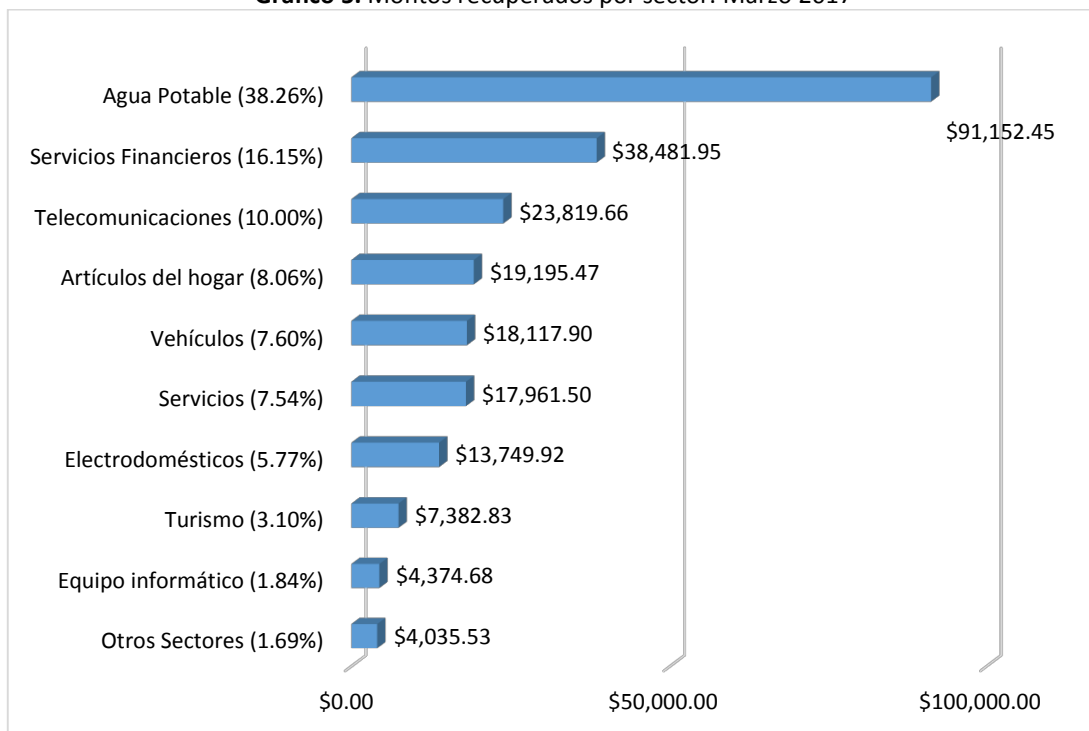
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

\$153,454.06 recuperados en agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a febrero 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 50.29%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 39.85% del total de atenciones brindadas en marzo 2017.

Tabla 2. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Febrero y marzo 2017

