

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Diciembre 2016



4,929 personas consumidoras atendidas en diciembre de 2016.

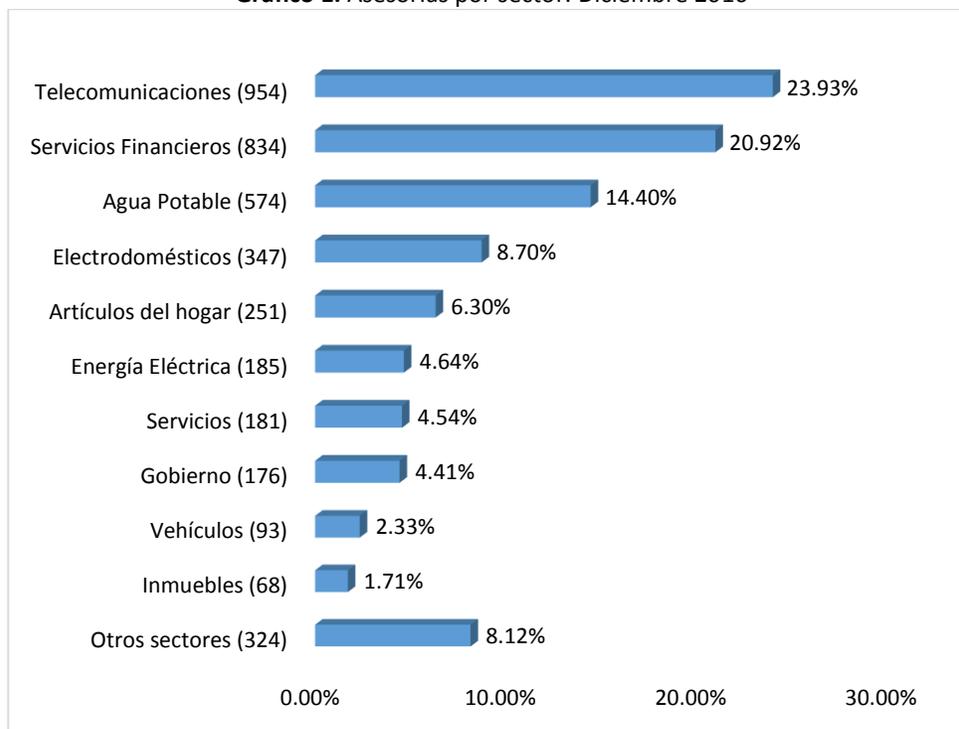
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Noviembre-Diciembre 2016

Tipo de caso	Noviembre 2016		Diciembre 2016		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,829	81.65%	3,987	80.89%	-842	-17.4%
Denuncia	764	12.92%	630	12.78%	-134	-17.5%
Derivación	90	1.52%	95	1.93%	5	5.6%
Gestión	231	3.91%	217	4.40%	-14	-6.1%
Total	5,914	100.00%	4,929	100.00%	-985	-16.7%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

59.25% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

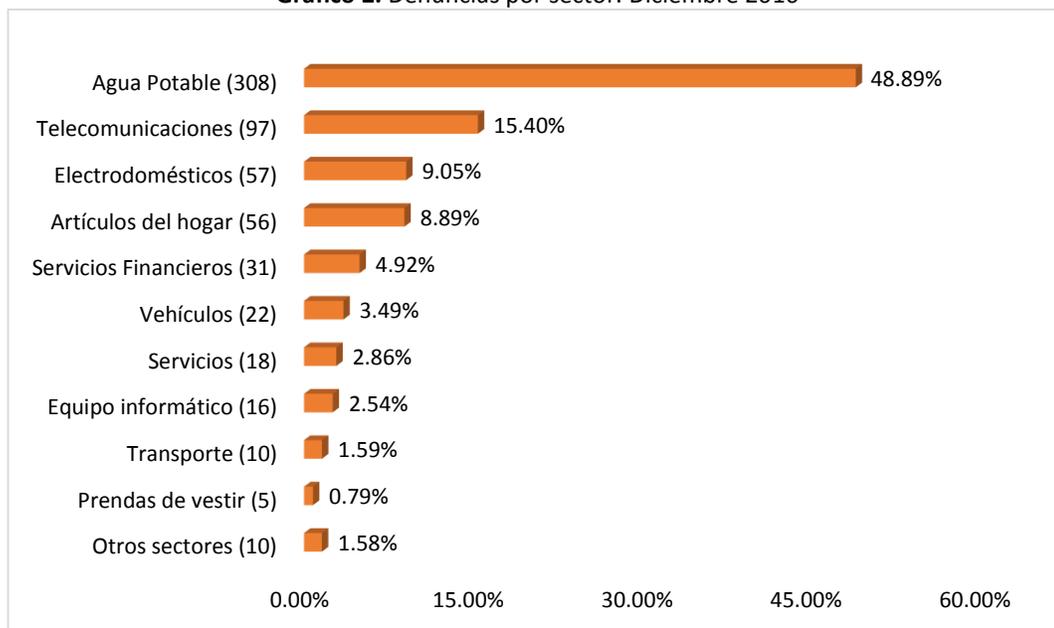
Gráfico 1. Asesorías por sector. Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

