

Boletín Estadístico Mensual

Septiembre de 2016

Atenciones Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de atención	Enero – septiembre 2015	Enero – septiembre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	32,704	38,207	5,503	16.8%
Denuncia	6,861	10,830	3,969	57.8%
Derivación	1,380	1,108	-272	-19.7%
Gestión	1,210	1,851	641	53.0%
Total	42,155	51,996	9,841	23.3%

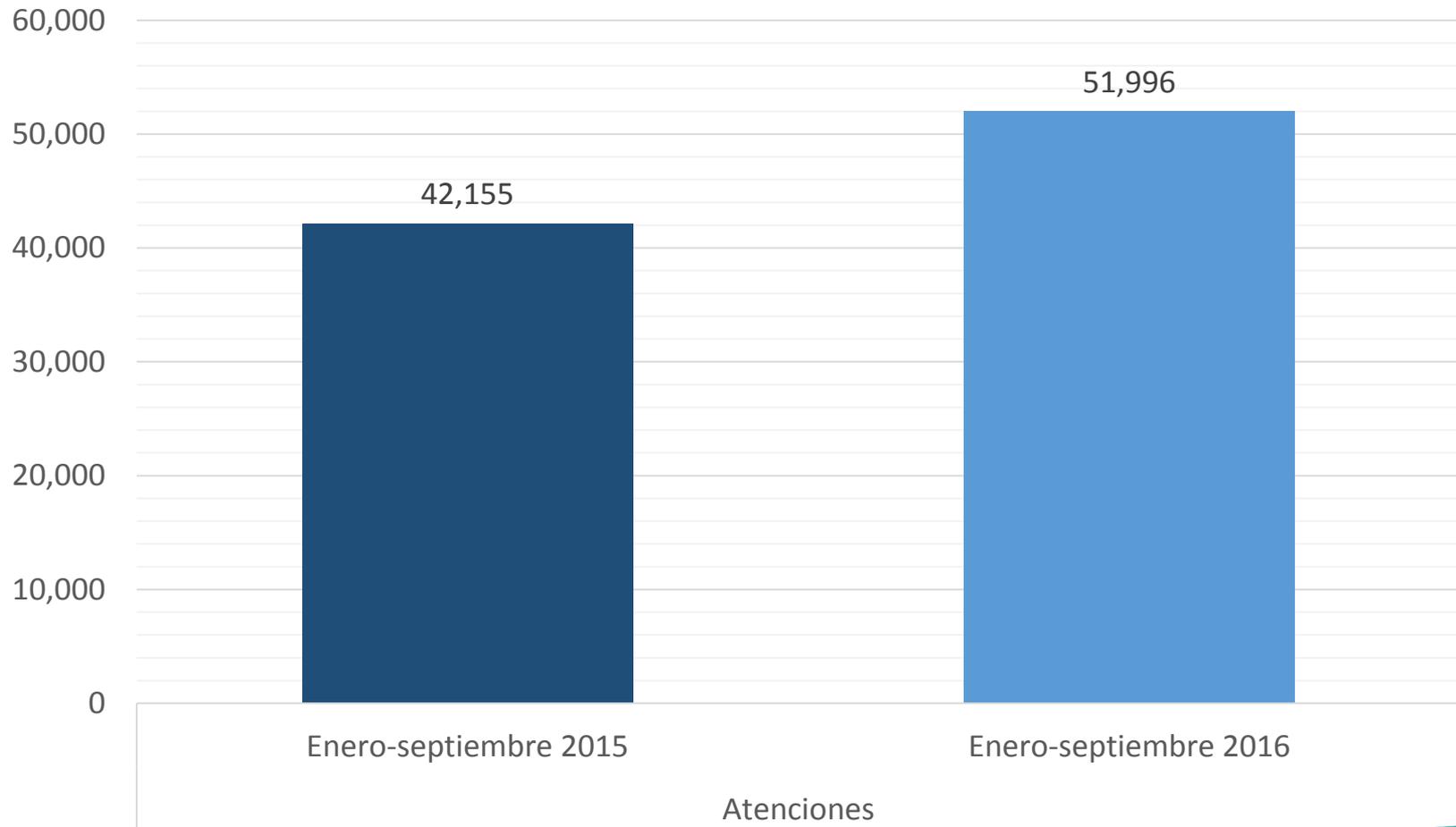
- El total de atenciones de enero a septiembre de 2016 es un 23.3% superior al resultado del mismo periodo de 2015.

