

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Febrero 2017



### 6,337 personas consumidoras atendidas en febrero de 2017.

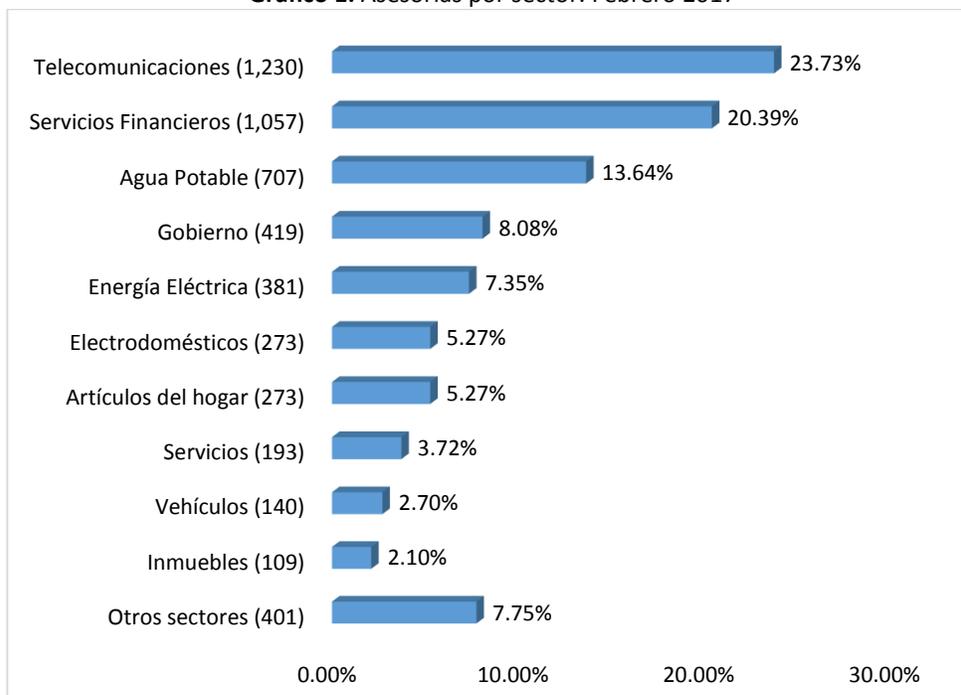
Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Enero-Febrero 2017

Tipo de caso	Enero 2017		Febrero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,498	81.96%	5,183	81.79%	-315	-5.7%
Denuncia	852	12.70%	769	12.14%	-83	-9.7%
Derivación	92	1.37%	161	2.54%	69	75.0%
Gestión	266	3.97%	224	3.53%	-42	-15.8%
<b>Total</b>	<b>6,708</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,337</b>	<b>100.00%</b>	<b>-371</b>	<b>-5.5%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

### 57.76% de las asesorías en: sector de telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable.

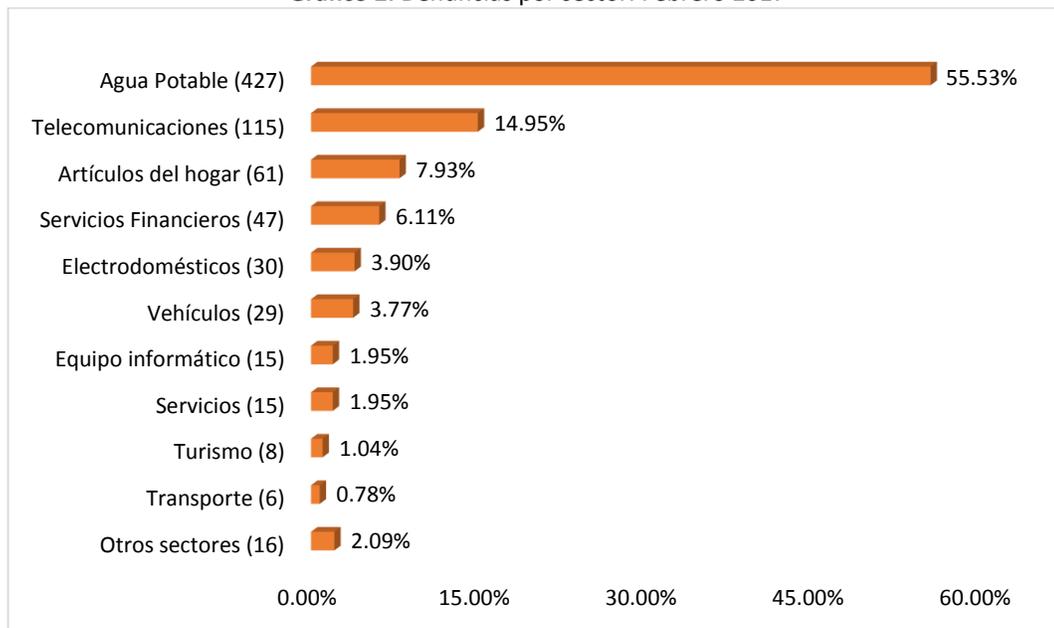
Gráfico 1. Asesorías por sector. Febrero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**78.41% de las denuncias se concentran en el sector agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar.**

