

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

5,076 personas consumidoras atendidas en abril de 2017.

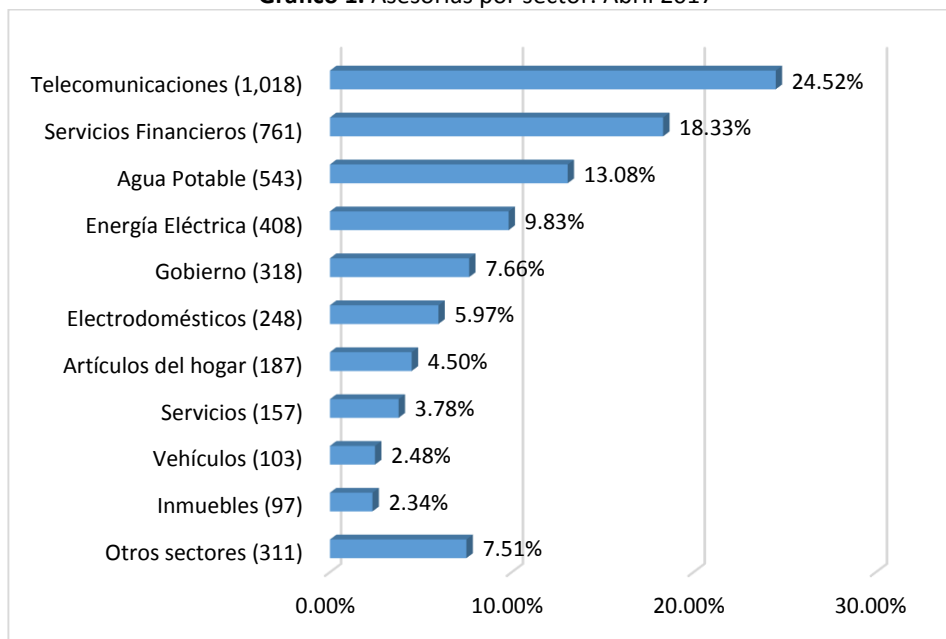
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Marzo - Abril 2017

Tipo de caso	Marzo 2017		Abril 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	6,523	78.03%	4,151	81.78%	-2,372	-36.4%
Denuncia	899	10.75%	662	13.04%	-237	-26.4%
Derivación	655	7.83%	84	1.65%	-571	-87.2%
Gestión	283	3.39%	179	3.53%	-104	-36.7%
Total	8,360	100.00%	5,076	100.00%	-3,284	-39.3%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