Tipo de atención	Agosto 2016	Septiembre 2016	Diferencia	Variación %
Asesoría	4,014	4,174	160	4.0%
Denuncia	979	1,068	89	9.1%
Derivación	114	95	-19	-16.7%
Gestión	217	253	36	16.6%
Total	5,324	5,590	266	5.0%

- En septiembre de 2016, la Defensoría del Consumidor brindó un total de 5,590 atenciones, aumentando un 5.0% respecto al mes anterior.
- La mayor cantidad de atenciones del mes de septiembre se concentran en las asesorías que con 4,174 representan un 74.67% del total.

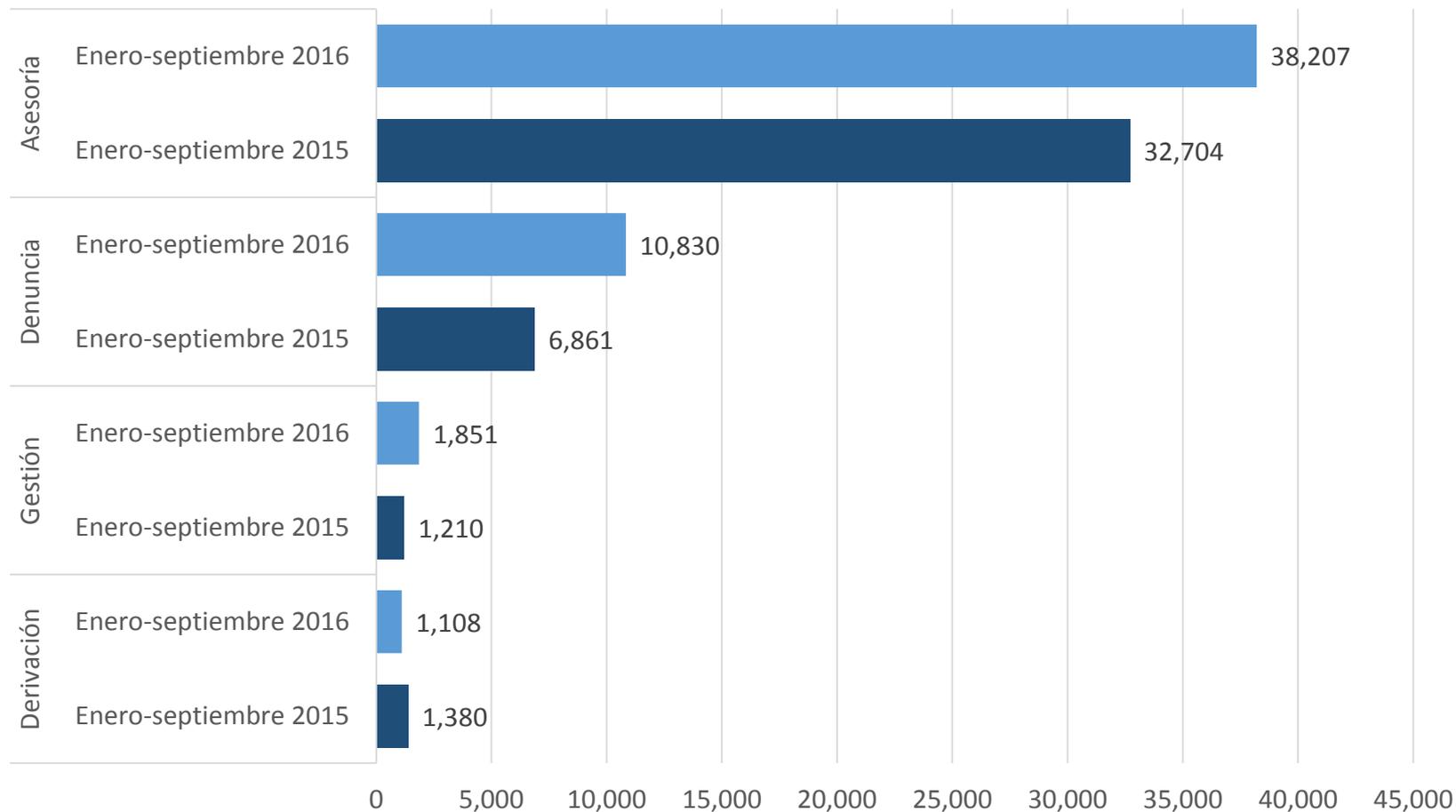
Atenciones totales

Acumulado 2015 Vrs. 2016



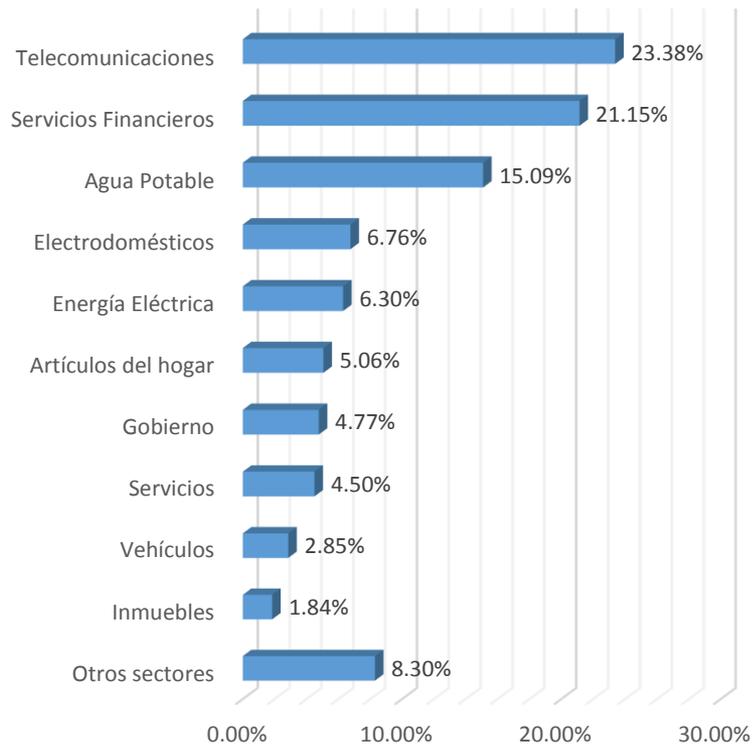
Atenciones por tipo

Acumulado 2015 Vrs. 2016

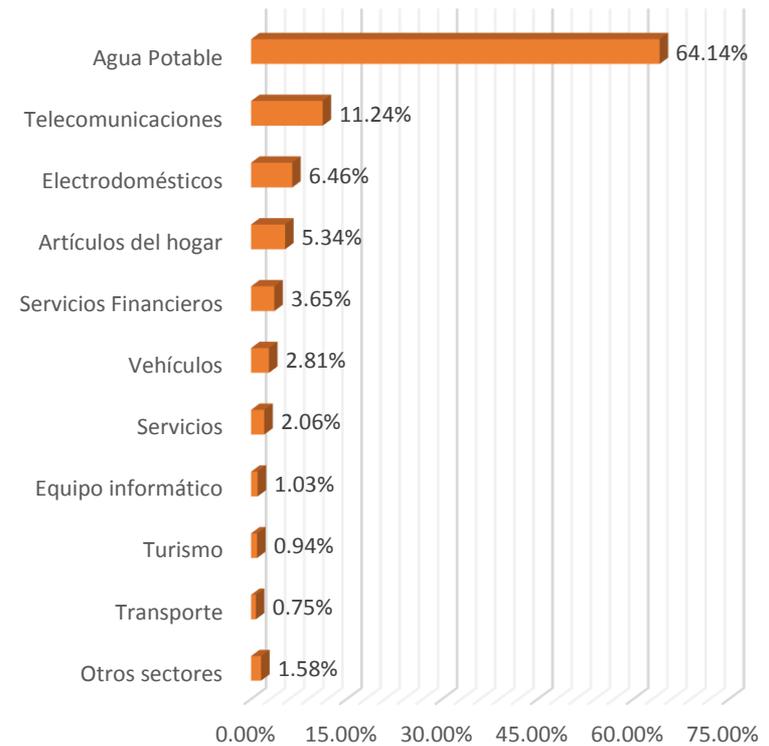


Atenciones por sector Septiembre 2016

Asesorías por sector



Denuncias por sector



Atenciones por sector

