

Top ten” proveedores más denunciados en 2011

Índice del artículo

“Top ten” proveedores más denunciados en 2011

Historial

Todas las páginas

Página 1 de 2

La Ley de Protección al Consumidor (artículo 160) establece que la **Defensoría del Consumidor** mantendrá actualizada una base de datos sobre las denuncias recibidas, información que está disponible para las autoridades competentes y para el público en general; por su parte, el artículo 58 literal "k", dispone que **La Defensoría** tiene la facultad de organizar, recopilar y divulgar información de interés para las y los consumidores.

En cumplimiento de esta disposición legal y con el fin de mejorar el respeto de derechos de las y los consumidores y generar más transparencia sobre las prácticas empresariales, **La Defensoría** hace del conocimiento público el listado de los 10 proveedores más denunciados durante 2011.

Proveedor	Sector	2011		Denuncias
		Denuncias	Porcentaje	
ANDA	Agua Potable	7,752	53.5%	14
AMNET / TELEMOVIL	Telecomunicaciones	1,048	7.2%	
TELECOM / PERSONAL / CLARO	Telecomunicaciones	861	5.9%	
GRUPO MONGE	Comercio de muebles y electrodomésticos	716	4.9%	
CITIBANK / AVAL CARD	Servicios financieros	243	1.7%	
BANCO AGRICOLA	Servicios financieros	217	1.5%	
UNICOMER	Comercio de muebles y Electrodomésticos	199	1.4%	
BANCO HSBC	Servicios financieros	197	1.4%	
TELEFONICA	Telecomunicaciones	139	1.0%	
BANCO DE AMERICA CENTRAL CREDOMATIC	Servicios financieros	117	0.8%	
LOS DEMÁS PROVEEDORES		3,014	20.7%	3
Total		14,503	100.0%	20

Al analizar el comportamiento de las denuncias en el 2011 en relación a las atendidas en el 2010, se concluye que uno de los hallazgos más relevantes es la sensible disminución porcentual mostrada en las denuncias por el servicio de agua potable

Como se observa en el cuadro anterior, los proveedores vinculados a servicios de agua potable, telecomunicaciones, y comercio de muebles y electrodomésticos son los más denunciados en **La Defensoría**, situación que en parte es resultado de la masividad de usuarios que poseen dichos proveedores.

La Defensoría espera que esta publicación contribuya a impulsar cambios en las prácticas empresariales que generan las denuncias más frecuentes por parte de las y los consumidores.