

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Octubre 2018

### 6,763 personas consumidoras atendidas en octubre de 2018.

**Tabla 1.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.  
Septiembre y octubre 2018

| Tipo de caso | Septiembre 2018 |                | Octubre 2018 |                | Variación  |             |
|--------------|-----------------|----------------|--------------|----------------|------------|-------------|
|              | Cantidad        | %              | Cantidad     | %              | Cantidad   | %           |
| Asesoría     | 5,315           | 84.78%         | 5,782        | 85.49%         | 467        | 8.8%        |
| Denuncia     | 511             | 8.15%          | 527          | 7.79%          | 16         | 3.1%        |
| Derivación   | 77              | 1.23%          | 74           | 1.09%          | -3         | -3.9%       |
| Gestión      | 366             | 5.84%          | 380          | 5.62%          | 14         | 3.8%        |
| <b>Total</b> | <b>6,269</b>    | <b>100.00%</b> | <b>6,763</b> | <b>100.00%</b> | <b>494</b> | <b>7.9%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

### 2,468 personas atendidas por Call Center, en octubre de 2018.

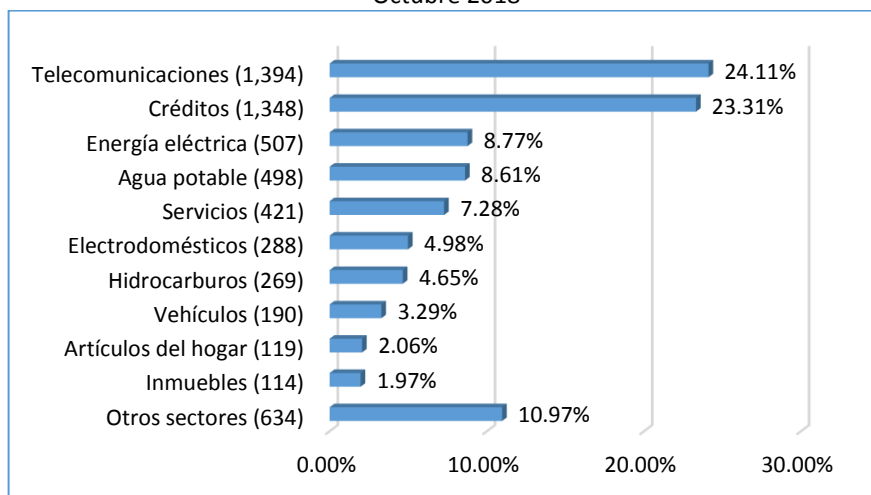
**Tabla 2.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.  
Octubre 2018

| Oficina           | Asesoría     | Denuncia   | Derivación | Gestión    | Total        | %              |
|-------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|----------------|
| Call Center       | 2,458        | 0          | 0          | 10         | 2,468        | 36.49%         |
| Plan de La Laguna | 462          | 80         | 10         | 67         | 619          | 9.15%          |
| San Miguel        | 862          | 56         | 34         | 86         | 1,038        | 15.35%         |
| San Salvador      | 1,256        | 261        | 6          | 181        | 1,704        | 25.20%         |
| Santa Ana         | 744          | 130        | 24         | 36         | 934          | 13.81%         |
| <b>Total</b>      | <b>5,782</b> | <b>527</b> | <b>74</b>  | <b>380</b> | <b>6,763</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

### 56.19% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y energía eléctrica.

**Gráfico 1.** Asesorías por sector.  
Octubre 2018

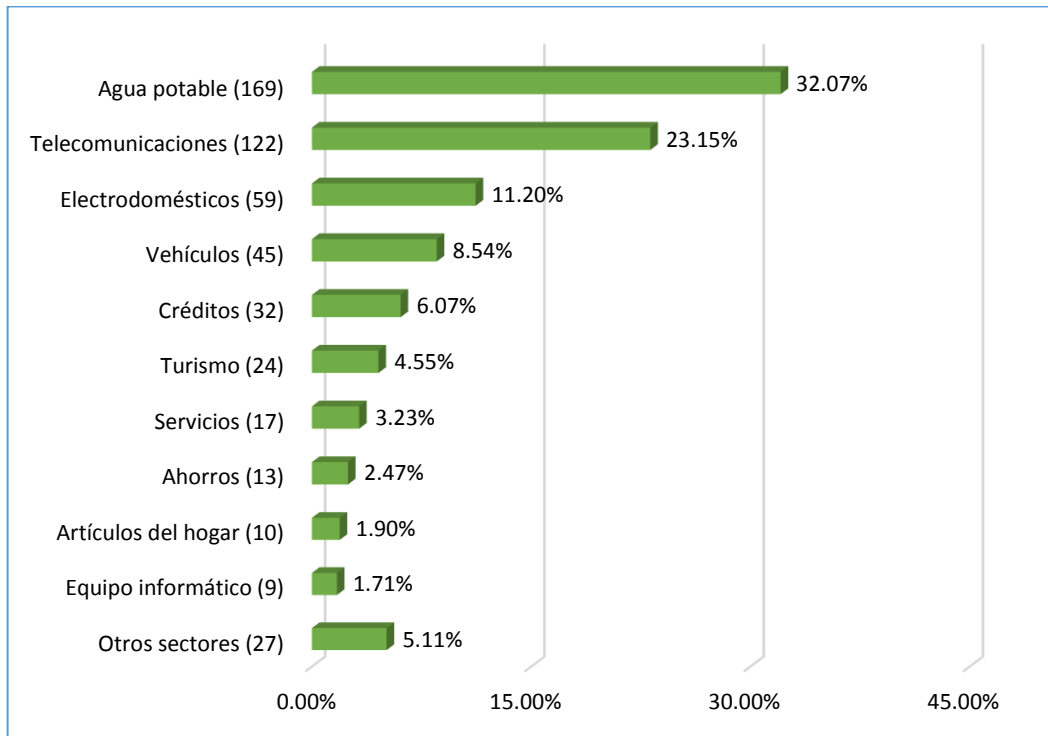


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.