Septiembre 2016

Asesorías por sector

Sector	Porcentaje	Total
	23.38%	976
Servicios Financieros	21.15%	883
Agua Potable	15.09%	630
Electrodomésticos	6.76%	282
Energía Eléctrica	6.30%	263
Artículos del hogar	5.06%	211
Gobierno	4.77%	199
Servicios	4.50%	188
Vehículos	2.85%	119
Inmuebles	1.84%	77
Otros sectores	8.30%	346
Total	100.00%	4,174

Denuncias por sector

Sector	Porcentaje	Total
Agua Potable	64.14%	685
Telecomunicaciones	11.24%	120
Electrodomésticos	6.46%	69
Artículos del hogar	5.34%	57
Servicios Financieros	3.65%	39
Vehículos	2.81%	30
Servicios	2.06%	22
Equipo informático	1.03%	11
Turismo	0.94%	10
Transporte	0.75%	8
Otros sectores	1.58%	17
Total	100.00%	1,068

Denuncias por sector

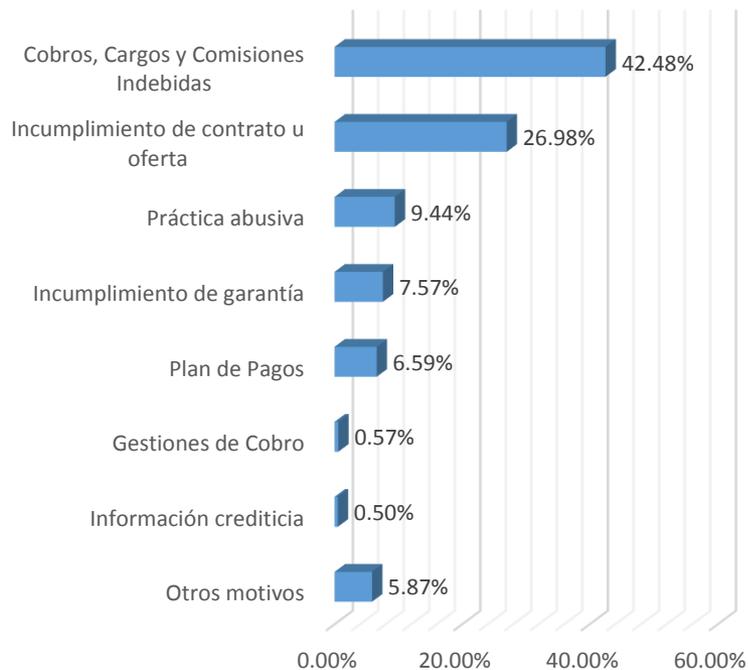
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016
Agua Potable	3,571	7,682	52.05%	70.93%
Telecomunicaciones	808	801	11.78%	7.40%
Artículos del hogar	459	530	6.69%	4.89%
Electrodomésticos	405	461	5.90%	4.26%
Servicios Financieros	716	416	10.44%	3.84%
Vehículos	204	307	2.97%	2.83%
Servicios	175	151	2.55%	1.39%
Equipo informático	158	136	2.30%	1.26%
Turismo	83	114	1.21%	1.05%
Prendas de vestir	68	61	0.99%	0.56%
Inmuebles	61	61	0.89%	0.56%
Transporte	43	41	0.63%	0.38%
Salud	34	26	0.50%	0.24%
Alimentos	21	14	0.31%	0.13%
Equipo de profesional	13	8	0.19%	0.07%
Gobierno	7	7	0.10%	0.06%
Energía Eléctrica	14	4	0.20%	0.04%
Artículos infantiles	7	4	0.10%	0.04%
Libros y útiles escolares	13	3	0.19%	0.03%
Seguridad social	1	2	0.01%	0.02%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.01%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	6,861	10,830	100.00%	100.00%