55.93% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

Gráfico 1. Asesorías por sector. Abril 2017

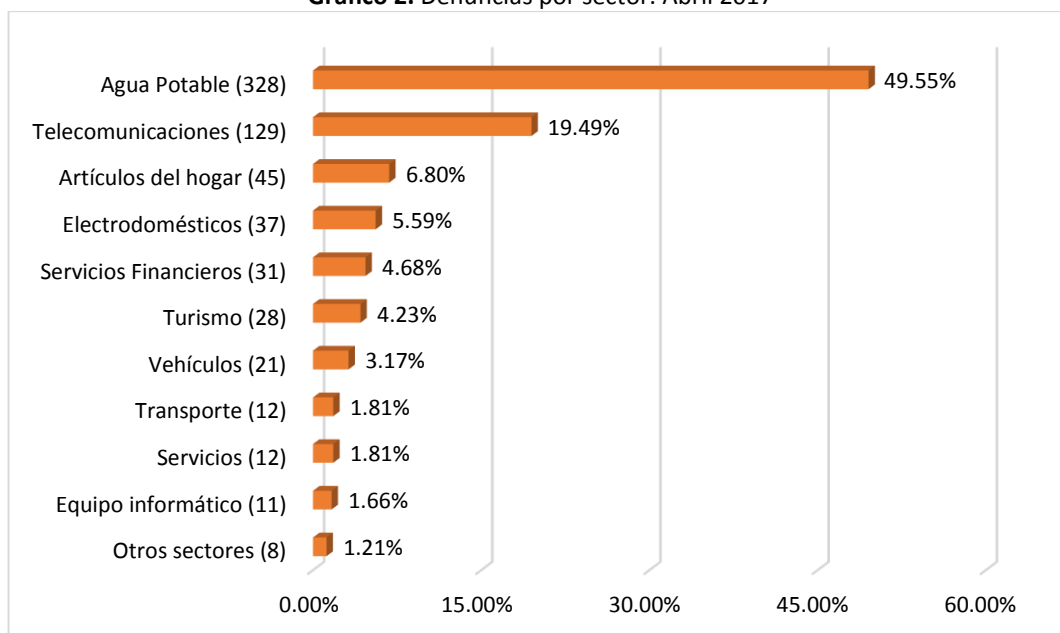


Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.



75.84% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar.

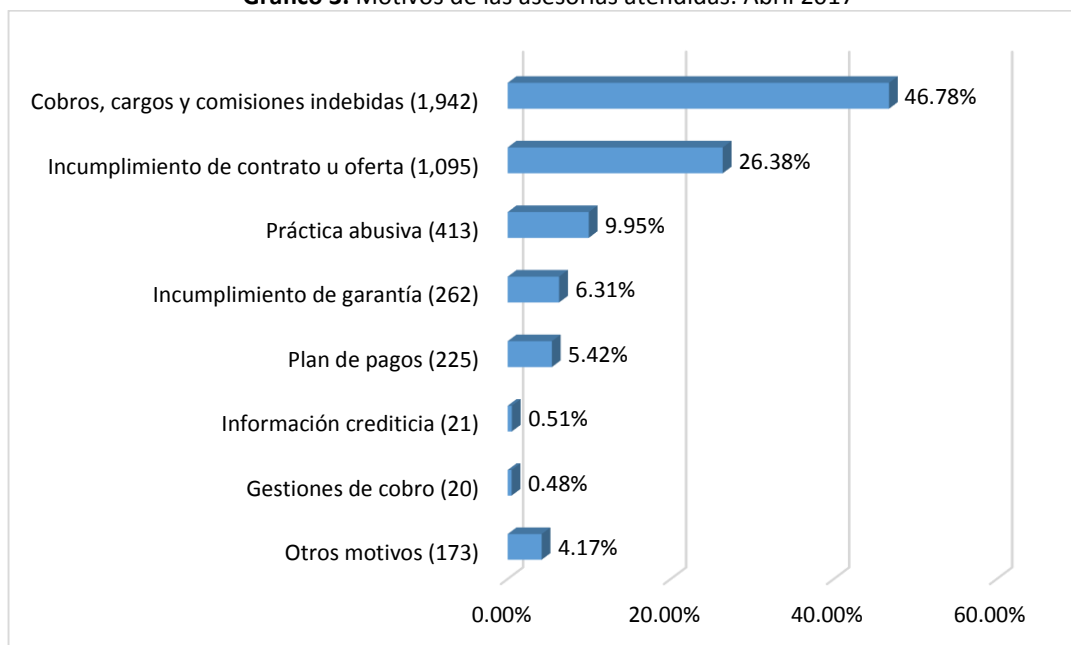
Gráfico 2. Denuncias por sector. Abril 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

1,942 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

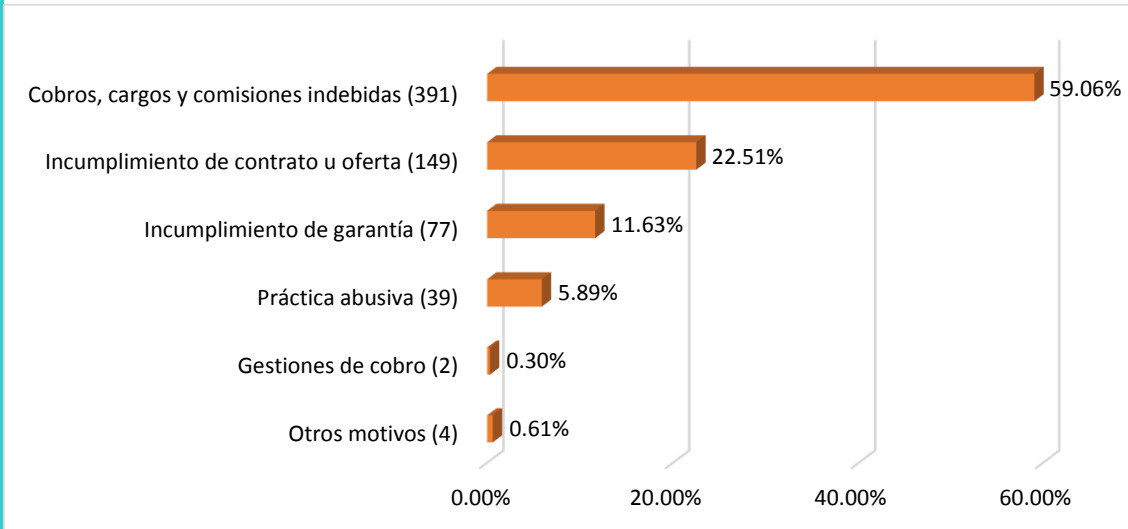
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Abril 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

