

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Mayo 2017



### 6,950 personas consumidoras atendidas en mayo de 2017.

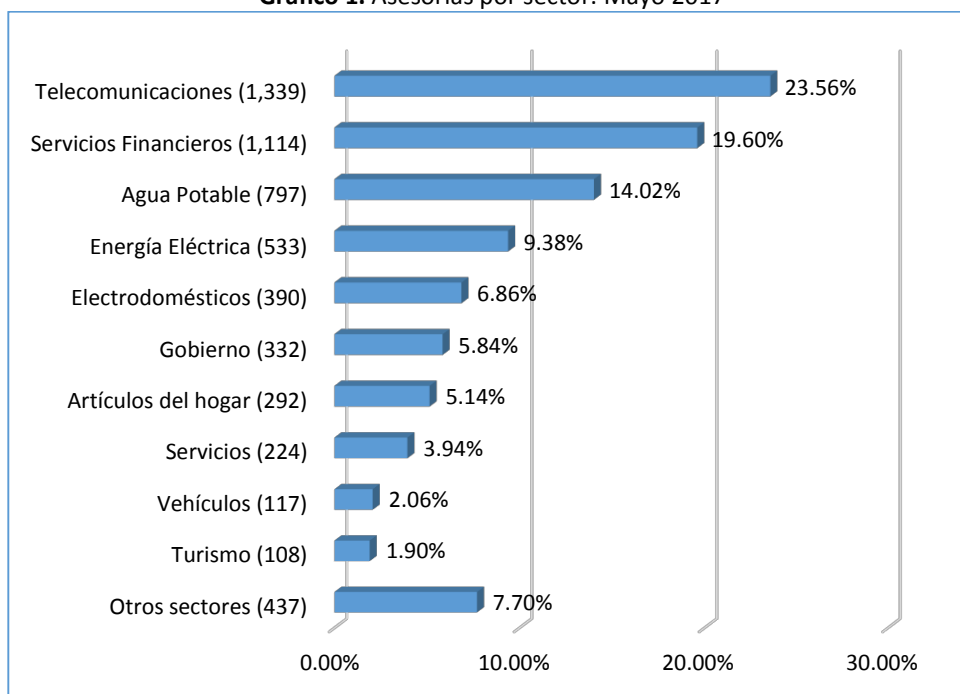
**Tabla 1.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Abril - Mayo 2017

Tipo de caso	Abril 2017		Mayo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,151	81.79%	5,683	81.77%	1,532	36.9%
Denuncia	665	13.10%	845	12.16%	180	27.1%
Derivación	84	1.66%	136	1.96%	52	61.9%
Gestión	175	3.45%	286	4.12%	111	63.4%
<b>Total</b>	<b>5,075</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,950</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,875</b>	<b>36.9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