73.34% de las denuncias en: sector agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

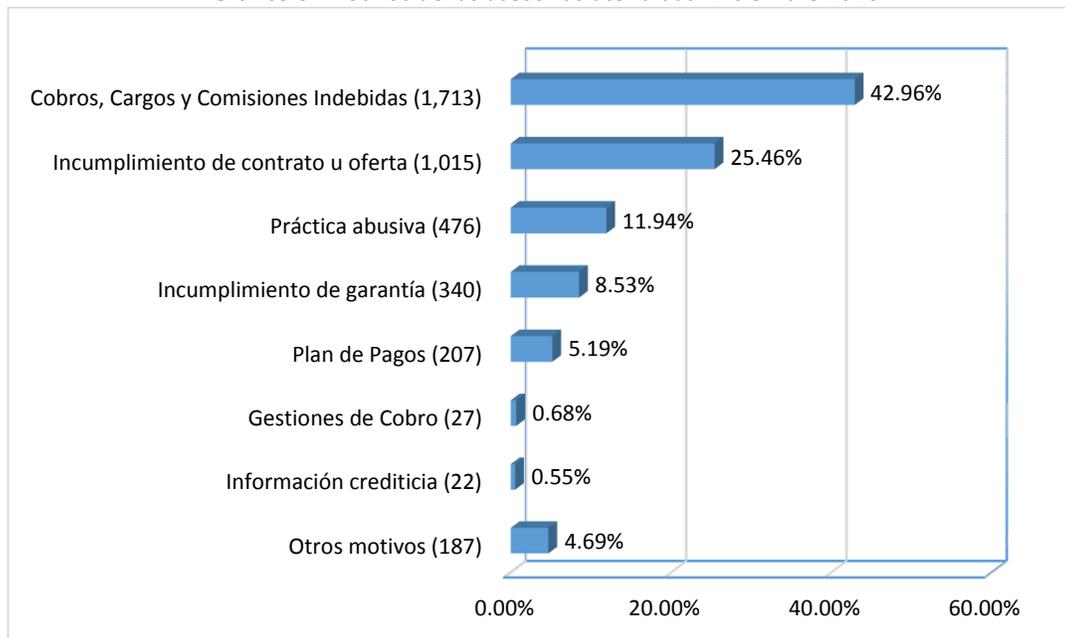
Gráfico 2. Denuncias por sector. Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

1,713 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

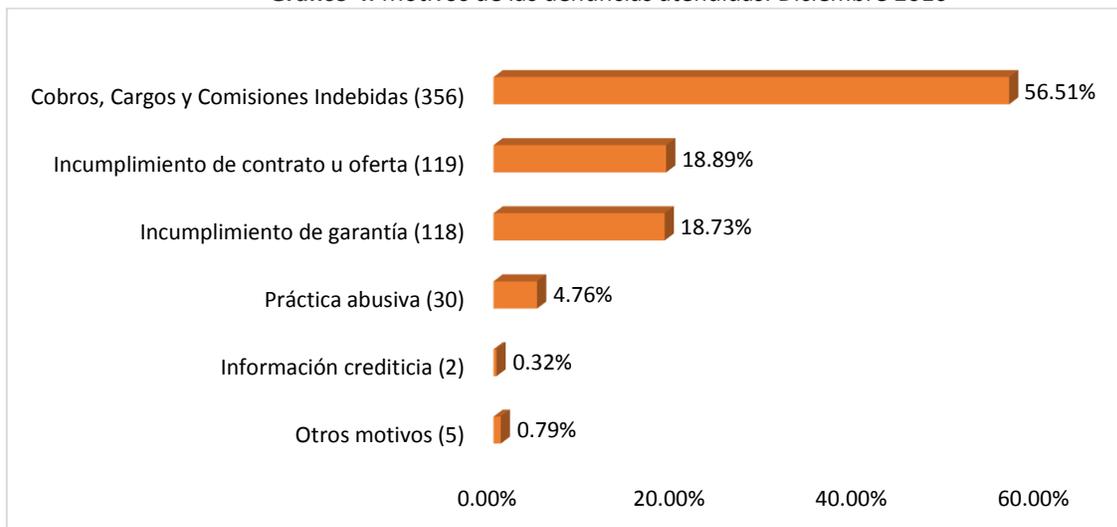
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