## 66.42% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

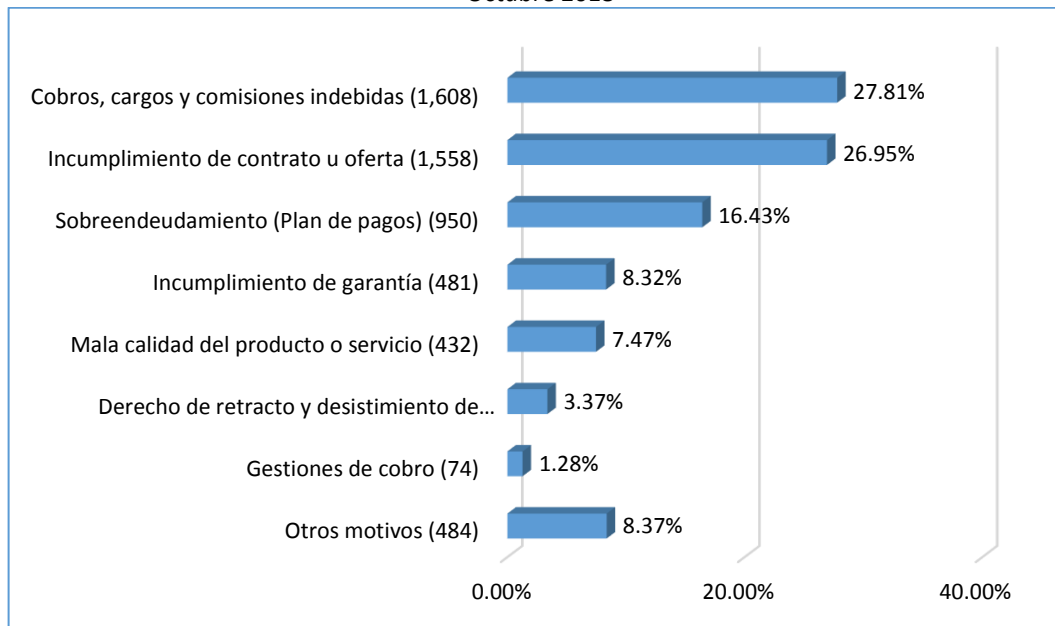
**Gráfico 2.** Denuncias por sector.  
Octubre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

## 1,608 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

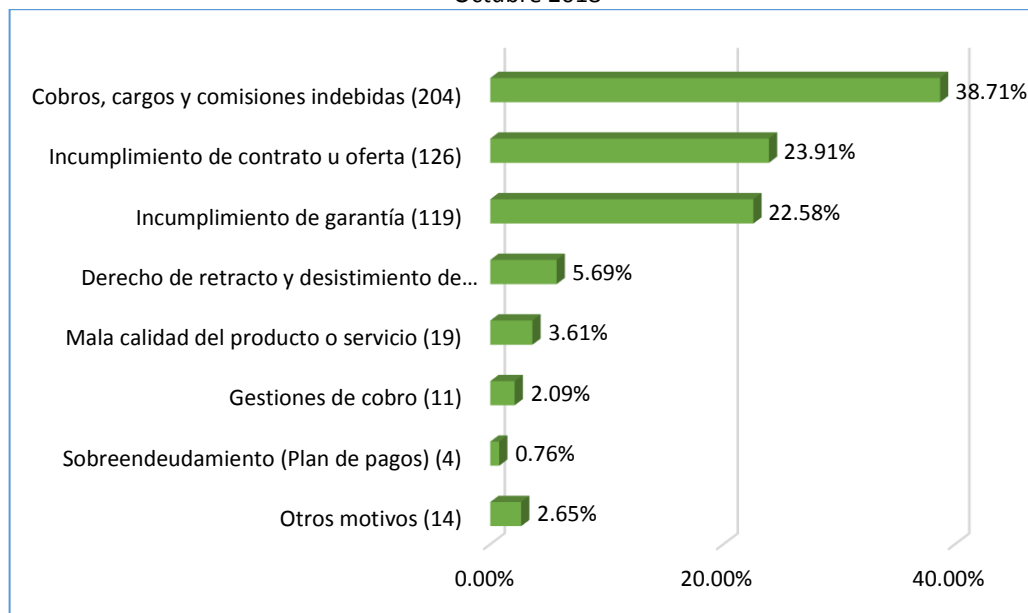
**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas.  
Octubre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

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

Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas.  
Octubre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Respecto a septiembre 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 8.02%.

Las atenciones recibidas en medios descentralizados representaron el 46.99% del total de atenciones brindadas en octubre 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.  
Septiembre y octubre 2018