### 57.18% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

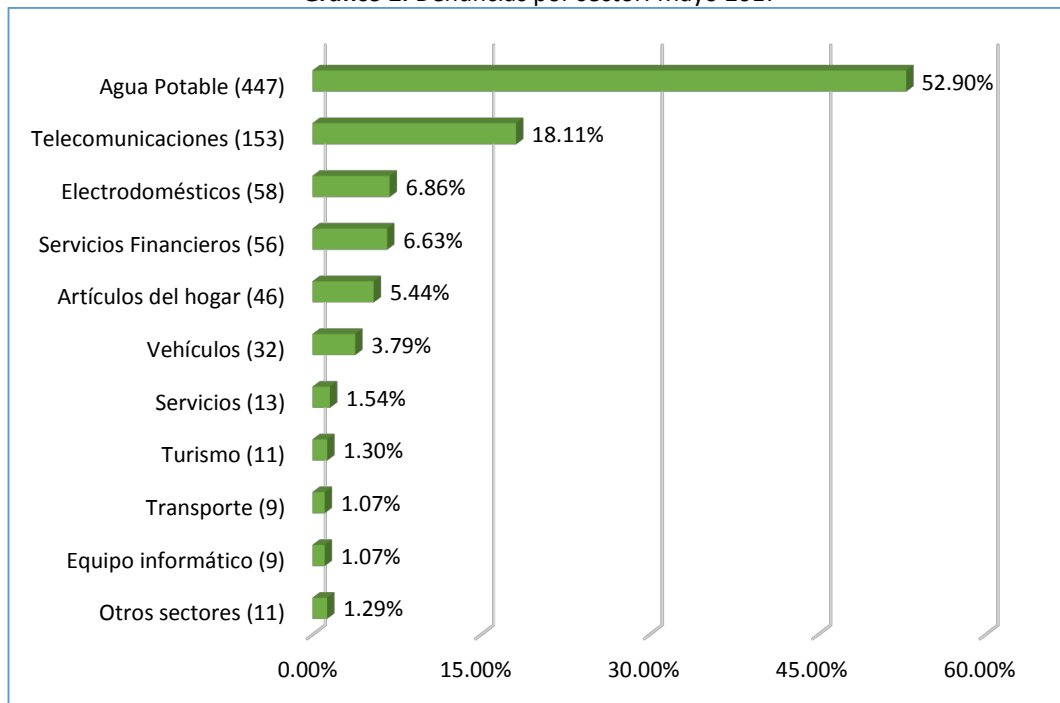
**Gráfico 1.** Asesorías por sector. Mayo 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 77.87% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y artículos del electrodomésticos.

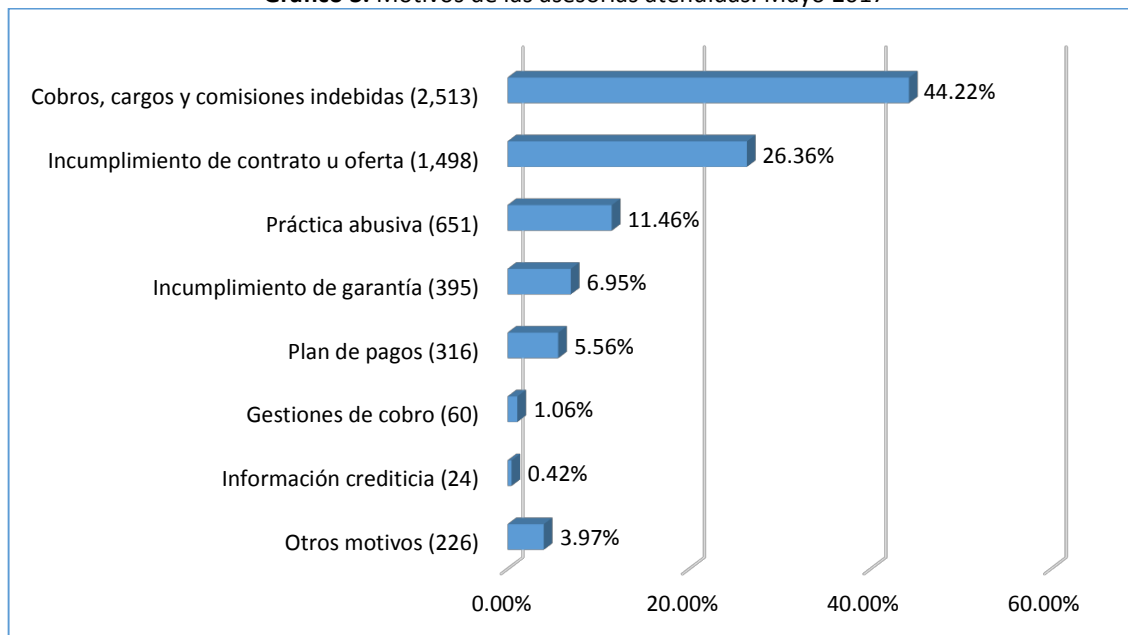
Gráfico 2. Denuncias por sector. Mayo 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 2,513 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