356 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

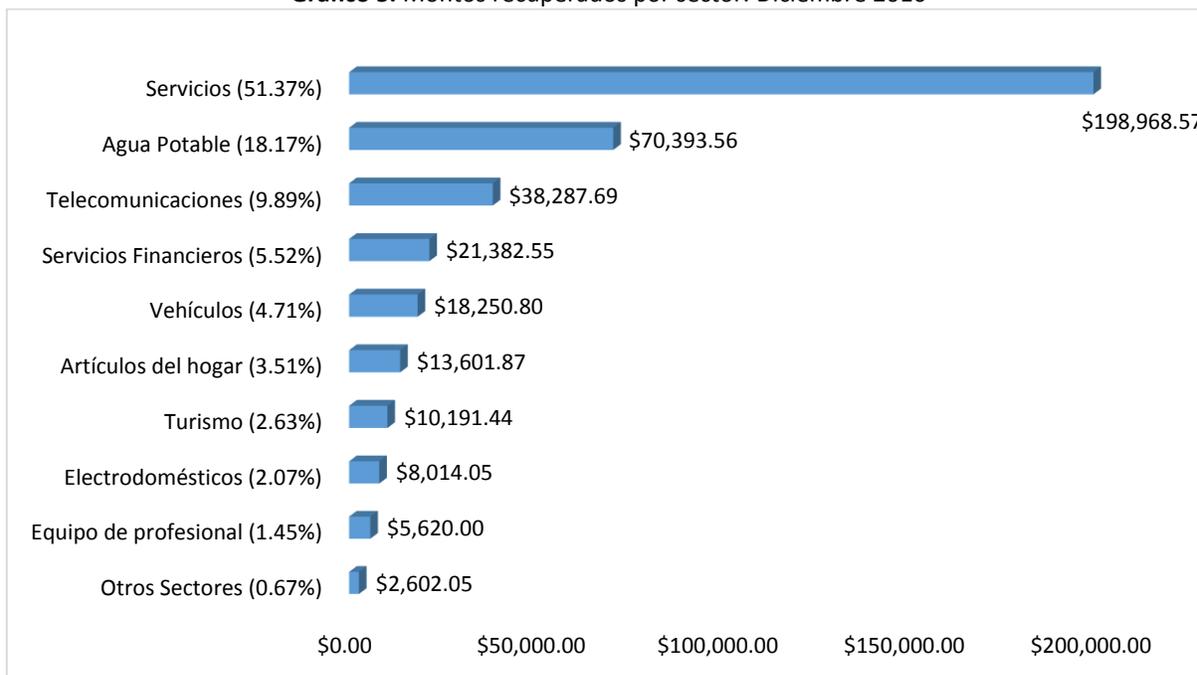
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

\$307,649.82 recuperados en servicios, agua potable y telecomunicaciones.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Respecto a noviembre 2016, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 11.01%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 32.95% del total de atenciones brindadas en diciembre 2016.

Tabla 2. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Noviembre y Diciembre 2016

Forma de recepción	Noviembre 2016		Diciembre 2016		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	917	50.25%	849	52.28%	-68	-7.42%
Defensoria-Móvil	917	50.25%	849	52.28%	-68	-7.42%
Medios electrónicos	616	33.75%	497	30.60%	-119	-19.32%
Atención en línea	332	18.19%	262	16.13%	-70	-21.08%
Chat	14	0.77%	12	0.74%	-2	-14.29%
Correo Electrónico	78	4.27%	55	3.39%	-23	-29.49%
Red Social Facebook	111	6.08%	123	7.57%	12	10.81%
Red Social Twitter	81	4.44%	45	2.77%	-36	-44.44%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	292	16.00%	278	17.12%	-14	-4.79%
Ciudad Mujer	19	1.04%	15	0.92%	-4	-21.05%
Ventanillas descentralizadas	273	14.96%	263	16.19%	-10	-3.66%
Total	1,825	100.00%	1,624	100.00%	-201	-11.01%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Diciembre 2016