Forma de recepción	Febrero 2017		Marzo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	910	41.05%	1,666	50.00%	756	83.08%
Medios electrónicos	976	44.02%	1,181	35.44%	205	21.00%
Atención en línea	310	13.98%	319	9.57%	9	2.90%
Chat	289	13.04%	479	14.38%	190	65.74%
Correo Electrónico	110	4.96%	103	3.09%	-7	-6.36%
Red Social Facebook	209	9.43%	226	6.78%	17	8.13%
Red Social Twitter	58	2.62%	54	1.62%	-4	-6.90%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	331	14.93%	485	14.56%	154	46.53%
Ciudad Mujer	22	0.99%	12	0.36%	-10	-45.45%
Ventanillas descentralizadas	309	13.94%	473	14.20%	164	53.07%
Total	2,217	100.00%	3,332	100.00%	1,115	50.29%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Energía Eléctrica	751	45.08%	22	1.86%	97	20.00%	870	26.11%
Telecomunicaciones	193	11.58%	375	31.75%	40	8.25%	608	18.25%
Servicios Financieros	190	11.40%	244	20.66%	74	15.26%	508	15.25%
Agua Potable	159	9.54%	47	3.98%	180	37.11%	386	11.58%
Gobierno	217	13.03%	81	6.86%	21	4.33%	319	9.57%
Electrodomésticos	42	2.52%	68	5.76%	18	3.71%	128	3.84%
Artículos del hogar	37	2.22%	65	5.50%	18	3.71%	120	3.60%
Servicios	18	1.08%	62	5.25%	4	0.82%	84	2.52%
Vehículos	6	0.36%	26	2.20%	13	2.68%	45	1.35%
Inmuebles	26	1.56%	11	0.93%	5	1.03%	42	1.26%
Alimentos	8	0.48%	19	1.61%	1	0.21%	28	0.84%
Transporte	2	0.12%	19	1.61%	0	0.00%	21	0.63%
Los demás sectores	17	1.02%	142	12.02%	14	2.89%	173	5.19%
Total	1,666	100.00%	1,181	100.00%	485	100.00%	3,332	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,103	66.21%	384	32.51%	334	68.87%	1,821	54.65%
Incumplimiento de contrato u oferta	328	19.69%	456	38.61%	52	10.72%	836	25.09%
Práctica abusiva	150	9.00%	73	6.18%	40	8.25%	263	7.89%
Incumplimiento de garantía	34	2.04%	63	5.33%	29	5.98%	126	3.78%
Plan de pagos	27	1.62%	49	4.15%	12	2.47%	88	2.64%
Los demás motivos	24	1.44%	156	13.21%	18	3.71%	198	5.94%
Total	1,666	100.00%	1,181	100.00%	485	100.00%	3,332	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

DATOS ACUMULADOS ENERO-MARZO 2017

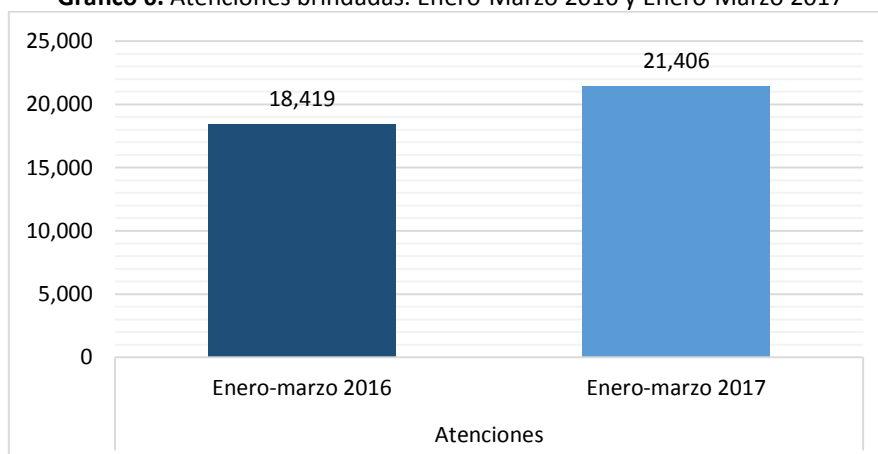
21,406 personas atendidas entre enero y marzo 2017; 2,987 atenciones más que el mismo período en 2016.

Tabla 5. Atenciones brindadas. Enero-Marzo 2016 y Enero-Marzo 2017

	Enero – Marzo 2016		Enero – Marzo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	13,529	73.45%	17,205	80.37%	3,676	27.2%
Denuncia	3,948	21.43%	2,513	11.74%	-1,435	-36.3%
Derivación	368	2.00%	909	4.25%	541	147.0%
Gestión	574	3.12%	779	3.64%	205	35.7%
Total	18,419	100.00%	21,406	100.00%	2,987	16.2%