| Forma de recepción                                 | Septiembre 2018 |                | Octubre 2018 |                | Variación  |               |
|--|-----------------|----------------|--------------|----------------|------------|---------------|
|  | Cantidad        | %              | Cantidad     | %              | Cantidad   | %             |
| <b>Defensoría - Móvil</b>                          | <b>1,008</b>    | <b>34.26%</b>  | <b>1,037</b> | <b>32.63%</b>  | <b>29</b>  | <b>2.88%</b>  |
| Defensoría - Móvil                                 | 1,008           | 34.26%         | 1,037        | 32.63%         | 29         | 2.88%         |
| <b>Medios electrónicos</b>                         | <b>1,348</b>    | <b>45.82%</b>  | <b>1,409</b> | <b>44.34%</b>  | <b>61</b>  | <b>4.53%</b>  |
| Atención en línea                                  | 310             | 10.54%         | 337          | 10.60%         | 27         | 8.71%         |
| Chat   | 446             | 15.16%         | 384          | 12.08%         | -62        | -13.90%       |
| Correo Electrónico                                 | 75              | 2.55%          | 37           | 1.16%          | -38        | -50.67%       |
| Red Social Facebook                                | 115             | 3.91%          | 144          | 4.53%          | 29         | 25.22%        |
| Red Social Twitter                                 | 22              | 0.75%          | 10           | 0.31%          | -12        | -54.55%       |
| WhatsApp   | 380             | 12.92%         | 497          | 15.64%         | 117        | 30.79%        |
| <b>Teléfono Directo</b>                            | <b>63</b>       | <b>2.14%</b>   | <b>66</b>    | <b>2.08%</b>   | <b>3</b>   | <b>4.76%</b>  |
| Teléfono Directo                                   | 63              | 2.14%          | 66           | 2.08%          | 3          | 4.76%         |
| <b>Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b> | <b>523</b>      | <b>17.78%</b>  | <b>666</b>   | <b>20.96%</b>  | <b>143</b> | <b>27.34%</b> |
| Ciudad Mujer                                       | 40              | 1.36%          | 58           | 1.83%          | 18         | 45.00%        |
| Ventanillas descentralizadas                       | 483             | 16.42%         | 608          | 19.13%         | 125        | 25.88%        |
| <b>Total</b>                                       | <b>2,942</b>    | <b>100.00%</b> | <b>3,178</b> | <b>100.00%</b> | <b>236</b> | <b>8.02%</b>  |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 4.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.  
Octubre 2018

| Sector               | Defensoría-Móvil |                | Medios electrónicos |                | Teléfono directo |                | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |                | Total        |                |
|----------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|---|----------------|--------------|----------------|
|                      | #                | %              | #                   | %              | #                | %              | #   | %              | #            | %              |
| Telecomunicaciones   | 171              | 16.49%         | 436                 | 30.94%         | 9                | 13.64%         | 103   | 15.47%         | 719          | 22.62%         |
| Créditos             | 127              | 12.25%         | 360                 | 25.55%         | 9                | 13.64%         | 91  | 13.66%         | 587          | 18.47%         |
| Energía eléctrica    | 273              | 26.33%         | 26                  | 1.85%          | 11               | 16.67%         | 118   | 17.72%         | 428          | 13.47%         |
| Servicios            | 61               | 5.88%          | 148                 | 10.50%         | 3                | 4.55%          | 62  | 9.31%          | 274          | 8.62%          |
| Agua potable         | 101              | 9.74%          | 38                  | 2.70%          | 16               | 24.24%         | 109   | 16.37%         | 264          | 8.31%          |
| Hidrocarburos        | 154              | 14.85%         | 18                  | 1.28%          | 1                | 1.52%          | 52  | 7.81%          | 225          | 7.08%          |
| Electrodomésticos    | 28               | 2.70%          | 82                  | 5.82%          | 8                | 12.12%         | 37  | 5.56%          | 155          | 4.88%          |
| Artículos del hogar  | 10               | 0.96%          | 66                  | 4.68%          | 0                | 0.00%          | 5   | 0.75%          | 81           | 2.55%          |
| Vehículos            | 10               | 0.96%          | 36                  | 2.56%          | 7                | 10.61%         | 26  | 3.90%          | 79           | 2.49%          |
| Alimentos            | 14               | 1.35%          | 49                  | 3.48%          | 0                | 0.00%          | 5   | 0.75%          | 68           | 2.14%          |
| Ahorros              | 11               | 1.06%          | 21                  | 1.49%          | 2                | 3.03%          | 6   | 0.90%          | 40           | 1.26%          |
| Tributos y servicios | 15               | 1.45%          | 13                  | 0.92%          | 0                | 0.00%          | 7   | 1.05%          | 35           | 1.10%          |
| Los demás sectores   | 62               | 5.98%          | 116                 | 8.23%          | 0                | 0.00%          | 45  | 6.76%          | 223          | 7.02%          |
| <b>Total</b>         | <b>1,037</b>     | <b>100.00%</b> | <b>1,409</b>        | <b>100.00%</b> | <b>66</b>        | <b>100.00%</b> | <b>666</b>                                  | <b>100.00%</b> | <b>3,178</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 5.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados.  
Octubre 2018

| Sector  | Defensoría-Móvil |                | Medios electrónicos |                | Teléfono directo |                | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |                | Total        |                |
|---|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|---|----------------|--------------|----------------|
|   | #                | %              | #                   | %              | #                | %              | #   | %              | #            | %              |
| Cobros, cargos y comisiones indebidas         | 459              | 44.26%         | 207                 | 14.69%         | 25               | 37.88%         | 263   | 39.49%         | 954          | 30.02%         |
| Incumplimiento de contrato u oferta           | 142              | 13.69%         | 556                 | 39.46%         | 17               | 25.76%         | 126   | 18.92%         | 841          | 26.46%         |
| Sobreendeudamiento (Plan de pagos)            | 90               | 8.68%          | 212                 | 15.05%         | 7                | 10.61%         | 66  | 9.91%          | 375          | 11.80%         |
| Mala calidad del producto o servicio          | 121              | 11.67%         | 85                  | 6.03%          | 2                | 3.03%          | 102   | 15.32%         | 310          | 9.75%          |
| Incumplimiento de garantía                    | 39               | 3.76%          | 162                 | 11.50%         | 10               | 15.15%         | 41  | 6.16%          | 252          | 7.93%          |
| Derecho de retracto y desistimiento de compra | 20               | 1.93%          | 53                  | 3.76%          | 0                | 0.00%          | 7   | 1.05%          | 80           | 2.52%          |
| Gestiones de cobro                            | 3                | 0.29%          | 44                  | 3.12%          | 2                | 3.03%          | 3   | 0.45%          | 52           | 1.64%          |
| Los demás motivos                             | 163              | 15.72%         | 90                  | 6.39%          | 3                | 4.55%          | 58  | 8.71%          | 314          | 9.88%          |
| <b>Total</b>                                  | <b>1,037</b>     | <b>100.00%</b> | <b>1,409</b>        | <b>100.00%</b> | <b>66</b>        | <b>100.00%</b> | <b>666</b>                                  | <b>100.00%</b> | <b>3,178</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - OCTUBRE 2018