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	197	23.20%	135	27.16%	34	12.23%	366	22.54%
Servicios Financieros	173	20.38%	45	9.05%	34	12.23%	252	15.52%
Agua Potable	109	12.84%	33	6.64%	108	38.85%	250	15.39%
Electrodomésticos	52	6.12%	89	17.91%	15	5.40%	156	9.61%
Energía Eléctrica	89	10.48%	7	1.41%	52	18.71%	148	9.11%
Artículos del hogar	64	7.54%	25	5.03%	13	4.68%	102	6.28%
Gobierno	66	7.77%	24	4.83%	7	2.52%	97	5.97%
Servicios	36	4.24%	8	1.61%	3	1.08%	47	2.89%
Vehículos	14	1.65%	4	0.80%	8	2.88%	26	1.60%
Inmuebles	14	1.65%	2	0.40%	0	0.00%	16	0.99%
Alimentos	8	0.94%	5	1.01%	0	0.00%	13	0.80%
Salud	6	0.71%	3	0.60%	3	1.08%	12	0.74%
Los demás sectores	21	2.47%	117	23.54%	1	0.36%	139	8.56%
Total	849	100.00%	497	100.00%	278	100.00%	1,624	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Tabla 4. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Diciembre 2016

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	317	37.34%	251	50.50%	180	64.75%	748	46.06%
Incumplimiento de contrato u oferta	233	27.44%	93	18.71%	23	8.27%	349	21.49%
Práctica abusiva	182	21.44%	18	3.62%	28	10.07%	228	14.04%
Incumplimiento de garantía	57	6.71%	31	6.24%	28	10.07%	116	7.14%
Plan de pagos	29	3.42%	6	1.21%	7	2.52%	42	2.59%
Los demás motivos	31	3.65%	98	19.72%	12	4.32%	141	8.68%
Total	849	100.00%	497	100.00%	278	100.00%	1,624	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

DATOS ACUMULADOS ENERO-DICIEMBRE 2016

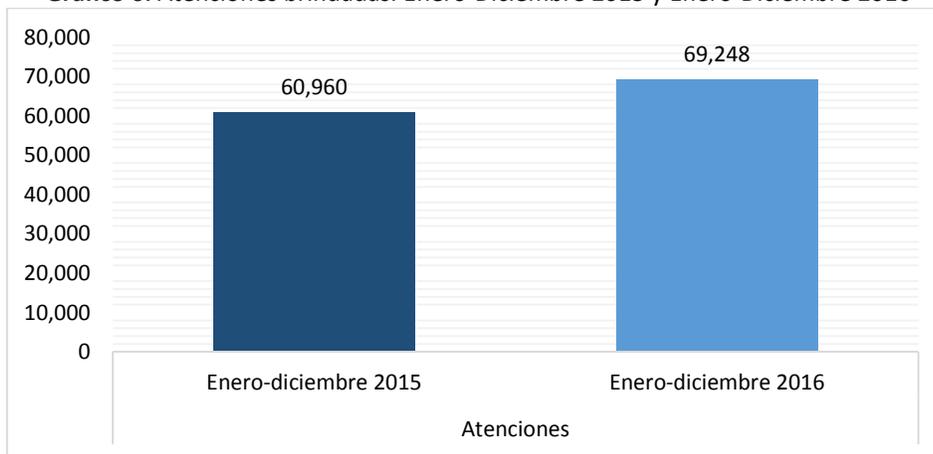
69,248 personas atendidas entre enero y diciembre 2016; 8,288 atenciones más que el mismo período en 2015.