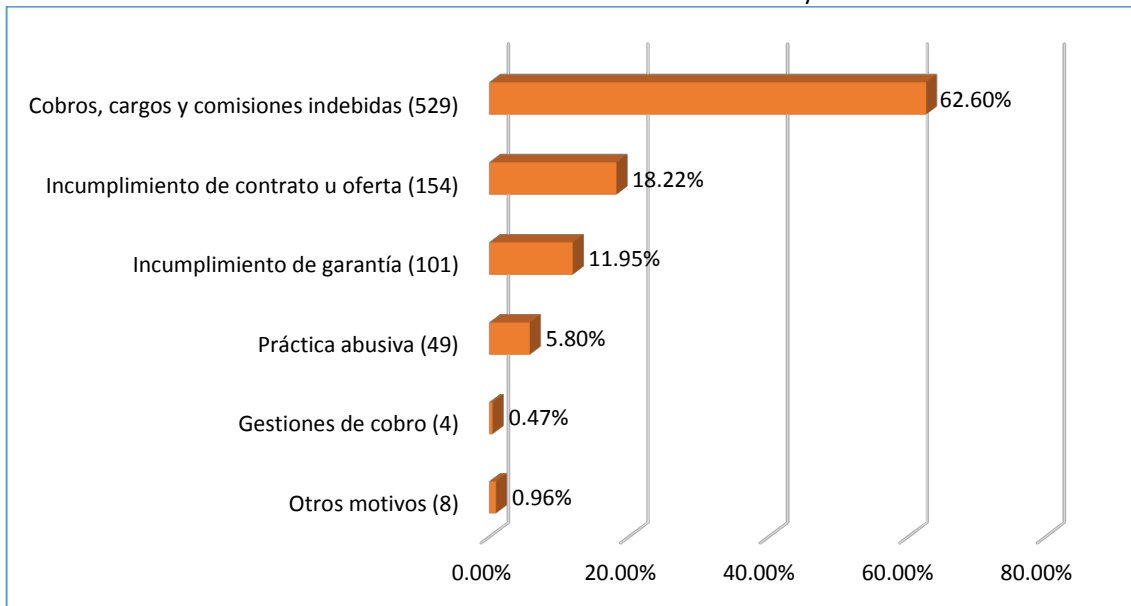
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Mayo 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 529 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

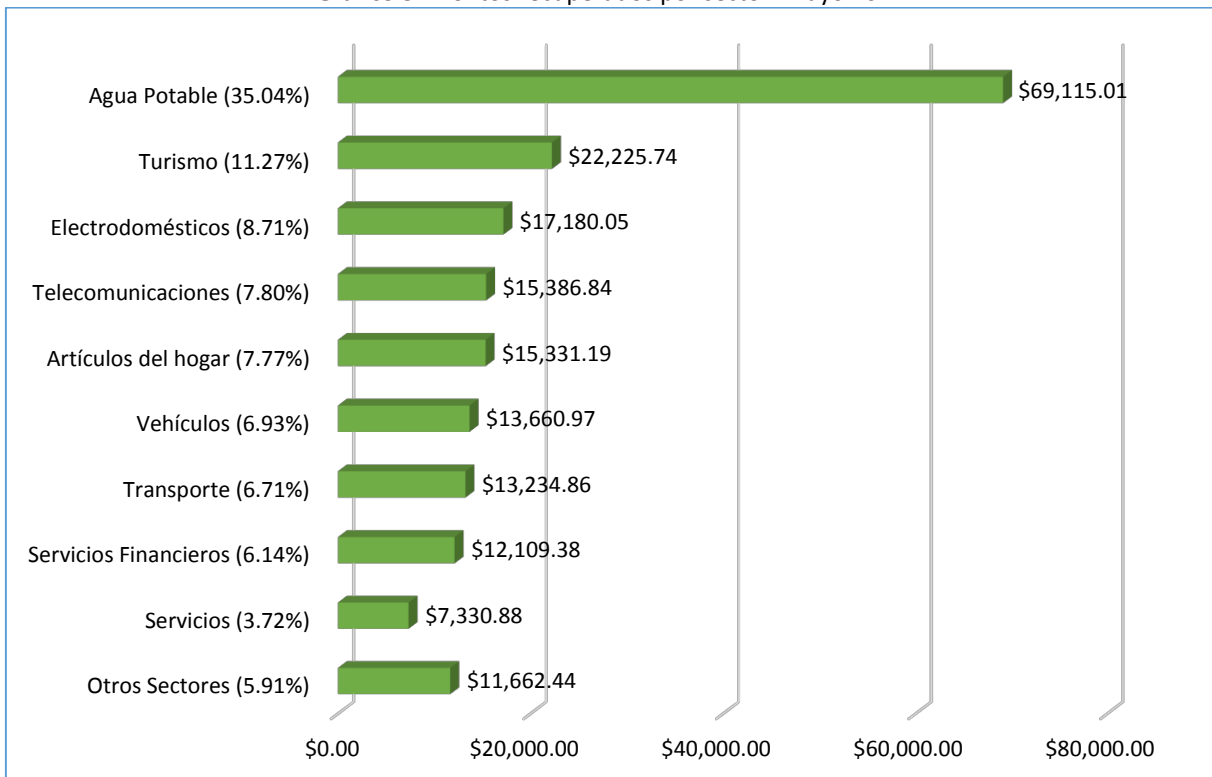
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Mayo 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## \$108,520.80 recuperados en agua potable, servicios financieros y vehículos.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Mayo 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a abril 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 36.47%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 39.84% del total de atenciones brindadas en mayo 2017.