391 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

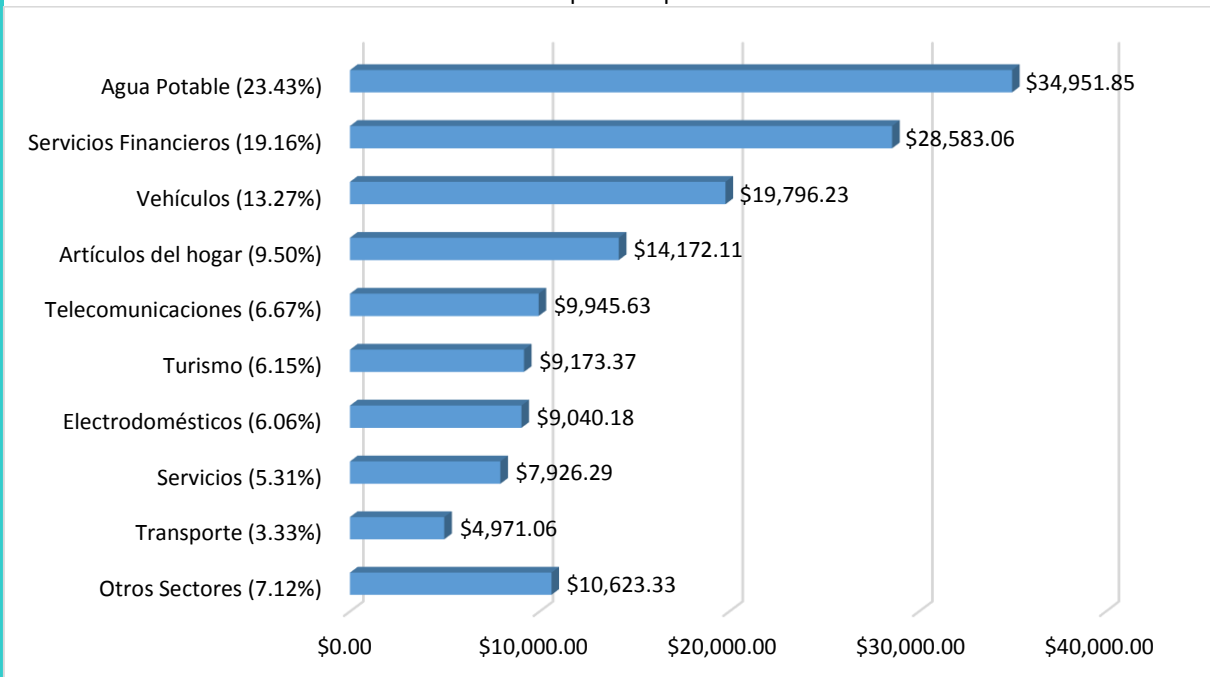
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Abril 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

\$83,331.14 recuperados en agua potable, servicios financieros y vehículos.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Abril 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a marzo 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 39.08%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 39.95% del total de atenciones brindadas en abril 2017.