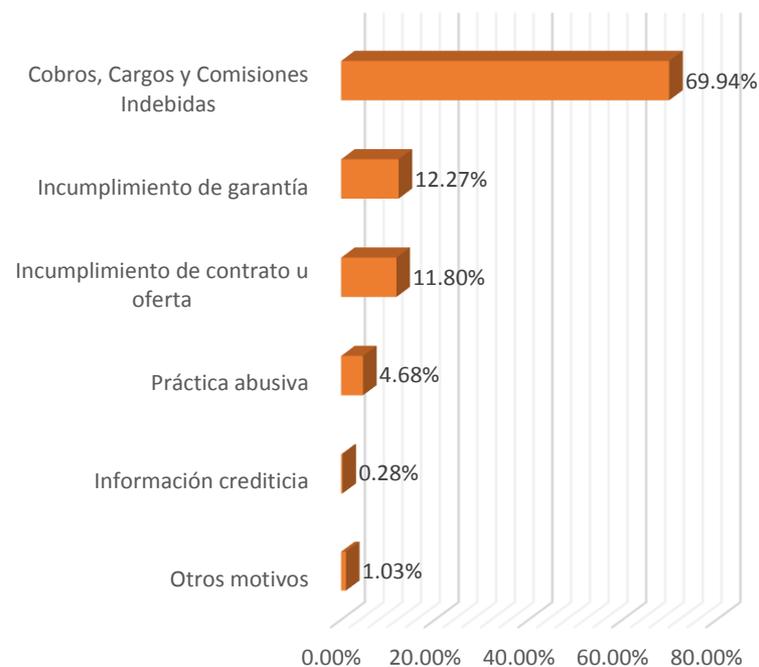
Motivos

Septiembre 2016

Motivos de las Asesorías



Motivos de las denuncias



- Los principales motivos de las asesorías son: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 42.48%, el incumplimiento de contrato u oferta con 26.98%, y prácticas abusivas con 9.44%.
- Los motivos de denuncias se concentran principalmente en: cobros, cargos y comisiones indebidas con un 69.94%, incumplimiento de garantía con 12.27%, e incumplimiento de contrato u oferta con 11.80%.

Atenciones por motivo

Septiembre 2016

Asesorías por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	42.48%	1,773
Incumplimiento de contrato u oferta	26.98%	1,126
Práctica abusiva	9.44%	394
Incumplimiento de garantía	7.57%	316
Plan de Pagos	6.59%	275
Gestiones de Cobro	0.57%	24
Información crediticia	0.50%	21
Otros motivos	5.87%	245
Total	100.00%	4,174

Denuncias por motivo

Motivo	Porcentaje	Total
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	69.94%	747
Incumplimiento de garantía	12.27%	131
Incumplimiento de contrato u oferta	11.80%	126
Práctica abusiva	4.68%	50
Información crediticia	0.28%	3
Otros motivos	1.03%	11
Total	100.00%	1,068