**Tabla 2.** Atenciones por forma de recepción descentralizada. Abril y mayo 2017

Forma de recepción	Abril 2017		Mayo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	853	42.04%	1,163	42.00%	310	36.34%
Defensoría-Móvil	853	42.04%	1,163	42.00%	310	36.34%
Línea directa de atención	0	0.00%	23	0.83%	23	-
Línea directa de atención	0	0.00%	23	0.83%	23	-
Medios electrónicos	850	41.89%	1,119	40.41%	269	31.65%
Atención en línea	225	11.09%	249	8.99%	24	10.67%
Chat	275	13.55%	469	16.94%	194	70.55%
Correo Electrónico	62	3.06%	62	2.24%	0	0.00%
Red Social Facebook	251	12.37%	289	10.44%	38	15.14%
Red Social Twitter	37	1.82%	50	1.81%	13	35.14%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	326	16.07%	464	16.76%	138	42.33%
Ciudad Mujer	20	0.99%	28	1.01%	8	40.00%
Ventanillas descentralizadas	306	15.08%	436	15.75%	130	42.48%
<b>Total</b>	<b>2,029</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,769</b>	<b>100.00%</b>	<b>740</b>	<b>36.47%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoría-Móvil		Línea directa de atención		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	220	18.92%	4	17.39%	318	28.42%	44	9.48%	586	21.16%
Energía Eléctrica	251	21.58%	5	21.74%	23	2.06%	122	26.29%	401	14.48%
Agua Potable	172	14.79%	6	26.09%	62	5.54%	154	33.19%	394	14.23%
Servicios Financieros	149	12.81%	2	8.70%	178	15.91%	51	10.99%	380	13.72%
Servicios municipales y públicos	162	13.93%	1	4.35%	82	7.33%	10	2.16%	255	9.21%
Electrodomésticos	36	3.10%	2	8.70%	120	10.72%	25	5.39%	183	6.61%
Artículos del hogar	58	4.99%	0	0.00%	57	5.09%	23	4.96%	138	4.98%
Servicios	37	3.18%	0	0.00%	31	2.77%	6	1.29%	74	2.67%
Turismo	13	1.12%	0	0.00%	43	3.84%	2	0.43%	58	2.09%
Alimentos	10	0.86%	0	0.00%	35	3.13%	0	0.00%	45	1.63%
Inmuebles	20	1.72%	0	0.00%	12	1.07%	6	1.29%	38	1.37%
Vehículos	9	0.77%	1	4.35%	20	1.79%	5	1.08%	35	1.26%
Los demás sectores	26	2.24%	2	8.70%	16	1.43%	0	0.00%	182	6.57%
<b>Total</b>	<b>1,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,119</b>	<b>100.00%</b>	<b>464</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,769</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 4.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Mayo 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Línea directa de atención		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	597	51.33%	14	60.87%	414	37.00%	297	64.01%	1,322	47.74%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	285	24.51%	5	21.74%	364	32.53%	35	7.54%	689	24.88%
<b>Práctica abusiva</b>	179	15.39%	0	0.00%	51	4.56%	77	16.59%	307	11.09%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	51	4.39%	3	13.04%	87	7.77%	31	6.68%	172	6.21%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	33	2.84%	0	0.00%	51	4.56%	8	1.72%	92	3.32%
<b>Los demás motivos</b>	18	1.55%	1	4.35%	152	13.58%	16	3.45%	187	6.75%
<b>Total</b>	<b>1,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,119</b>	<b>100.00%</b>	<b>464</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,769</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - MAYO 2017