Tabla 5. Atenciones brindadas. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Tipo de atención	Enero – diciembre 2015		Enero – diciembre 2016		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	47,222	77.46%	52,057	75.17%	4,835	10.2%
Denuncia	10,124	16.61%	13,241	19.12%	3,117	30.8%
Derivación	1,767	2.90%	1,381	1.99%	-386	-21.8%
Gestión	1,847	3.03%	2,569	3.71%	722	39.1%
Total	60,960	100.00%	69,248	100.00%	8,288	13.6%

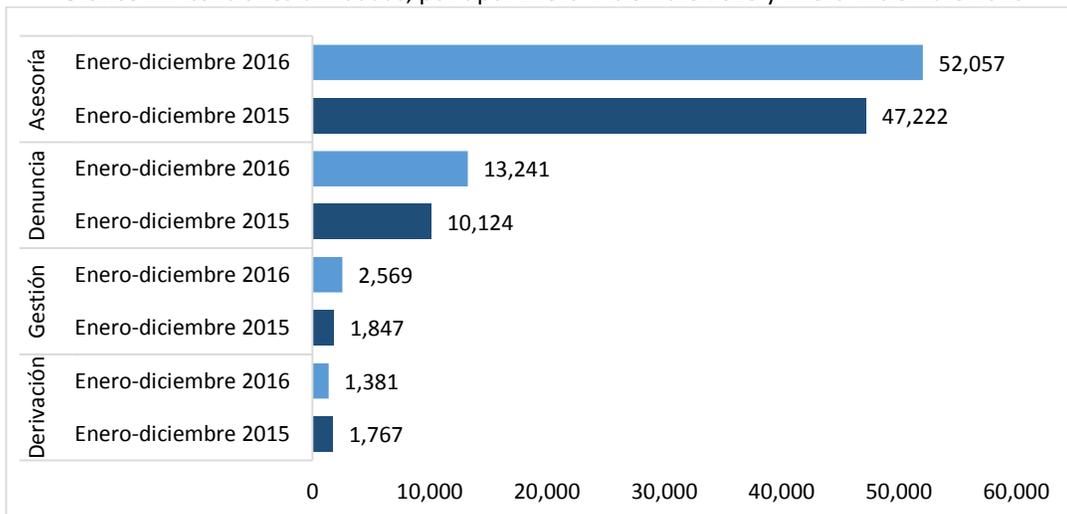
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Gráfico 6. Atenciones brindadas. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Gráfico 7. Atenciones brindadas, por tipo. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

52,057 asesorías brindadas, el 61.72% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en el período enero-diciembre 2016.

Tabla 6. Asesorías por sector. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016
Telecomunicaciones	10,662	11,835	22.58%	22.73%
Servicios Financieros	13,252	11,436	28.06%	21.97%
Agua Potable	4,941	8,860	10.46%	17.02%
Electrodomésticos	2,854	3,142	6.04%	6.04%
Artículos del hogar	2,677	2,764	5.67%	5.31%
Energía Eléctrica	2,120	2,418	4.49%	4.64%
Servicios	2,389	2,276	5.06%	4.37%
Gobierno	1,605	2,007	3.40%	3.86%
Vehículos	1,144	1,406	2.42%	2.70%
Varios	1,014	1,362	2.15%	2.62%
Inmuebles	1,069	1,177	2.26%	2.26%
Turismo	614	879	1.30%	1.69%
Equipo informático	628	477	1.33%	0.92%
Alimentos	407	404	0.86%	0.78%
Hidrocarburos	610	373	1.29%	0.72%
Transporte	343	343	0.73%	0.66%
Salud	318	286	0.67%	0.55%
Prendas de vestir	291	285	0.62%	0.55%
Libros y útiles escolares	118	120	0.25%	0.23%
Seguridad social	86	117	0.18%	0.22%
Equipo de profesional	50	47	0.11%	0.09%
Artículos infantiles	28	40	0.06%	0.08%
Bebidas	2	3	0.00%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Total	47,222	52,057	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

78.44% de las asesorías brindadas, entre enero y diciembre 2016, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta y por prácticas abusivas.

Tabla 7. Motivos de las asesorías brindadas. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	19,288	23,152	40.85%	44.47%
Incumplimiento de contrato u oferta	10,160	12,416	21.52%	23.85%
Práctica abusiva	5,262	5,266	11.14%	10.12%
Incumplimiento de garantía	3,984	3,803	8.44%	7.31%
Plan de Pagos	4,659	3,678	9.87%	7.07%
Gestiones de Cobro	490	457	1.04%	0.88%
Información crediticia	426	318	0.90%	0.61%
Mala calidad del producto o servicio	166	185	0.35%	0.36%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	10	15	0.02%	0.03%
Varios	2,777	2,767	5.88%	5.32%
Total	47,222	52,057	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

13,241 denuncias atendidas, el 81.90% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero-diciembre 2016.