Tabla 2. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Marzo y abril 2017

Forma de recepción	Marzo 2017		Abril 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,665	50.02%	853	42.06%	-812	-48.77%
Medios electrónicos	1,179	35.42%	849	41.86%	-330	-27.99%
Atención en línea	319	9.58%	225	11.09%	-94	-29.47%
Chat	479	14.39%	275	13.56%	-204	-42.59%
Correo Electrónico	101	3.03%	61	3.01%	-40	-39.60%
Red Social Facebook	226	6.79%	251	12.38%	25	11.06%
Red Social Twitter	54	1.62%	37	1.82%	-17	-31.48%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	485	14.57%	326	16.07%	-159	-32.78%
Ciudad Mujer	12	0.36%	19	0.94%	7	58.33%
Ventanillas descentralizadas	473	14.21%	307	15.14%	-166	-35.10%
Total	3,329	100.00%	2,028	100.00%	-1,301	-39.08%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	134	15.71%	311	36.63%	33	10.12%	478	23.57%
Energía Eléctrica	223	26.14%	12	1.41%	75	23.01%	310	15.29%
Agua Potable	119	13.95%	32	3.77%	136	41.72%	287	14.15%
Servicios Financieros	88	10.32%	119	14.02%	29	8.90%	236	11.64%
Gobierno	165	19.34%	60	7.07%	4	1.23%	229	11.29%
Electrodomésticos	28	3.28%	72	8.48%	15	4.60%	115	5.67%
Artículos del hogar	29	3.40%	46	5.42%	7	2.15%	82	4.04%
Servicios	19	2.23%	30	3.53%	4	1.23%	53	2.61%
Inmuebles	24	2.81%	10	1.18%	7	2.15%	41	2.02%
Alimentos	6	0.70%	24	2.83%	3	0.92%	33	1.63%
Vehículos	7	0.82%	13	1.53%	7	2.15%	27	1.33%
Transporte	3	0.35%	17	2.00%	2	0.61%	22	1.08%
Los demás sectores	8	0.94%	103	12.13%	4	1.23%	115	5.67%
Total	853	100.00%	849	100.00%	326	100.00%	2,028	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	456	53.46%	344	40.52%	235	72.09%	1,035	51.04%
Incumplimiento de contrato u oferta	229	26.85%	273	32.16%	28	8.59%	530	26.13%
Práctica abusiva	105	12.31%	47	5.54%	32	9.82%	184	9.07%
Incumplimiento de garantía	34	3.99%	65	7.66%	14	4.29%	113	5.57%
Plan de pagos	12	1.41%	31	3.65%	4	1.23%	47	2.32%
Los demás motivos	17	1.99%	89	10.48%	13	3.99%	119	5.87%
Total	853	100.00%	849	100.00%	326	100.00%	2,028	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

DATOS ACUMULADOS

ENERO - ABRIL 2017

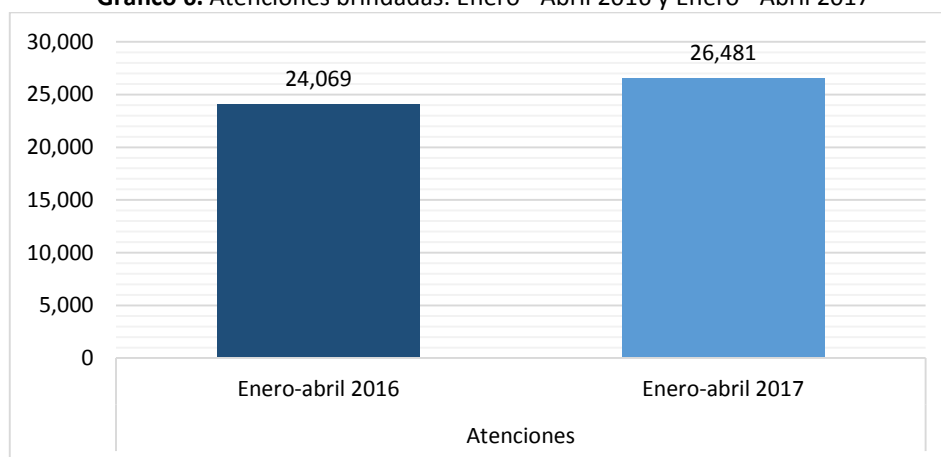
26,481 personas atendidas entre enero y abril 2017; 2,412 atenciones más que el mismo período en 2016.