Denuncias por motivo

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indevidas	4,066	8,184	59.26%	75.57%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,134	1,117	16.53%	10.31%
Incumplimiento de garantía	986	1,036	14.37%	9.57%
Práctica abusiva	492	388	7.17%	3.58%
Información crediticia	23	17	0.34%	0.16%
Gestiones de Cobro	39	13	0.57%	0.12%
Mala calidad del producto o servicio	15	8	0.22%	0.07%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	2	0.01%	0.02%
Plan de Pagos	7	1	0.10%	0.01%
Varios	98	64	1.43%	0.59%

Denuncias y gestiones cerradas

Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Variación	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Denuncia	6,816	10,668	56.5%	1,114	1,123	0.8%
Avenimiento	4,515	7,392	63.7%	754	725	-3.8%
Cerrado por razones de oficio	0	2	0.0%	0	1	0.0%
Conciliación	1,209	1,867	54.4%	209	224	7.2%
Desistimiento	262	387	47.7%	35	36	2.9%
Falta de Ratificación y Prevención	346	515	48.8%	54	65	20.4%
Tribunal Sancionador	484	505	4.3%	62	72	16.1%
Gestión	1,080	1,825	69.0%	157	249	58.6%
Total	7,896	12,493	58.2%	1,271	1,372	7.9%

- En septiembre de 2016, se cerró 1,372 denuncias y gestiones; mostrando un aumento de 7.9% respecto a agosto.
- Las denuncias y gestiones cerradas entre enero y septiembre de 2016 son un 58.2% mayores al total del mismo periodo de 2015.