Tabla 8. Denuncias por sector. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

	Enero – diciembre 2015	Enero - diciembre 2016	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016
Agua Potable	5,671	8,999	56.02%	67.96%
Telecomunicaciones	1,065	1,127	10.52%	8.51%
Artículos del hogar	636	718	6.28%	5.42%
Electrodomésticos	587	630	5.80%	4.76%
Servicios Financieros	933	549	9.22%	4.15%
Vehículos	307	418	3.03%	3.16%
Servicios	241	201	2.38%	1.52%
Equipo informático	209	176	2.06%	1.33%
Turismo	104	134	1.03%	1.01%
Prendas de vestir	86	75	0.85%	0.57%
Inmuebles	82	70	0.81%	0.53%
Transporte	61	59	0.60%	0.45%
Salud	51	34	0.50%	0.26%
Equipo de profesional	18	15	0.18%	0.11%
Alimentos	23	13	0.23%	0.10%
Gobierno	7	8	0.07%	0.06%
Artículos infantiles	8	4	0.08%	0.03%
Energía Eléctrica	19	4	0.19%	0.03%
Libros y útiles escolares	15	4	0.15%	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	10,124	13,241	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

95.12% de las denuncias atendidas, entre enero y diciembre 2016, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta e incumplimiento de garantía.

Tabla 9. Motivos de las denuncias atendidas. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – diciembre 2015	Enero - diciembre 2016	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	6,338	9,698	62.60%	73.24%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,560	1,483	15.41%	11.20%
Incumplimiento de garantía	1,344	1,414	13.28%	10.68%
Práctica abusiva	644	507	6.36%	3.83%
Información crediticia	27	24	0.27%	0.18%
Gestiones de Cobro	55	17	0.54%	0.13%
Mala calidad del producto o servicio	18	8	0.18%	0.06%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	1	4	0.01%	0.03%
Plan de Pagos	7	1	0.07%	0.01%
Varios	130	85	1.28%	0.64%
Total	10,124	13,241	100.00%	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

En diciembre de 2016, se cerraron 1,028 denuncias y gestiones. Entre enero y diciembre de 2016, se cerraron 16,399 denuncias y gestiones, 52.7% más que en el mismo período del año anterior.

Tabla 10. Denuncias y gestiones cerradas. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Solución	Enero – diciembre 2015	Enero – diciembre 2016	Variación	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Variación
Denuncia	9,142	13,781	50.7%	1,091	811	-25.7%
Avenimiento	6,035	9,368	55.2%	726	497	-31.5%
Cerrado por razones de oficio	0	3	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,651	2,544	54.1%	245	186	-24.1%
Desistimiento	343	492	43.4%	29	31	6.9%
Falta de Ratificación y Prevención	455	700	53.8%	69	36	-47.8%
Tribunal Sancionador	658	674	2.4%	22	61	177.3%
Gestión	1,595	2,618	64.1%	282	217	-23.0%
Total	10,737	16,399	52.7%	1,373	1,028	-25.1%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Los montos recuperados, en diciembre 2016, ascendieron a \$387,312.58. Además, en el período Enero-Diciembre 2016, se recuperaron \$5, 443,429.33 que equivale a 134.0% más que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Tipo de caso	Enero - diciembre 2015	Enero - diciembre 2016	Variación	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Variación
Denuncia	\$2,096,830.24	\$4,986,825.23	137.8%	\$1,747,493.15	\$369,961.10	-78.8%
Gestión	\$229,457.80	\$456,604.10	99.0%	\$53,226.40	\$17,351.48	-67.4%
Total	\$2,326,288.04	\$5,443,429.33	134.0%	\$1,800,719.55	\$387,312.58	-78.5%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

**10,316 (62.91% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$3, 642,710.**

Tabla 12. Reclamos y montos recuperados. Enero 2016-Diciembre 2016

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-16	1,314	865	\$262,423.86
feb-16	1,626	999	\$225,712.85
mar-16	1,262	844	\$209,103.50
abr-16	1,447	918	\$324,336.04
may-16	1,397	864	\$389,960.67
jun-16	1,346	871	\$246,620.93
jul-16	1,454	957	\$352,560.69
ago-16	1,263	787	\$288,637.41
sep-16	1,365	810	\$293,795.57
oct-16	1,524	909	\$662,245.68
nov-16	1,373	858	\$1,800,719.55
dic-16	1,028	634	\$387,312.58
Total	16,399	10,316	\$3,642,710

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

20,901 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero-diciembre 2016; 5,285 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 30.18% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.