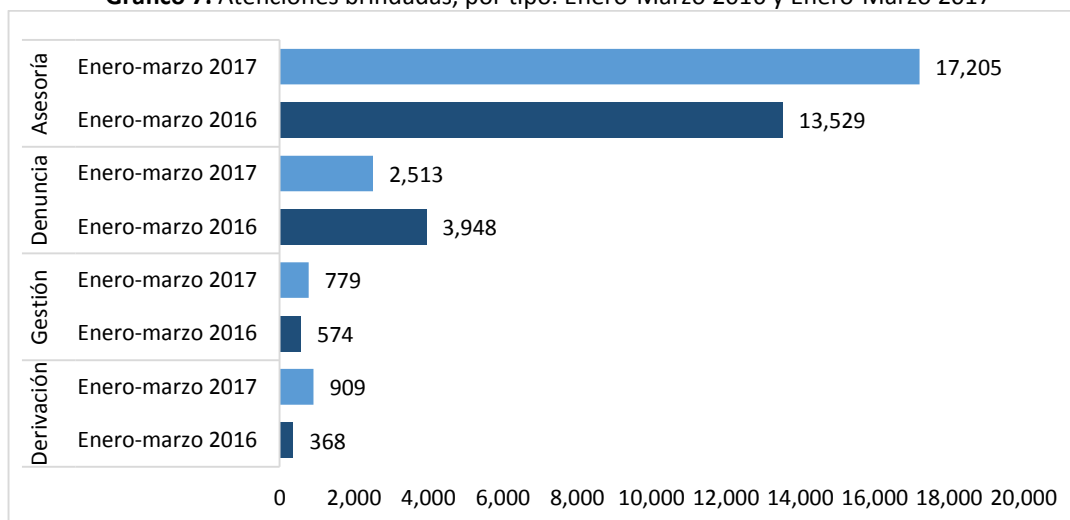
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 6. Atenciones brindadas. Enero-Marzo 2016 y Enero-Marzo 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

17,205 asesorías brindadas, el 58.09% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en el período enero-marzo 2017.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017
Telecomunicaciones	3,098	4,033	22.90%	23.44%
Servicios Financieros	3,190	3,694	23.58%	21.47%
Agua Potable	2,400	2,268	17.74%	13.18%
Energía Eléctrica	530	1,267	3.92%	7.36%
Gobierno	388	1,182	2.87%	6.87%
Electrodomésticos	722	1,051	5.34%	6.11%
Artículos del hogar	693	884	5.12%	5.14%
Servicios	568	731	4.20%	4.25%
Vehículos	364	420	2.69%	2.44%
Inmuebles	373	342	2.76%	1.99%
Varios	373	322	2.76%	1.87%
Turismo	170	201	1.26%	1.17%
Hidrocarburos	114	183	0.84%	1.06%
Transporte	77	136	0.57%	0.79%
Alimentos	80	128	0.59%	0.74%
Equipo informático	155	126	1.15%	0.73%
Prendas de vestir	70	76	0.52%	0.44%
Salud	74	72	0.55%	0.42%
Libros y útiles escolares	25	36	0.18%	0.21%
Seguridad social	41	21	0.30%	0.12%
Artículos infantiles	6	18	0.04%	0.10%
Equipo de profesional	15	13	0.11%	0.08%
Bebidas	3	1	0.02%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	13,529	17,205	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

81.92% de las asesorías brindadas, entre enero y marzo 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-Marzo 2016 y Enero-Marzo 2017

Motivo	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017
	Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	6,423	7,716	47.48%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,752	4,692	20.34%	27.27%
Práctica abusiva	1,317	1,686	9.73%	9.80%
Incumplimiento de garantía	975	1,007	7.21%	5.85%
Plan de Pagos	1,008	953	7.45%	5.54%
Gestiones de Cobro	112	147	0.83%	0.85%
Información crediticia	87	100	0.64%	0.58%
Mala calidad del producto o servicio	37	41	0.27%	0.24%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	9	0.00%	0.05%
Varios	818	854	6.05%	4.96%
Total	13,529	17,205	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

2,513 denuncias atendidas, el 76.53% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero-marzo 2017.