Montos recuperados

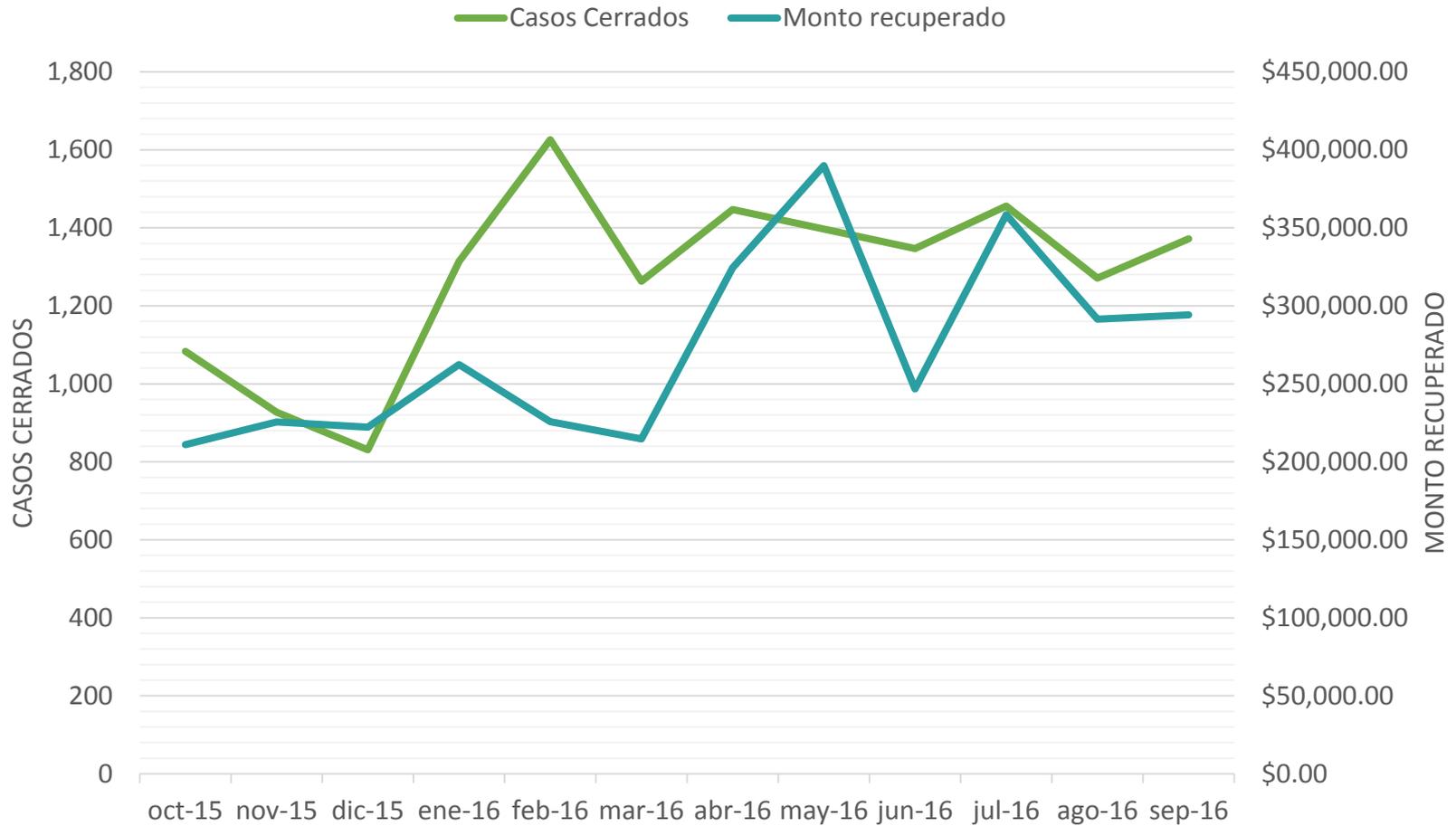
Acumulado 2016 Vrs. 2015

Tipo de caso	Enero - septiembre 2015	Enero - septiembre 2016	Variación	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Denuncia	\$1,526,071.44	\$2,280,240.24	49.4%	\$279,972.67	\$267,096.34	-4.6%
Gestión	\$141,482.29	\$327,369.86	131.4%	\$11,390.10	\$27,154.50	138.4%
Total	\$1,667,553.73	\$2,607,610.10	56.4%	\$291,362.77	\$294,250.84	1.0%

- En septiembre de 2016 se recuperó \$294,250.84, mostrando una disminución del 1.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y septiembre de 2016 es 56.4% mayor que en 2015.