Tabla 13. Atenciones por forma de recepción. Enero-Diciembre 2015 y Enero-Diciembre 2016

Forma de recepción	Enero – diciembre 2015		Enero – diciembre 2016		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	6,093	39.02%	9,255	44.28%	3,162	51.90%
Defensoria-Móvil	6,093	39.02%	9,255	44.28%	3,162	51.90%
Medios electrónicos	6,037	38.66%	6,830	32.68%	793	13.14%
Atención en línea	3,514	22.50%	3,972	19.00%	458	13.03%
Chat	71	0.45%	233	1.11%	162	228.17%
Correo Electrónico	447	2.86%	686	3.28%	239	53.47%
Red Social Facebook	1,383	8.86%	1,356	6.49%	-27	-1.95%
Red Social Twitter	622	3.98%	583	2.79%	-39	-6.27%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,486	22.32%	4,816	23.04%	1,330	38.15%
Ciudad Mujer	109	0.70%	134	0.64%	25	22.94%
Ventanillas descentralizadas	3,377	21.63%	4,682	22.40%	1,305	38.64%
Total	15,616	100.00%	20,901	100.00%	5,285	33.84%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero-Diciembre 2016

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agua Potable	1,738	18.78%	587	8.59%	2,869	59.57%	5,194	24.85%
Telecomunicaciones	2,044	22.09%	1,886	27.61%	324	6.73%	4,254	20.35%
Servicios Financieros	1,507	16.28%	810	11.86%	357	7.41%	2,674	12.79%
Energía Eléctrica	1,202	12.99%	70	1.02%	614	12.75%	1,886	9.02%
Gobierno	712	7.69%	477	6.98%	34	0.71%	1,223	5.85%
Electrodomésticos	438	4.73%	448	6.56%	182	3.78%	1,068	5.11%
Artículos del hogar	470	5.08%	302	4.42%	134	2.78%	906	4.33%
Servicios	273	2.95%	232	3.40%	48	1.00%	553	2.65%
Inmuebles	313	3.38%	39	0.57%	39	0.81%	391	1.87%
Vehículos	107	1.16%	95	1.39%	98	2.03%	300	1.44%
Alimentos	157	1.70%	116	1.70%	4	0.08%	277	1.33%
Turismo	63	0.68%	140	2.05%	10	0.21%	213	1.02%
Los demás sectores	231	2.50%	1,628	23.84%	103	2.14%	1,962	9.39%
Total	9,255	100.00%	6,830	100.00%	4,816	100.00%	20,901	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Tabla 15. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero-Diciembre 2016

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,425	47.81%	2,867	41.98%	3,768	78.24%	11,060	52.92%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,418	26.13%	1,415	20.72%	307	6.37%	4,140	19.81%
Práctica abusiva	1,340	14.48%	408	5.97%	299	6.21%	2,047	9.79%
Incumplimiento de garantía	419	4.53%	436	6.38%	225	4.67%	1,080	5.17%
Plan de pagos	343	3.71%	118	1.73%	104	2.16%	565	2.70%
Los demás motivos	310	3.35%	1,586	23.22%	113	2.35%	2,009	9.61%
Total	9,255	100.00%	6,830	100.00%	4,816	100.00%	20,901	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.

Tabla 16. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Diciembre 2016

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
ANDA	11	35.48%	9	27.27%	67	69.79%	87	54.38%
Grupo Monge	4	12.90%	2	6.06%	4	4.17%	10	6.25%
Tigo	3	9.68%	4	12.12%	2	2.08%	9	5.63%
Claro	0	0.00%	2	6.06%	4	4.17%	6	3.75%
Digicel	2	6.45%	2	6.06%	2	2.08%	6	3.75%
Operadora Del Sur	2	6.45%	0	0.00%	1	1.04%	3	1.88%
Raf, S.A.De C.V.	1	3.23%	1	3.03%	1	1.04%	3	1.88%
Omnisport	0	0.00%	1	3.03%	2	2.08%	3	1.88%
Los demás proveedores	8	25.81%	12	36.36%	13	13.54%	33	20.63%
Total	31	100.00%	33	100.00%	96	100.00%	160	100.00%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2016.