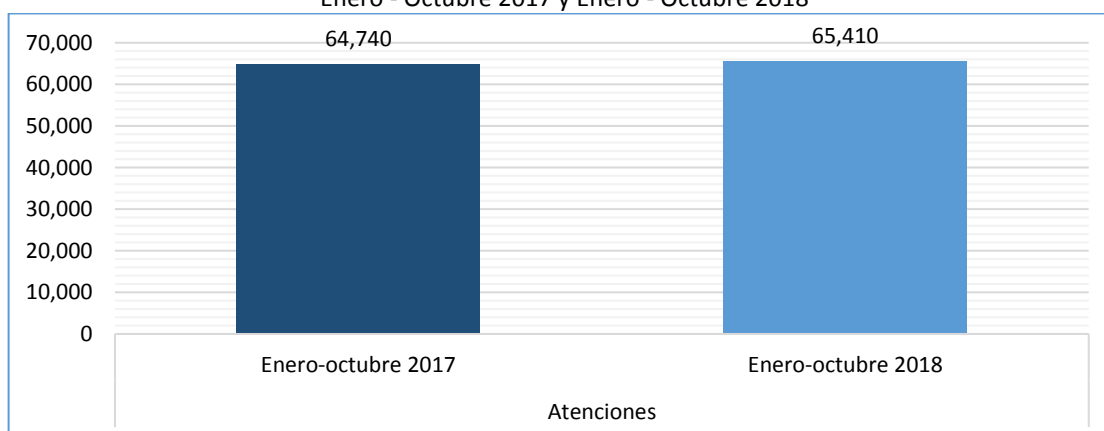
65,410 personas atendidas entre enero y octubre 2018; 670 atenciones más que el mismo período en 2017.

**Tabla 6.** Atenciones brindadas.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Tipo de atención | Enero – Octubre 2017 |                | Enero – Octubre 2018 |                | Variación  |             |
|------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|------------|-------------|
|                  | Cantidad             | %              | Cantidad             | %              | Cantidad   | %           |
| Asesoría         | 53,014               | 81.89%         | 54,354               | 83.10%         | 1,340      | 2.5%        |
| Denuncia         | 7,118                | 10.99%         | 5,931                | 9.07%          | -1,187     | -16.7%      |
| Derivación       | 1,676                | 2.59%          | 1,082                | 1.65%          | -594       | -35.4%      |
| Gestión          | 2,932                | 4.53%          | 4,043                | 6.18%          | 1,111      | 37.9%       |
| <b>Total</b>     | <b>64,740</b>        | <b>100.00%</b> | <b>65,410</b>        | <b>100.00%</b> | <b>670</b> | <b>1.0%</b> |

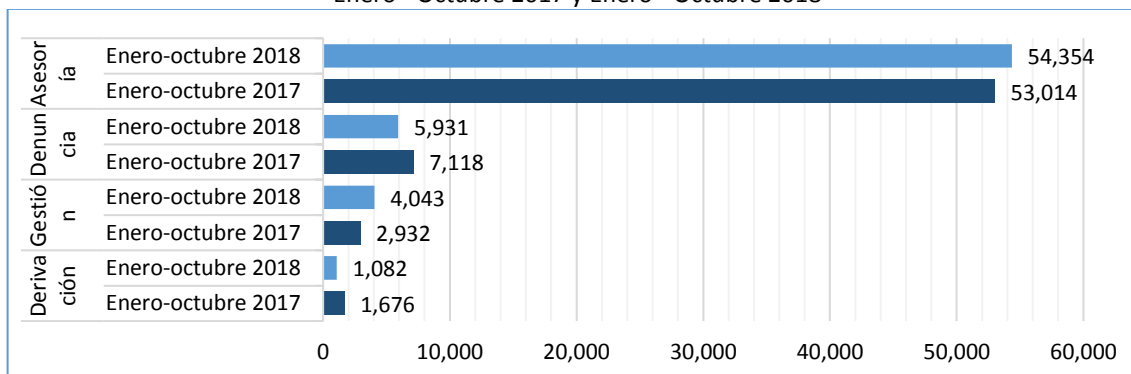
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Gráfico 5.** Atenciones brindadas.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Gráfico 6.** Atenciones brindadas, por tipo.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**54,354 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.82% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a octubre 2018.**