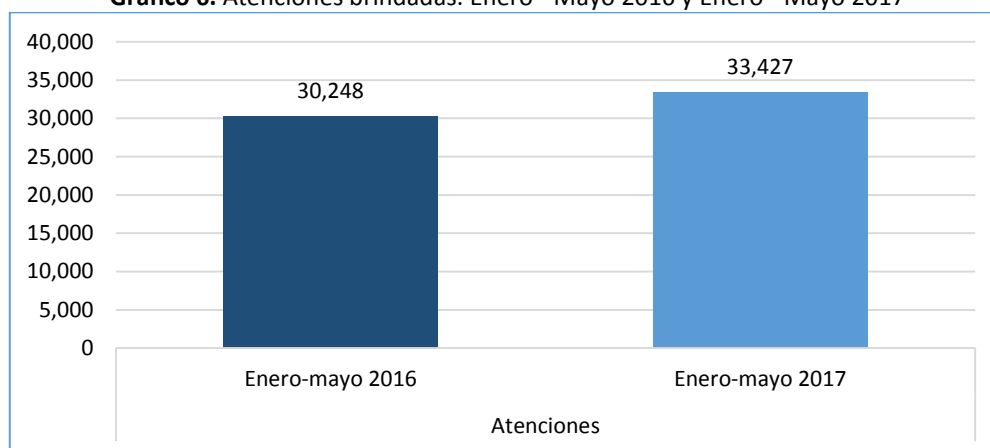
**33,427 personas atendidas entre enero y mayo 2017; 3,179 atenciones más que el mismo período en 2016.**

**Tabla 5.** Atenciones brindadas. Enero - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Tipo de atención	Enero – Mayo 2016		Enero – Mayo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	22,217	73.45%	27,038	80.89%	4,821	21.7%
<b>Denuncia</b>	6,431	21.26%	4,026	12.04%	-2,405	-37.4%
<b>Derivación</b>	647	2.14%	1,129	3.38%	482	74.5%
<b>Gestión</b>	953	3.15%	1,234	3.69%	281	29.5%
<b>Total</b>	<b>30,248</b>	<b>100.00%</b>	<b>33,427</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,179</b>	<b>10.5%</b>

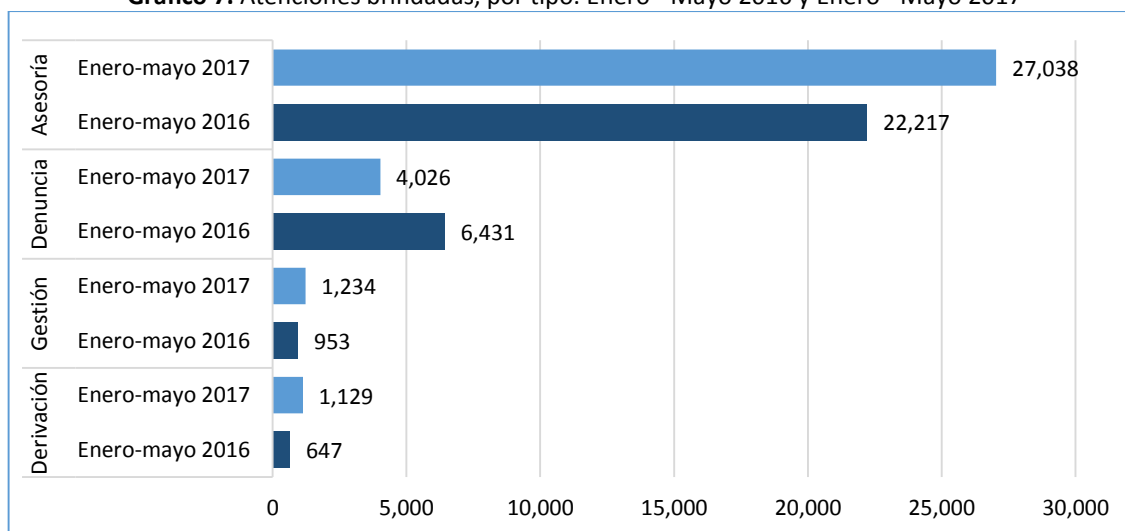
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Gráfico 6.** Atenciones brindadas. Enero - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**27,038 asesorías brindadas, el 57.59% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en el período enero - mayo 2017.**