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

Tipo de atención	Enero – Abril 2016		Enero – Abril 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	17,540	72.87%	21,355	80.64%	3,815	21.8%
Denuncia	5,240	21.77%	3,179	12.00%	-2,061	-39.3%
Derivación	532	2.21%	993	3.75%	461	86.7%
Gestión	757	3.15%	954	3.60%	197	26.0%
Total	24,069	100.00%	26,481	100.00%	2,412	10.0%

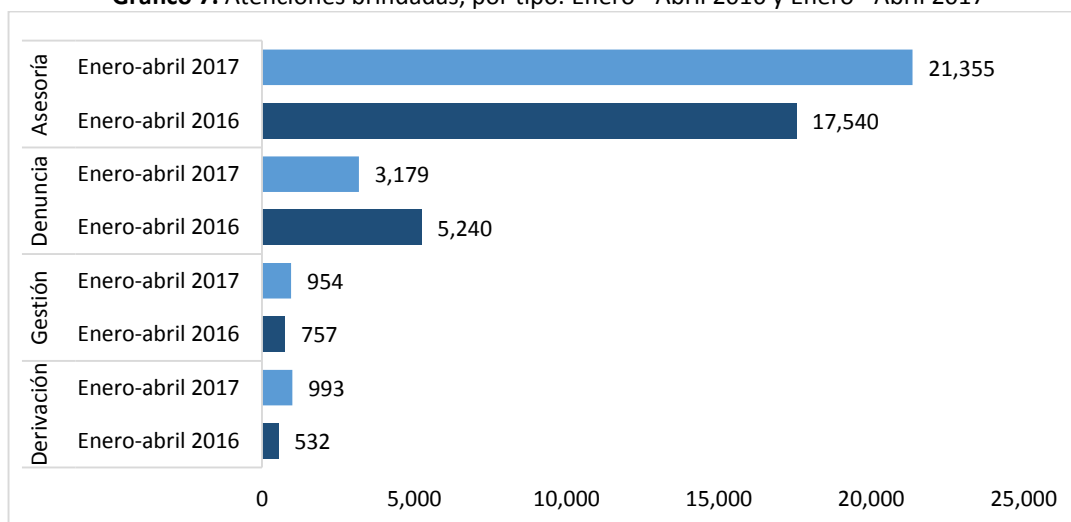
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

21,355 asesorías brindadas, el 57.69% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en el período enero - abril 2017.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Abril 2016	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2016	Enero - Abril 2017
Telecomunicaciones	3,956	5,052	22.55%	23.66%
Servicios Financieros	4,101	4,455	23.38%	20.86%
Agua Potable	3,163	2,812	18.03%	13.17%
Energía Eléctrica	702	1,675	4.00%	7.84%
Gobierno	490	1,499	2.79%	7.02%
Electrodomésticos	948	1,299	5.40%	6.08%
Artículos del hogar	892	1,071	5.09%	5.02%
Servicios	755	888	4.30%	4.16%
Vehículos	488	523	2.78%	2.45%
Inmuebles	476	439	2.71%	2.06%
Turismo	226	266	1.29%	1.25%
Hidrocarburos	139	210	0.79%	0.98%
Alimentos	110	177	0.63%	0.83%
Transporte	102	177	0.58%	0.83%
Equipo informático	180	144	1.03%	0.67%
Prendas de vestir	94	92	0.54%	0.43%
Salud	95	89	0.54%	0.42%
Libros y útiles escolares	39	43	0.22%	0.20%
Seguridad social	58	28	0.33%	0.13%
Artículos infantiles	7	22	0.04%	0.10%
Equipo de profesional	20	15	0.11%	0.07%
Bebidas	3	1	0.02%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	496	378	2.83%	1.77%
Total	17,540	21,355	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

82.16% de las asesorías brindadas, entre enero y abril 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 - Abril 2016 y Enero - Abril 2017