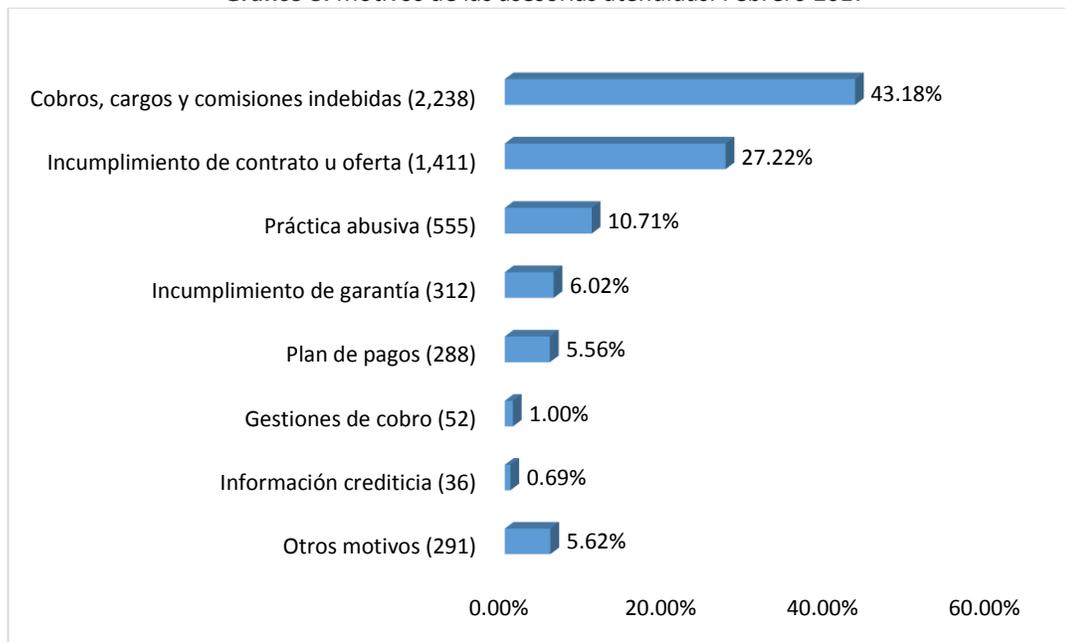
**Gráfico 2. Denuncias por sector. Febrero 2017**



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**2,238 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.**