**Tabla 6.** Asesorías por sector. Enero - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017
Telecomunicaciones	4,896	6,391	22.04%	23.64%
Servicios Financieros	5,117	5,569	23.03%	20.60%
Agua Potable	4,135	3,609	18.61%	13.35%
Energía Eléctrica	922	2,208	4.15%	8.17%
Gobierno	661	1,831	2.98%	6.77%
Electrodomésticos	1,227	1,689	5.52%	6.25%
Artículos del hogar	1,136	1,363	5.11%	5.04%
Servicios	961	1,112	4.33%	4.11%
Vehículos	598	640	2.69%	2.37%
Inmuebles	592	539	2.66%	1.99%
Varios	601	461	2.71%	1.71%
Turismo	278	374	1.25%	1.38%
Hidrocarburos	162	247	0.73%	0.91%
Alimentos	169	235	0.76%	0.87%
Transporte	124	227	0.56%	0.84%
Equipo informático	220	176	0.99%	0.65%
Prendas de vestir	128	118	0.58%	0.44%
Salud	122	112	0.55%	0.41%
Libros y útiles escolares	55	53	0.25%	0.20%
Seguridad social	68	40	0.31%	0.15%
Artículos infantiles	13	25	0.06%	0.09%
Equipo de profesional	29	17	0.13%	0.06%
Bebidas	3	2	0.01%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>22,217</b>	<b>27,038</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**82.14% de las asesorías brindadas, entre enero y mayo 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 - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Motivo	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	10,325	12,174	46.47%	45.03%
Incumplimiento de contrato u oferta	4,760	7,283	21.43%	26.94%
Práctica abusiva	2,178	2,750	9.80%	10.17%
Incumplimiento de garantía	1,582	1,664	7.12%	6.15%
Plan de Pagos	1,730	1,494	7.79%	5.53%
Gestiones de Cobro	185	227	0.83%	0.84%
Información crediticia	136	145	0.61%	0.54%
Mala calidad del producto o servicio	84	73	0.38%	0.27%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	18	0.00%	0.07%
Varios	1,237	1,210	5.57%	4.48%
<b>Total</b>	<b>22,217</b>	<b>27,038</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**4,026 denuncias atendidas, el 76.43% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero - mayo 2017.**