**Tabla 7.** Asesorías por sector.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Sector                                     | Total                |                      | Porcentaje           |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|  | Enero - Octubre 2017 | Enero - Octubre 2018 | Enero - Octubre 2017 | Enero - Octubre 2018 |
| <b>Telecomunicaciones</b>                  | 12,777               | 12,480               | 24.10%               | 22.96%               |
| <b>Créditos</b>                            | 9,794                | 11,934               | 18.47%               | 21.96%               |
| <b>Agua potable</b>                        | 6,457                | 5,929                | 12.18%               | 10.91%               |
| <b>Energía eléctrica</b>                   | 4,689                | 5,388                | 8.84%                | 9.91%                |
| <b>Servicios</b>                           | 2,670                | 3,400                | 5.04%                | 6.26%                |
| <b>Electrodomésticos</b>                   | 3,126                | 2,792                | 5.90%                | 5.14%                |
| <b>Hidrocarburos</b>                       | 912                  | 2,236                | 1.72%                | 4.11%                |
| <b>Vehículos</b>                           | 1,377                | 1,761                | 2.60%                | 3.24%                |
| <b>Artículos del hogar</b>                 | 2,484                | 1,159                | 4.69%                | 2.13%                |
| <b>Ahorros</b>                             | 1,313                | 1,072                | 2.48%                | 1.97%                |
| <b>Inmuebles</b>                           | 1,067                | 986                  | 2.01%                | 1.81%                |
| <b>Seguros y fianzas</b>                   | 840                  | 919                  | 1.58%                | 1.69%                |
| <b>Tributos y servicios</b>                | 2,540                | 844                  | 4.79%                | 1.55%                |
| <b>Turismo</b>                             | 461                  | 654                  | 0.87%                | 1.20%                |
| <b>Alimentos</b>                           | 502                  | 633                  | 0.95%                | 1.16%                |
| <b>Equipo informático</b>                  | 453                  | 529                  | 0.85%                | 0.97%                |
| <b>Salud</b>                               | 206                  | 377                  | 0.39%                | 0.69%                |
| <b>Prendas de vestir</b>                   | 261                  | 348                  | 0.49%                | 0.64%                |
| <b>Transporte</b>                          | 409                  | 272                  | 0.77%                | 0.50%                |
| <b>Servicios de información crediticia</b> | 161                  | 178                  | 0.30%                | 0.33%                |
| <b>Cosméticos</b>                          | 90                   | 115                  | 0.17%                | 0.21%                |
| <b>Escolar</b>                             | 149                  | 100                  | 0.28%                | 0.18%                |
| <b>Servicios electrónicos financieros</b>  | 28                   | 47                   | 0.05%                | 0.09%                |
| <b>Varios</b>                              | 90                   | 42                   | 0.17%                | 0.08%                |
| <b>Casas de empeño</b>                     | 17                   | 39                   | 0.03%                | 0.07%                |
| <b>Servicios bursátiles</b>                | 89                   | 36                   | 0.17%                | 0.07%                |
| <b>Agrícola</b>                            | 8                    | 31                   | 0.02%                | 0.06%                |
| <b>Artículos infantiles</b>                | 38                   | 29                   | 0.07%                | 0.05%                |
| <b>Químicos</b>                            | 6                    | 24                   | 0.01%                | 0.04%                |
| <b>Total</b>                               | <b>53,014</b>        | <b>54,354</b>        | <b>100.00%</b>       | <b>100.00%</b>       |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**71.56% de las asesorías brindadas, entre enero y octubre 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y sobreendeudamiento (plan de pagos).**

**Tabla 8.** Motivos de las asesorías brindadas.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Motivo   | Enero -<br>Octubre<br>2017 | Enero -<br>Octubre<br>2018 | Enero -<br>Octubre<br>2017 | Enero -<br>Octubre<br>2018 |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>         | 22,510                     | 17,480                     | 42.46%                     | 32.16%                     |
| <b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>           | 13,145                     | 13,015                     | 24.80%                     | 23.94%                     |
| <b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>            | 4,079                      | 8,402                      | 7.69%                      | 15.46%                     |
| <b>Incumplimiento de garantía</b>                    | 3,885                      | 4,420                      | 7.33%                      | 8.13%                      |
| <b>Mala calidad del producto o servicio</b>          | 1,554                      | 3,792                      | 2.93%                      | 6.98%                      |
| <b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b> | 1,551                      | 1,760                      | 2.93%                      | 3.24%                      |
| <b>Cláusulas abusivas</b>                            | 463                        | 971                        | 0.87%                      | 1.79%                      |
| <b>Gestiones de cobro</b>                            | 601                        | 669                        | 1.13%                      | 1.23%                      |
| <b>Práctica abusiva</b>                              | 2,739                      | 611                        | 5.17%                      | 1.12%                      |
| <b>Información crediticia</b>                        | 383                        | 521                        | 0.72%                      | 0.96%                      |
| <b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>      | 262                        | 307                        | 0.49%                      | 0.56%                      |
| <b>Varios</b>  | 1,842                      | 2,406                      | 3.47%                      | 4.43%                      |
| <b>Total</b>   | <b>53,014</b>              | <b>54,354</b>              | <b>100.00%</b>             | <b>100.00%</b>             |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**5,931 denuncias atendidas, el 68.61% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a octubre 2018.**

**Tabla 9.** Denuncias por sector.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Sector                                     | Enero - Octubre<br>2017 | Enero - Octubre<br>2018 | Enero - Octubre<br>2017 | Enero - Octubre<br>2018 |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Agua potable</b>                        | 3,415                   | 2,437                   | 47.98%                  | 41.09%                  |
| <b>Telecomunicaciones</b>                  | 1,340                   | 1,108                   | 18.83%                  | 18.68%                  |
| <b>Electrodomésticos</b>                   | 504                     | 524                     | 7.08%                   | 8.83%                   |
| <b>Créditos</b>                            | 310                     | 474                     | 4.36%                   | 7.99%                   |
| <b>Vehículos</b>                           | 270                     | 339                     | 3.79%                   | 5.72%                   |
| <b>Servicios</b>                           | 239                     | 185                     | 3.36%                   | 3.12%                   |
| <b>Turismo</b>                             | 83                      | 172                     | 1.17%                   | 2.90%                   |
| <b>Artículos del hogar</b>                 | 354                     | 141                     | 4.97%                   | 2.38%                   |
| <b>Equipo informático</b>                  | 119                     | 135                     | 1.67%                   | 2.28%                   |
| <b>Ahorros</b>                             | 147                     | 105                     | 2.07%                   | 1.77%                   |
| <b>Inmuebles</b>                           | 66                      | 66                      | 0.93%                   | 1.11%                   |
| <b>Transporte</b>                          | 114                     | 47                      | 1.60%                   | 0.79%                   |
| <b>Prendas de vestir</b>                   | 38                      | 43                      | 0.53%                   | 0.73%                   |
| <b>Seguros y fianzas</b>                   | 32                      | 34                      | 0.45%                   | 0.57%                   |
| <b>Salud</b>                               | 22                      | 32                      | 0.31%                   | 0.54%                   |
| <b>Servicios de información crediticia</b> | 7                       | 30                      | 0.10%                   | 0.51%                   |
| <b>Alimentos</b>                           | 8                       | 12                      | 0.11%                   | 0.20%                   |
| <b>Artículos infantiles</b>                | 9                       | 10                      | 0.13%                   | 0.17%                   |
| <b>Cosméticos</b>                          | 5                       | 8                       | 0.07%                   | 0.13%                   |
| <b>Agrícola</b>                            | 2                       | 7                       | 0.03%                   | 0.12%                   |
| <b>Servicios electrónicos financieros</b>  | 9                       | 6                       | 0.13%                   | 0.10%                   |