Motivo	Enero - Abril	Enero - Abril	Enero - Abril	Enero - Abril
	2016	2017	2016	2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	8,177	9,660	46.62%	45.24%
Incumplimiento de contrato u oferta	3,662	5,786	20.88%	27.09%
Práctica abusiva	1,730	2,099	9.86%	9.83%
Incumplimiento de garantía	1,264	1,269	7.21%	5.94%
Plan de Pagos	1,360	1,178	7.75%	5.52%
Gestiones de Cobro	135	167	0.77%	0.78%
Información crediticia	112	121	0.64%	0.57%
Mala calidad del producto o servicio	58	57	0.33%	0.27%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	12	0.00%	0.06%
Varios	1,042	1,006	5.94%	4.71%
Total	17,540	21,355	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

3,179 denuncias atendidas, el 76.38% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero - abril 2017.

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

Sector	Enero – Abril	Enero - Abril	Enero - Abril	Enero - Abril
	2016	2017	2016	2017
Agua Potable	3,826	1,699	73.02%	53.44%
Telecomunicaciones	328	519	6.26%	16.33%
Artículos del hogar	232	210	4.43%	6.61%
Servicios Financieros	214	179	4.08%	5.63%
Electrodomésticos	205	175	3.91%	5.50%
Vehículos	147	123	2.81%	3.87%
Servicios	65	62	1.24%	1.95%
Transporte	13	59	0.25%	1.86%
Turismo	47	56	0.90%	1.76%
Equipo informático	72	48	1.37%	1.51%
Inmuebles	36	16	0.69%	0.50%
Prendas de vestir	29	15	0.55%	0.47%
Salud	10	8	0.19%	0.25%
Equipo de profesional	4	3	0.08%	0.09%
Artículos infantiles	1	3	0.02%	0.09%
Libros y útiles escolares	2	2	0.04%	0.06%
Energía Eléctrica	1	1	0.02%	0.03%
Gobierno	1	1	0.02%	0.03%
Alimentos	5	0	0.10%	0.00%
Hidrocarburos	1	0	0.02%	0.00%
Seguridad social	1	0	0.02%	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	5,240	3,179	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

93.45% de las denuncias atendidas, entre enero y abril 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 - Abril 2016 y Enero - Abril 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Abril 2016	Enero - Abril 2017	Enero - Abril 2016	Enero - Abril 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	4,066	1,980	77.60%	62.28%
Incumplimiento de contrato u oferta	524	562	10.00%	17.68%
Incumplimiento de garantía	445	429	8.49%	13.49%
Práctica abusiva	169	166	3.23%	5.22%
Gestiones de Cobro	5	8	0.10%	0.25%
Información crediticia	6	4	0.11%	0.13%
Mala calidad del producto o servicio	2	3	0.04%	0.09%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	2	0.00%	0.06%
Plan de Pagos	0	1	0.00%	0.03%
Varios	23	24	0.44%	0.75%
Total	5,240	3,179	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

En abril de 2017, se cerraron 779 denuncias y gestiones. Entre enero y abril de 2017, se cerraron 4,709 denuncias y gestiones, 16.7% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero –Abril 2016	Enero – Abril 2017	Variación	Enero 2017	Abril 2017	Variación
Denuncia	4,835	3,757	-22.3%	1,084	625	-42.3%
Avenimiento	3,479	2,351	-32.4%	717	427	-40.4%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	772	622	-19.4%	209	82	-60.8%
Desistimiento	165	154	-6.7%	41	32	-22.0%
Falta de Ratificación y Prevención	195	162	-16.9%	45	26	-42.2%
Tribunal Sancionador	223	468	109.9%	72	58	-19.4%
Gestión	815	952	16.8%	304	154	-49.3%
Total	5,650	4,709	-16.7%	1,388	779	-43.9%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados, en abril 2017, ascendieron a \$149,183.11. Además, en el período Enero - Abril 2017, se recuperaron \$966,770.99 que equivale a 5.4% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Abril 2016	Enero - Abril 2017	Variación	Marzo 2017	Abril 2017	Variación
Denuncia	\$821,101.97	\$793,207.17	-3.4%	\$197,082.26	\$119,129.97	-39.6%
Gestión	\$200,474.28	\$173,563.82	-13.4%	\$49,221.32	\$30,053.14	-38.9%
Total	\$1,021,576.25	\$966,770.99	-5.4%	\$246,303.58	\$149,183.11	-39.4%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**2,617 reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$966,770.99.**

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

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	%	Monto recuperado
ene-17	1,199	632	52.71%	\$225,906.34
feb-17	1,343	729	54.28%	\$345,377.96
mar-17	1,388	831	59.87%	\$246,303.58
abr-17	779	425	54.56%	\$149,183.11
Total	4,709	2,617	55.57%	\$ 966,770.99

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

10,088 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - abril 2017; 2,864 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 38.10% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.