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

Sector	Enero – Marzo	Enero - Marzo	Enero - Marzo	Enero - Marzo
	2016	2017	2016	2017
Agua Potable	2,890	1,371	73.20%	54.56%
Telecomunicaciones	247	387	6.26%	15.40%
Artículos del hogar	171	165	4.33%	6.57%
Servicios Financieros	166	147	4.20%	5.85%
Electrodomésticos	141	136	3.57%	5.41%
Vehículos	109	103	2.76%	4.10%
Servicios	51	50	1.29%	1.99%
Transporte	12	47	0.30%	1.87%
Equipo informático	61	37	1.55%	1.47%
Turismo	32	28	0.81%	1.11%
Prendas de vestir	20	14	0.51%	0.56%
Inmuebles	29	12	0.73%	0.48%
Salud	8	6	0.20%	0.24%
Equipo de profesional	3	3	0.08%	0.12%
Libros y útiles escolares	1	3	0.03%	0.12%
Artículos infantiles	0	3	0.00%	0.12%
Gobierno	1	1	0.03%	0.04%
Alimentos	3	0	0.08%	0.00%
Energía Eléctrica	1	0	0.03%	0.00%
Hidrocarburos	1	0	0.03%	0.00%
Seguridad social	1	0	0.03%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	3,948	2,513	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

93.47% de las denuncias atendidas, entre enero y marzo 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-Marzo 2016 y Enero-Marzo 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Marzo 2016	Enero - Marzo 2017	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	3,077	1,586	77.94%	63.11%
Incumplimiento de contrato u oferta	389	413	9.85%	16.43%
Incumplimiento de garantía	337	350	8.54%	13.93%
Práctica abusiva	119	127	3.01%	5.05%
Gestiones de Cobro	4	6	0.10%	0.24%
Información crediticia	3	3	0.08%	0.12%
Mala calidad del producto o servicio	1	3	0.03%	0.12%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	2	0.00%	0.08%
Plan de Pagos	0	1	0.00%	0.04%
Varios	18	22	0.46%	0.88%
Total	3,948	2,513	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

En Marzo de 2017, se cerraron 1,397 denuncias y gestiones. Entre enero y marzo de 2017, se cerraron 3,939 denuncias y gestiones, 6.3% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Marzo 2016	Enero – Marzo 2017	Variación	Enero 2017	Marzo 2017	Variación
Denuncia	3,574	3,142	-12.1%	1,072	1,094	2.1%
Avenimiento	2,640	1,927	-27.0%	600	720	20.0%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	536	540	0.7%	195	209	7.2%
Desistimiento	110	122	10.9%	45	40	-11.1%
Falta de Ratificación y Prevención	127	137	7.9%	42	46	9.5%
Tribunal Sancionador	160	416	160.0%	190	79	-58.4%
Gestión	629	797	26.7%	271	303	11.8%
Total	4,203	3,939	-6.3%	1,343	1,397	4.0%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados, en marzo 2017, ascendieron a \$238,271.89. Además, en el período Enero-Marzo 2017, se recuperaron \$809,556.19 que equivale a 16.1% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Marzo 2016	Enero - Marzo 2017	Variación	Febrero 2017	Marzo 2017	Variación
Denuncia	\$602,322.96	\$666,045.51	10.6%	\$285,439.27	\$189,050.57	-33.8%
Gestión	\$94,917.25	\$143,510.68	51.2%	\$59,938.69	\$49,221.32	-17.9%
Total	\$697,240.21	\$809,556.19	16.1%	\$345,377.96	\$238,271.89	-31.0%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**9,796 (60.77% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$5, 516,054.11.**

Tabla 12. Reclamos y montos recuperados. Abril 2016-marzo 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,397	864	\$389,960.67
jun-16	1,346	870	\$245,636.53
jul-16	1,453	956	\$348,060.69
ago-16	1,260	785	\$288,432.93
sep-16	1,363	809	\$293,537.03
oct-16	1,521	907	\$628,580.91
nov-16	1,368	856	\$1,799,260.54
dic-16	1,026	637	\$388,692.58
ene-17	1,199	632	\$225,906.34
feb-17	1,343	729	\$345,377.96
mar-17	1,397	833	\$238,271.89
Total	16,120	9,796	\$5,516,054.11

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

8,063 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero-marzo 2017; 2,399 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 37.67% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.