|                      |              |              |                |                |
|----------------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| Escolar              | 19           | 5            | 0.27%          | 0.08%          |
| Energía eléctrica    | 1            | 4            | 0.01%          | 0.07%          |
| Tributos y servicios | 3            | 2            | 0.04%          | 0.03%          |
| Casas de empeño      | 0            | 2            | 0.00%          | 0.03%          |
| Servicios bursátiles | 1            | 1            | 0.01%          | 0.02%          |
| Hidrocarburos        | 0            | 1            | 0.00%          | 0.02%          |
| Químicos             | 0            | 1            | 0.00%          | 0.02%          |
| Varios               | 1            | 0            | 0.01%          | 0.00%          |
| <b>Total</b>         | <b>7,118</b> | <b>5,931</b> | <b>100.00%</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**85.70% de las denuncias atendidas, entre enero y octubre 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 10.** Motivos de las denuncias atendidas.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Motivo   | Total                      |                            | Porcentaje                 |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|  | Enero –<br>Octubre<br>2017 | Enero -<br>Octubre<br>2018 | Enero -<br>Octubre<br>2017 | Enero -<br>Octubre<br>2018 |
| <b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>         | 4,100                      | 2,832                      | 57.60%                     | 47.75%                     |
| <b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>           | 1,323                      | 1,161                      | 18.59%                     | 19.58%                     |
| <b>Incumplimiento de garantía</b>                    | 1,097                      | 1,090                      | 15.41%                     | 18.38%                     |
| <b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b> | 176                        | 263                        | 2.47%                      | 4.43%                      |
| <b>Mala calidad del producto o servicio</b>          | 58                         | 168                        | 0.81%                      | 2.83%                      |
| <b>Cláusulas abusivas</b>                            | 46                         | 105                        | 0.65%                      | 1.77%                      |
| <b>Gestiones de cobro</b>                            | 32                         | 87                         | 0.45%                      | 1.47%                      |
| <b>Información crediticia</b>                        | 23                         | 78                         | 0.32%                      | 1.32%                      |
| <b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>      | 50                         | 61                         | 0.70%                      | 1.03%                      |
| <b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>            | 5                          | 29                         | 0.07%                      | 0.49%                      |
| <b>Práctica abusiva</b>                              | 181                        | 18                         | 2.54%                      | 0.30%                      |
| <b>Varios</b>  | 27                         | 39                         | 0.38%                      | 0.66%                      |
| <b>Total</b>   | <b>7,118</b>               | <b>5,931</b>               | <b>100.00%</b>             | <b>100.00%</b>             |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.



En octubre de 2018, se cerraron 1,166 denuncias y gestiones. Entre enero y octubre de 2018, se cerraron 10,011 denuncias y gestiones, 7.54% menos que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 11.** Denuncias y gestiones cerradas.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Solución                              | Enero –<br>Octubre<br>2017 | Enero –<br>Octubre<br>2018 | Variación     | Septiembre<br>2018 | Octubre<br>2018 | Variación     |
|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------|--------------------|-----------------|---------------|
| Denuncia                              | 8,022                      | 6,015                      | -25.02%       | 573                | 728             | 27.05%        |
| Avenimiento                           | 5,080                      | 3,785                      | -25.49%       | 372                | 451             | 21.24%        |
| Cerrado por razones de oficio         | 2                          | 0                          | -100.00%      | 0                  | 0               | 0.00%         |
| Conciliación                          | 1,426                      | 1,176                      | -17.53%       | 105                | 116             | 10.48%        |
| Desistimiento                         | 359                        | 375                        | 4.46%         | 31                 | 48              | 54.84%        |
| Falta de Ratificación y<br>Prevención | 374                        | 223                        | -40.37%       | 18                 | 23              | 27.78%        |
| Tribunal Sancionador                  | 781                        | 456                        | -41.61%       | 47                 | 90              | 91.49%        |
| Gestión                               | 2,805                      | 3,996                      | 42.46%        | 426                | 438             | 2.82%         |
| <b>Total</b>                          | <b>10,827</b>              | <b>10,011</b>              | <b>-7.54%</b> | <b>999</b>         | <b>1,166</b>    | <b>16.72%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

El monto recuperado en octubre 2018, ascendió a \$503,291.00 como resultado de múltiples casos de inmuebles. Además, en el período de enero a octubre 2018, se recuperaron \$8,003,165.70 que equivale a 230.28% más que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 12.** Montos recuperados en denuncias y gestiones.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Tipo de caso | Enero - Octubre<br>2017 | Enero - Octubre<br>2018 | Variación      | Septiembre 2018       | Octubre 2018        | Variación      |
|--------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|----------------|
| Denuncia     | \$1,901,593.49          | \$6,925,461.71          | 264.19%        | \$1,383,887.82        | \$312,248.63        | -77.44%        |
| Gestión      | \$521,559.68            | \$1,077,703.99          | 106.63%        | \$53,063.36           | \$191,042.37        | 260.03%        |
| <b>Total</b> | <b>\$2,423,153.17</b>   | <b>\$8,003,165.70</b>   | <b>230.28%</b> | <b>\$1,436,951.18</b> | <b>\$503,291.00</b> | <b>-64.98%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

12,375 (55.13% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a octubre de 2018, recuperando \$11,756,826.94.