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

Forma de recepción	Enero – Abril 2016		Enero – Abril 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	3,416	47.29%	4,654	46.13%	1,238	36.24%
Medios electrónicos	1,843	25.51%	3,933	38.99%	2,090	113.40%
Atención en línea	1,366	18.91%	1,206	11.95%	-160	-11.71%
Chat	0	0.00%	1,053	10.44%	1,053	-
Correo Electrónico	190	2.63%	367	3.64%	177	93.16%
Red Social Facebook	211	2.92%	1,096	10.86%	885	419.43%
Red Social Twitter	76	1.05%	211	2.09%	135	177.63%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,965	27.20%	1,501	14.88%	-464	-23.61%
Ciudad Mujer	42	0.58%	68	0.67%	26	61.90%
Ventanillas descentralizadas	1,923	26.62%	1,433	14.20%	-490	-25.48%
Total	7,224	100.00%	10,088	100.00%	2,864	39.65%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	751	16.14%	1,230	31.27%	145	9.66%	2,126	21.07%
Energía Eléctrica	1,239	26.62%	58	1.47%	306	20.39%	1,603	15.89%
Servicios Financieros	590	12.68%	616	15.66%	179	11.93%	1,385	13.73%
Agua Potable	616	13.24%	164	4.17%	559	37.24%	1,339	13.27%
Gobierno	721	15.49%	270	6.86%	50	3.33%	1,041	10.32%
Electrodomésticos	144	3.09%	408	10.37%	65	4.33%	617	6.12%
Artículos del hogar	186	4.00%	212	5.39%	58	3.86%	456	4.52%
Servicios	115	2.47%	159	4.04%	21	1.40%	295	2.92%
Inmuebles	112	2.41%	38	0.97%	24	1.60%	174	1.72%
Vehículos	38	0.82%	73	1.86%	42	2.80%	153	1.52%
Alimentos	45	0.97%	85	2.16%	4	0.27%	134	1.33%
Turismo	16	0.34%	53	1.35%	7	0.47%	76	0.75%
Los demás sectores	81	1.74%	567	14.42%	41	2.73%	689	6.83%
Total	4,654	100.00%	3,933	100.00%	1,501	100.00%	10,088	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,560	55.01%	1,685	42.84%	998	66.49%	5,243	51.97%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,150	24.71%	1,145	29.11%	153	10.19%	2,448	24.27%
Práctica abusiva	577	12.40%	208	5.29%	165	10.99%	950	9.42%
Incumplimiento de garantía	161	3.46%	221	5.62%	99	6.60%	481	4.77%
Plan de pagos	97	2.08%	132	3.36%	33	2.20%	262	2.60%
Los demás motivos	109	2.34%	542	13.78%	53	3.53%	704	6.98%
Total	4,654	100.00%	3,933	100.00%	1,501	100.00%	10,088	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Proveedor	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ANDA	11	42.31%	6	18.75%	76	73.79%	93	57.76%
Tigo	8	30.77%	9	28.13%	10	9.71%	27	16.77%
Banco Agrícola	1	3.85%	2	6.25%	1	0.97%	4	2.48%
Omnisport	0	0.00%	1	3.13%	3	2.91%	4	2.48%
Telefónica	0	0.00%	2	6.25%	1	0.97%	3	1.86%
Grupo Monge	0	0.00%	1	3.13%	2	1.94%	3	1.86%
Los demás proveedores	6	23.08%	11	34.38%	10	9.71%	27	16.77%
Total	26	100.00%	32	100.00%	103	100.00%	161	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.