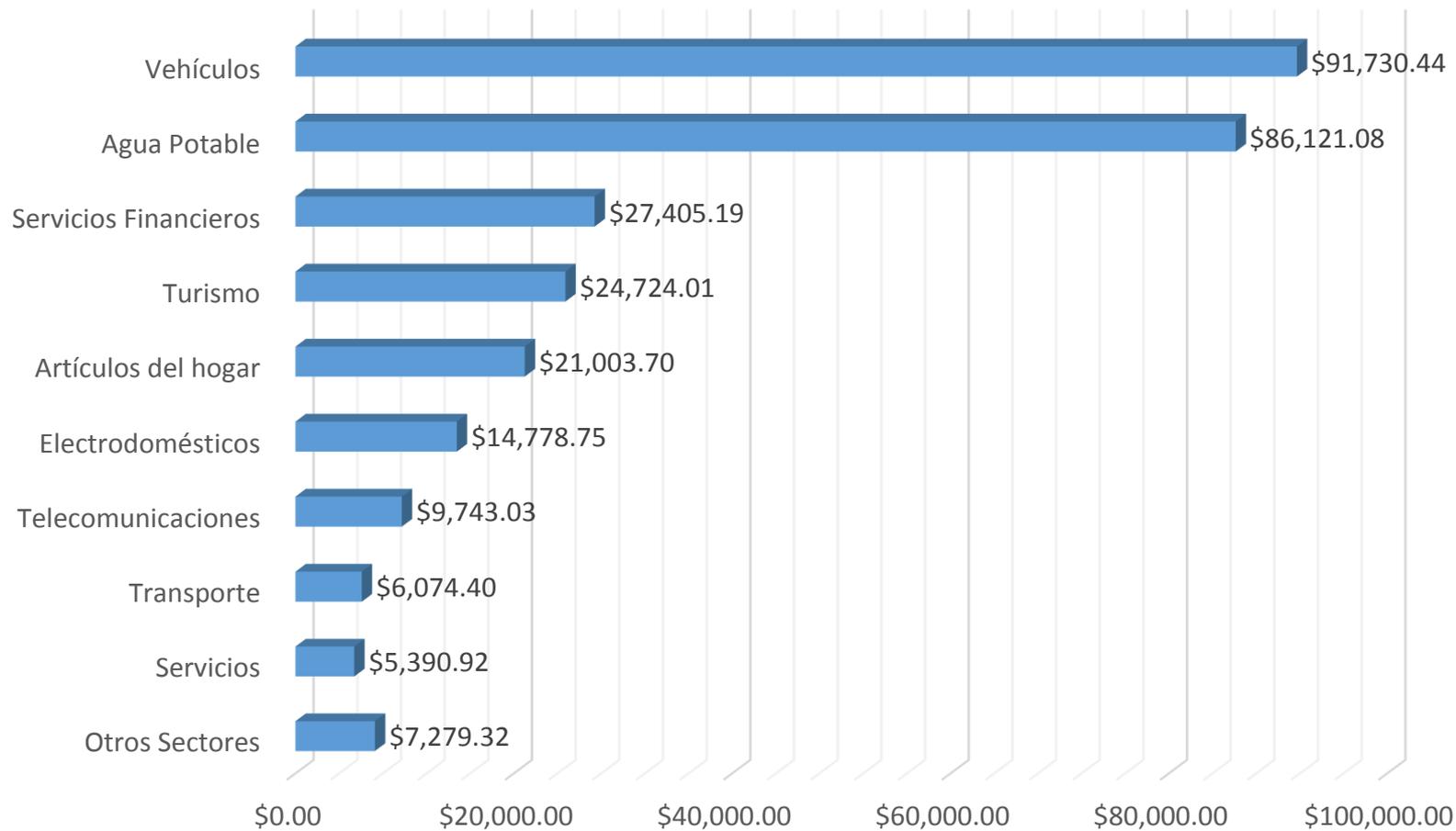
Montos recuperados

De octubre 2015 a septiembre 2016



Montos recuperados por sector

Septiembre 2016



Reclamos cerrados y montos recuperados

De octubre 2015 a septiembre 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
oct-15	1,083	688	\$210,960.09
nov-15	927	614	\$225,578.44
dic-15	831	527	\$222,195.78
ene-16	1,314	865	\$262,423.86
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,263	845	\$214,603.50
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,397	864	\$389,960.67
jun-16	1,347	871	\$246,620.93
jul-16	1,456	960	\$358,338.64
ago-16	1,271	791	\$291,362.77
sep-16	1,372	815	\$294,250.84
Total	15,334	9,757	\$3,266,344.41

Conclusiones

- La mayor cantidad de atenciones del mes de septiembre se concentran en las asesorías que con 4,174 representan un 74.67% del total.
- En septiembre de 2016 se recuperó \$294,250.84, mostrando una disminución del 1.0% respecto al mes anterior.
- El monto recuperado entre enero y septiembre de 2016 es 56.4% mayor que en 2015.

Conclusiones

- Los sectores con más asesorías son:
 - Telecomunicaciones 23.38%
 - Servicios financieros 21.15%
 - Agua potable 15.09%.
- Los sectores más denunciados son:
 - Agua potable 64.14%
 - Telecomunicaciones 11.24%
 - Electrodomésticos 6.46%.
- Los motivos más frecuentes de asesoría son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 42.48%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 26.98%
 - Prácticas abusivas 9.44%.
- Los motivos más denunciados son:
 - Cobros, cargos y comisiones indebidas 69.94%
 - Incumplimiento de garantía 12.27%
 - Incumplimiento de contrato u oferta 11.80%.