**Tabla 13.** Reclamos y montos recuperados.  
Enero 2017 - Octubre 2018

| Mes    | Reclamos cerrados | Reclamos con devolución | Monto recuperado |
|--------|-------------------|-------------------------|------------------|
| ene-17 | 1,196             | 630                     | \$225,575.83     |
| feb-17 | 1,343             | 728                     | \$344,177.96     |
| mar-17 | 1,379             | 823                     | \$239,617.66     |
| abr-17 | 772               | 423                     | \$149,125.65     |
| may-17 | 1,156             | 636                     | \$186,580.92     |
| jun-17 | 1,122             | 651                     | \$395,488.39     |
| jul-17 | 1,124             | 628                     | \$234,987.15     |
| ago-17 | 843               | 476                     | \$165,424.88     |
| sep-17 | 897               | 503                     | \$190,235.66     |
| oct-17 | 995               | 586                     | \$291,939.07     |
| nov-17 | 914               | 492                     | \$640,125.45     |
| dic-17 | 693               | 368                     | \$690,382.62     |
| ene-18 | 739               | 410                     | \$340,007.93     |

| Mes          | Reclamos cerrados | Reclamos con devolución | Monto recuperado       |
|--------------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| feb-18       | 1,002             | 530                     | \$416,382.15           |
| mar-18       | 851               | 441                     | \$204,452.50           |
| abr-18       | 921               | 496                     | \$262,724.80           |
| may-18       | 1,151             | 660                     | \$2,870,286.31         |
| jun-18       | 1,184             | 640                     | \$255,037.46           |
| jul-18       | 1,085             | 551                     | \$433,582.13           |
| ago-18       | 913               | 522                     | \$1,280,450.24         |
| sep-18       | 999               | 550                     | \$1,436,951.18         |
| oct-18       | 1,166             | 631                     | \$503,291.00           |
| <b>Total</b> | <b>22,445</b>     | <b>12,375</b>           | <b>\$11,756,826.94</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**31,536 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a octubre 2018; 6,103 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de estos medios representaron el 48.21% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a octubre de 2018.**

**Tabla 14.** Atenciones por forma de recepción.  
Enero - Octubre 2017 y Enero - Octubre 2018

| Forma de recepción                          | Enero – Octubre 2017 |                | Enero – Octubre 2018 |                | Variación    |               |
|---|----------------------|----------------|----------------------|----------------|--------------|---------------|
|   | Cantidad             | %              | Cantidad             | %              | Cantidad     | %             |
| Defensoria-Movil                            | 11,282               | 44.36%         | 13,255               | 42.03%         | 1,973        | 17.49%        |
| Defensoria-Movil                            | 11,282               | 44.36%         | 13,255               | 42.03%         | 1,973        | 17.49%        |
| Medios electrónicos                         | 9,367                | 36.83%         | 11,596               | 36.77%         | 2,229        | 23.80%        |
| Atención en línea                           | 2,966                | 11.66%         | 2,975                | 9.43%          | 9            | 0.30%         |
| Chat  | 2,812                | 11.06%         | 3,685                | 11.69%         | 873          | 31.05%        |
| Correo Electrónico                          | 763                  | 3.00%          | 878                  | 2.78%          | 115          | 15.07%        |
| Red Social Facebook                         | 2,443                | 9.61%          | 1,631                | 5.17%          | -812         | -33.24%       |
| Red Social Twitter                          | 383                  | 1.51%          | 475                  | 1.51%          | 92           | 24.02%        |
| WhatsApp                                    | 0                    | 0.00%          | 1,952                | 6.19%          | 1,952        | -             |
| Teléfono Directo                            | 234                  | 0.92%          | 549                  | 1.74%          | 315          | 134.62%       |
| Teléfono Directo                            | 234                  | 0.92%          | 549                  | 1.74%          | 315          | 134.62%       |
| Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer | 4,550                | 17.89%         | 6,136                | 19.46%         | 1,586        | 34.86%        |
| Ciudad Mujer                                | 290                  | 1.14%          | 376                  | 1.19%          | 86           | 29.66%        |
| Ventanillas descentralizadas                | 4,260                | 16.75%         | 5,760                | 18.26%         | 1,500        | 35.21%        |
| <b>Total</b>                                | <b>25,433</b>        | <b>100.00%</b> | <b>31,536</b>        | <b>100.00%</b> | <b>6,103</b> | <b>24.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 15.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.  
Enero - Octubre 2018

| Sector                     | Defensoría-Móvil |        | Medios electrónicos |        | Teléfono directo |        | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |        | Total |        |
|----------------------------|------------------|--------|---------------------|--------|------------------|--------|---|--------|-------|--------|
|                            | #                | %      | #                   | %      | #                | %      | #   | %      | #     | %      |
| <b>Telecomunicaciones</b>  | 2,258            | 17.04% | 3,524               | 30.39% | 77               | 14.03% | 905   | 14.75% | 6,764 | 21.45% |
| <b>Créditos</b>            | 1,546            | 11.66% | 2,671               | 23.03% | 123              | 22.40% | 772   | 12.58% | 5,112 | 16.21% |
| <b>Energía eléctrica</b>   | 3,632            | 27.40% | 226                 | 1.95%  | 69               | 12.57% | 1,066                                       | 17.37% | 4,993 | 15.83% |
| <b>Agua potable</b>        | 1,679            | 12.67% | 546                 | 4.71%  | 153              | 27.87% | 1,644                                       | 26.79% | 4,022 | 12.75% |
| <b>Servicios</b>           | 597              | 4.50%  | 1,071               | 9.24%  | 29               | 5.28%  | 292   | 4.76%  | 1,989 | 6.31%  |
| <b>Hidrocarburos</b>       | 1,422            | 10.73% | 126                 | 1.09%  | 6                | 1.09%  | 282   | 4.60%  | 1,836 | 5.82%  |
| <b>Electrodomésticos</b>   | 448              | 3.38%  | 714                 | 6.16%  | 40               | 7.29%  | 314   | 5.12%  | 1,516 | 4.81%  |
| <b>Artículos del hogar</b> | 158              | 1.19%  | 580                 | 5.00%  | 4                | 0.73%  | 92  | 1.50%  | 834   | 2.64%  |