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

Forma de recepción	Enero – Marzo 2016		Enero – Marzo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Defensoria-Móvil	2,792	49.29%	3,802	47.15%	1,010
Medios electrónicos	1,422	25.11%	3,086	38.27%	1,664	117.02%
Atención en línea	1,039	18.34%	981	12.17%	-58	-5.58%
Chat	0	0.00%	778	9.65%	778	-
Correo Electrónico	157	2.77%	308	3.82%	151	96.18%
Red Social Facebook	180	3.18%	845	10.48%	665	369.44%
Red Social Twitter	46	0.81%	174	2.16%	128	278.26%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,450	25.60%	1,175	14.57%	-275	-18.97%
Ciudad Mujer	27	0.48%	49	0.61%	22	81.48%
Ventanillas descentralizadas	1,423	25.12%	1,126	13.97%	-297	-20.87%
Total	5,664	100.00%	8,063	100.00%	2,399	42.36%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Telecomunicaciones	617	16.23%	919	29.78%	111	9.45%	1,647
Energía Eléctrica	1,016	26.72%	46	1.49%	231	19.66%	1,293	16.04%
Servicios Financieros	502	13.20%	497	16.10%	151	12.85%	1,150	14.26%
Agua Potable	497	13.07%	133	4.31%	422	35.91%	1,052	13.05%
Gobierno	557	14.65%	211	6.84%	46	3.91%	814	10.10%
Electrodomésticos	116	3.05%	336	10.89%	49	4.17%	501	6.21%
Artículos del hogar	157	4.13%	166	5.38%	51	4.34%	374	4.64%
Servicios	96	2.52%	129	4.18%	17	1.45%	242	3.00%
Inmuebles	88	2.31%	28	0.91%	17	1.45%	133	1.65%
Vehículos	31	0.82%	60	1.94%	35	2.98%	126	1.56%
Alimentos	39	1.03%	61	1.98%	1	0.09%	101	1.25%
Turismo	16	0.42%	40	1.30%	7	0.60%	63	0.78%
Los demás sectores	70	1.84%	460	14.91%	37	3.15%	567	7.03%
Total	3,802	100.00%	3,086	100.00%	1,175	100.00%	8,063	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,104	55.34%	1,342	43.49%	761	64.77%	4,207	52.18%
Incumplimiento de contrato u oferta	922	24.25%	873	28.29%	125	10.64%	1,920	23.81%
Práctica abusiva	472	12.41%	161	5.22%	133	11.32%	766	9.50%
Incumplimiento de garantía	127	3.34%	156	5.06%	84	7.15%	367	4.55%
Plan de pagos	85	2.24%	101	3.27%	29	2.47%	215	2.67%
Los demás motivos	92	2.42%	453	14.68%	43	3.66%	588	7.29%
Total	3,802	100.00%	3,086	100.00%	1,175	100.00%	8,063	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ANDA	16	64.00%	7	12.96%	117	82.39%	140	63.35%
Tigo	5	20.00%	14	25.93%	7	4.93%	26	11.76%
Grupo Monge	1	4.00%	2	3.70%	5	3.52%	8	3.62%
Unicomer	0	0.00%	3	5.56%	1	0.70%	4	1.81%
Claro	0	0.00%	3	5.56%	1	0.70%	4	1.81%
VECA	0	0.00%	3	5.56%	0	0.00%	3	1.36%
Banco Agrícola	0	0.00%	2	3.70%	1	0.70%	3	1.36%
Los demás proveedores	3	12.00%	20	37.04%	10	7.04%	33	14.93%
Total	25	100.00%	54	100.00%	142	100.00%	221	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.