**Tabla 8.** Denuncias por sector. Enero - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Sector	Enero – Mayo		Enero - Mayo	
	2016	2017	2016	2017
Agua Potable	4,686	2,147	72.87%	53.33%
Telecomunicaciones	408	674	6.34%	16.74%
Artículos del hogar	308	256	4.79%	6.36%
Electrodomésticos	246	234	3.83%	5.81%
Servicios Financieros	242	234	3.76%	5.81%
Vehículos	177	154	2.75%	3.83%
Servicios	86	74	1.34%	1.84%
Turismo	62	68	0.96%	1.69%
Transporte	15	68	0.23%	1.69%
Equipo informático	89	57	1.38%	1.42%
Inmuebles	47	21	0.73%	0.52%
Prendas de vestir	34	20	0.53%	0.50%
Salud	11	9	0.17%	0.22%
Equipo de profesional	4	3	0.06%	0.07%
Artículos infantiles	2	3	0.03%	0.07%
Libros y útiles escolares	2	2	0.03%	0.05%
Alimentos	5	1	0.08%	0.02%
Gobierno	4	1	0.06%	0.02%
Energía Eléctrica	1	0	0.02%	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%
<b>Total</b>	<b>6,431</b>	<b>4,026</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**93.31% de las denuncias atendidas, entre enero y mayo 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 - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Mayo 2016	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	4,978	2,509	77.41%	62.32%
Incumplimiento de contrato u oferta	646	718	10.05%	17.83%
Incumplimiento de garantía	547	530	8.51%	13.16%
Práctica abusiva	212	215	3.30%	5.34%
Varios	30	31	0.47%	0.77%
Gestiones de Cobro	8	12	0.12%	0.30%
Información crediticia	6	5	0.09%	0.12%
Mala calidad del producto o servicio	4	3	0.06%	0.07%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	2	0.00%	0.05%
Plan de Pagos	0	1	0.00%	0.02%
<b>Total</b>	<b>6,431</b>	<b>4,026</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.



En mayo de 2017, se cerraron 1,169 denuncias y gestiones. Entre enero y mayo de 2017, se cerraron 5,866 denuncias y gestiones, 16.8% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 10.** Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Mayo 2016 y Enero - Mayo 2017

Solución	Enero – Mayo 2016	Enero – Mayo 2017	Variación	Enero 2017	Mayo 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	6,037	4,632	-23.3%	621	887	42.8%
Avenimiento	4,283	2,922	-31.8%	427	578	35.4%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.0%	0	0	0.0%
Conciliación	993	780	-21.5%	82	158	92.7%
Desistimiento	222	190	-14.4%	32	37	15.6%
Falta de Ratificación y Prevención	269	219	-18.6%	25	58	132.0%
Tribunal Sancionador	269	521	93.7%	55	56	1.8%
<b>Gestión</b>	1,010	1,234	22.2%	154	282	83.1%
<b>Total</b>	<b>7,047</b>	<b>5,866</b>	<b>-16.8%</b>	<b>775</b>	<b>1,169</b>	<b>50.8%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados en mayo 2017, ascendieron a \$197,237.36. Además, en el período Enero - Mayo 2017, se recuperaron \$1,158,845.50 que equivale a 17.9% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Mayo 2016	Enero - Mayo 2017	Variación	Abril 2017	Mayo 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	\$1,190,195.20	\$948,403.86	-20.3%	\$119,129.97	\$160,359.54	34.6%
<b>Gestión</b>	\$221,341.72	\$210,441.64	-4.9%	\$30,053.14	\$36,877.82	22.7%
<b>Total</b>	<b>\$1,411,536.92</b>	<b>\$1,158,845.50</b>	<b>-17.9%</b>	<b>\$149,183.11</b>	<b>\$197,237.36</b>	<b>32.2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**3,258 (55.54% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$1,158,845.50.**

**Tabla 12.** Reclamos y montos recuperados. Enero - mayo 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
<b>ene-17</b>	1,197	631	\$225,606.34
<b>feb-17</b>	1,343	729	\$345,377.96
<b>mar-17</b>	1,382	826	\$241,440.73
<b>abr-17</b>	775	425	\$149,183.11
<b>may-17</b>	1,169	647	\$197,237.36
<b>Total</b>	<b>5,866</b>	<b>3,258</b>	<b>\$1,158,845.50</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**12,858 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - mayo 2017; 3,485 adicionales al mismo período del año anterior.**

**Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 38.47% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.**

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

Forma de recepción	Enero – Mayo 2016		Enero – Mayo 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	4,377	46.70%	5,817	45.24%	1,440	32.90%
Defensoría-Móvil	4,377	46.70%	5,817	45.24%	1,440	32.90%
Línea directa de atención	0	0.00%	23	0.18%	23	-
Línea directa de atención	0	0.00%	23	0.18%	23	-
Medios electrónicos	2,508	26.76%	5,053	39.30%	2,545	101.48%
Atención en línea	1,741	18.57%	1,455	11.32%	-286	-16.43%
Chat	0	0.00%	1,522	11.84%	1,522	-
Correo Electronico	253	2.70%	430	3.34%	177	69.96%
Red Social Facebook	378	4.03%	1,385	10.77%	1,007	266.40%
Red Social Twitter	136	1.45%	261	2.03%	125	91.91%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	2,488	26.54%	1,965	15.28%	-523	-21.02%
Ciudad Mujer	49	0.52%	97	0.75%	48	97.96%
Ventanillas descentralizadas	2,439	26.02%	1,868	14.53%	-571	-23.41%
<b>Total</b>	<b>9,373</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,858</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,485</b>	<b>37.18%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoría-Móvil		Línea directa de atención		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	#	%	#	%	#
Telecomunicaciones	971	16.69%	4	17.39%	1,548	30.64%	189	9.62%	2,712	21.09%
Energía Eléctrica	1,490	25.61%	5	21.74%	81	1.60%	428	21.78%	2,004	15.59%
Servicios Financieros	739	12.70%	2	8.70%	794	15.71%	230	11.70%	1,765	13.73%
Agua Potable	788	13.55%	6	26.09%	226	4.47%	713	36.28%	1,733	13.48%
Servicios municipales y públicos	883	15.18%	1	4.35%	352	6.97%	60	3.05%	1,296	10.08%
Electrodomésticos	180	3.09%	2	8.70%	528	10.45%	90	4.58%	800	6.22%
Artículos del hogar	244	4.19%	0	0.00%	269	5.32%	81	4.12%	594	4.62%
Servicios	152	2.61%	0	0.00%	191	3.78%	27	1.37%	370	2.88%
Inmuebles	132	2.27%	0	0.00%	50	0.99%	30	1.53%	212	1.65%
Vehículos	47	0.81%	1	4.35%	93	1.84%	47	2.39%	188	1.46%
Alimentos	55	0.95%	0	0.00%	120	2.37%	4	0.20%	179	1.39%
Turismo	29	0.50%	0	0.00%	96	1.90%	9	0.46%	134	1.04%
Los demás sectores	107	1.84%	2	8.70%	705	13.95%	57	2.90%	871	6.77%
<b>Total</b>	<b>5,817</b>	<b>100.00%</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,053</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,965</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,858</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoría-Móvil		Línea directa de atención		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	#	%	#	%	#
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	3,158	54.29%	14	60.87%	2,099	41.54%	1,295	65.90%	6,566	51.07%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,434	24.65%	5	21.74%	1,510	29.88%	188	9.57%	3,137	24.40%
<b>Práctica abusiva</b>	756	13.00%	0	0.00%	259	5.13%	242	12.32%	1,257	9.78%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	212	3.64%	3	13.04%	308	6.10%	130	6.62%	653	5.08%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	130	2.23%	0	0.00%	183	3.62%	41	2.09%	354	2.75%
<b>Los demás motivos</b>	127	2.18%	1	4.35%	694	13.73%	69	3.51%	891	6.93%
<b>Total</b>	<b>5,817</b>	<b>100.00%</b>	<b>23</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,053</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,965</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,858</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Proveedor	Defensoría-Móvil		Línea directa de atención		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	#	%	#	%	#
<b>ANDA</b>	2	18.18%	0	0.00%	10	25.64%	97	75.78%	109	61.24%
<b>Tigo</b>	4	36.36%	0	0.00%	11	28.21%	8	6.25%	23	12.92%
<b>Grupo Monge</b>	1	9.09%	0	0.00%	2	5.13%	6	4.69%	9	5.06%
<b>Unicomer</b>	1	9.09%	0	0.00%	1	2.56%	1	0.78%	3	1.69%
<b>Los demás proveedores</b>	3	27.27%	0	0.00%	15	38.46%	16	12.50%	34	19.10%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>39</b>	<b>100.00%</b>	<b>128</b>	<b>100.00%</b>	<b>178</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.