| Sector               | Defensoría-Móvil |                | Medios electrónicos |                | Teléfono directo |                | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |                | Total         |                |
|----------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|---|----------------|---------------|----------------|
|                      | #                | %              | #                   | %              | #                | %              | #   | %              | #             | %              |
| Vehículos            | 169              | 1.27%          | 359                 | 3.10%          | 17               | 3.10%          | 242   | 3.94%          | 787           | 2.50%          |
| Tributos y servicios | 288              | 2.17%          | 167                 | 1.44%          | 4                | 0.73%          | 52  | 0.85%          | 511           | 1.62%          |
| Alimentos            | 165              | 1.24%          | 272                 | 2.35%          | 3                | 0.55%          | 32  | 0.52%          | 472           | 1.50%          |
| Ahorros              | 146              | 1.10%          | 224                 | 1.93%          | 5                | 0.91%          | 67  | 1.09%          | 442           | 1.40%          |
| Los demás sectores   | 747              | 5.64%          | 1,116               | 9.62%          | 19               | 3.46%          | 376   | 6.13%          | 2,258         | 7.16%          |
| <b>Total</b>         | <b>13,255</b>    | <b>100.00%</b> | <b>11,596</b>       | <b>100.00%</b> | <b>549</b>       | <b>100.00%</b> | <b>6,136</b>                                | <b>100.00%</b> | <b>31,536</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 16.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados.  
Enero - Octubre 2018

| Motivo  | Defensoría-Móvil |                | Medios electrónicos |                | Teléfono directo |                | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |                | Total         |                |
|---|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|---|----------------|---------------|----------------|
|   | #                | %              | #                   | %              | #                | %              | #   | %              | #             | %              |
| Cobros, cargos y comisiones indebidas         | 6,709            | 50.61%         | 2,388               | 20.59%         | 249              | 45.36%         | 3,026                                       | 49.32%         | 12,372        | 39.23%         |
| Incumplimiento de contrato u oferta           | 2,100            | 15.84%         | 3,893               | 33.57%         | 90               | 16.39%         | 813   | 13.25%         | 6,896         | 21.87%         |
| Sobreendeudamiento (Plan de pagos)            | 1,058            | 7.98%          | 1,551               | 13.38%         | 91               | 16.58%         | 598   | 9.75%          | 3,298         | 10.46%         |
| Mala calidad del producto o servicio          | 1,028            | 7.76%          | 704                 | 6.07%          | 26               | 4.74%          | 589   | 9.60%          | 2,347         | 7.44%          |
| Incumplimiento de garantía                    | 611              | 4.61%          | 1,182               | 10.19%         | 53               | 9.65%          | 423   | 6.89%          | 2,269         | 7.19%          |
| Derecho de retracto y desistimiento de compra | 176              | 1.33%          | 426                 | 3.67%          | 6                | 1.09%          | 102   | 1.66%          | 710           | 2.25%          |
| Cláusulas abusivas                            | 209              | 1.58%          | 188                 | 1.62%          | 5                | 0.91%          | 125   | 2.04%          | 527           | 1.67%          |
| Los demás motivos                             | 1,364            | 10.29%         | 1,264               | 10.90%         | 29               | 5.28%          | 460   | 7.50%          | 3,117         | 9.88%          |
| <b>Total</b>                                  | <b>13,255</b>    | <b>100.00%</b> | <b>11,596</b>       | <b>100.00%</b> | <b>549</b>       | <b>100.00%</b> | <b>6,136</b>                                | <b>100.00%</b> | <b>31,536</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 17.** Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.  
Octubre 2018

| Proveedor              | Defensoría-Móvil |                | Medios electrónicos |                | Teléfono directo |                | Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer |                | Total      |                |
|------------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|---|----------------|------------|----------------|
|                        | #                | %              | #                   | %              | #                | %              | #   | %              | #          | %              |
| ANDA                   | 1                | 11.11%         | 3                   | 8.11%          | 4                | 50.00%         | 24  | 38.71%         | 32         | 27.59%         |
| Tigo                   | 1                | 11.11%         | 7                   | 18.92%         | 0                | 0.00%          | 3   | 4.84%          | 11         | 9.48%          |
| Claro                  | 2                | 22.22%         | 3                   | 8.11%          | 0                | 0.00%          | 3   | 4.84%          | 8          | 6.90%          |
| Omnisport              | 1                | 11.11%         | 2                   | 5.41%          | 0                | 0.00%          | 5   | 8.06%          | 8          | 6.90%          |
| Unicomer               | 0                | 0.00%          | 1                   | 2.70%          | 2                | 25.00%         | 3   | 4.84%          | 6          | 5.17%          |
| Siman                  | 0                | 0.00%          | 3                   | 8.11%          | 0                | 0.00%          | 1   | 1.61%          | 4          | 3.45%          |
| Los demás proveedores* | 4                | 44.44%         | 18                  | 48.65%         | 2                | 25.00%         | 23  | 37.10%         | 47         | 40.52%         |
| <b>Total</b>           | <b>9</b>         | <b>100.00%</b> | <b>37</b>           | <b>100.00%</b> | <b>8</b>         | <b>100.00%</b> | <b>62</b>                                   | <b>100.00%</b> | <b>116</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.