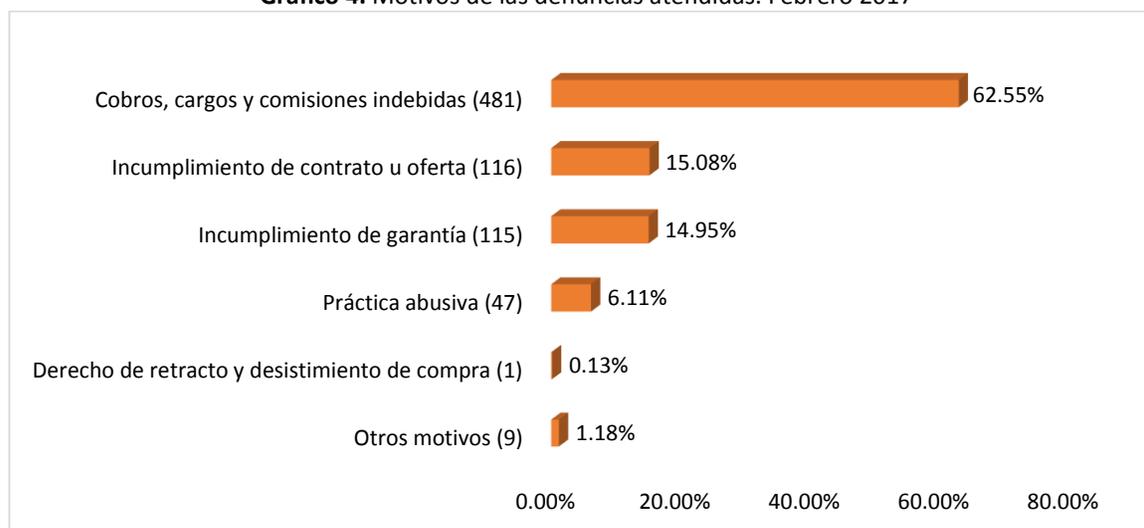
**Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Febrero 2017**



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

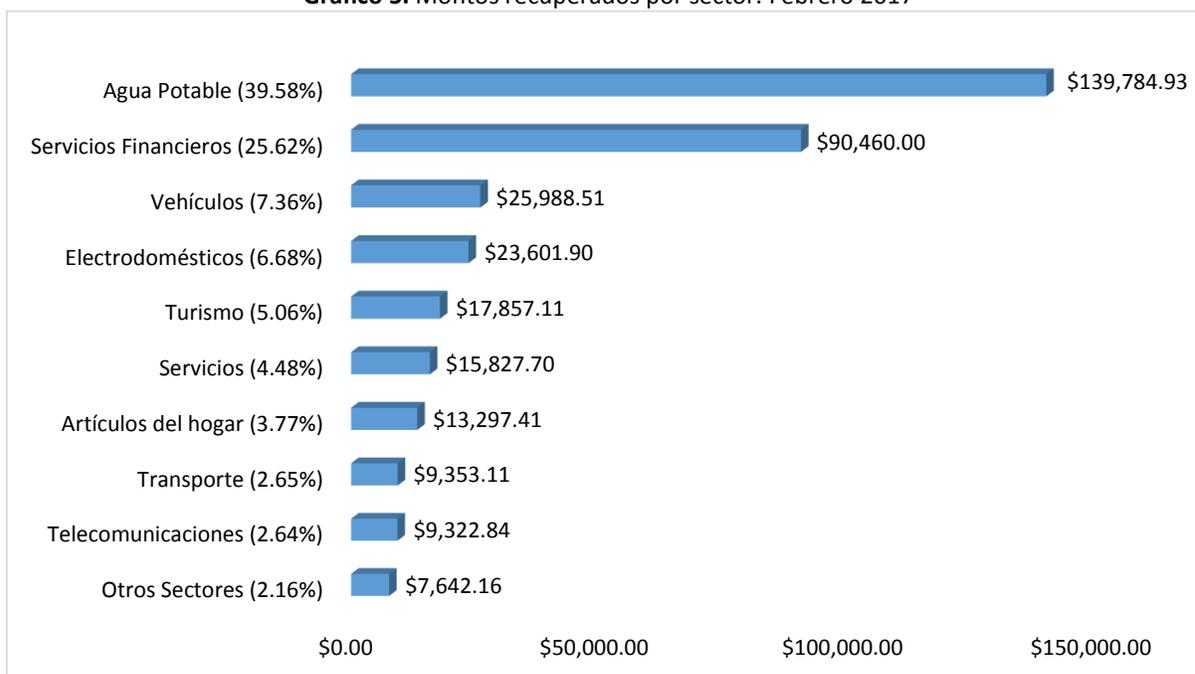
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Febrero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

## \$256,233.44 recuperados en agua potable, servicios financieros y vehículos.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Febrero 2017



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 34.76% del total de atenciones brindadas en febrero 2017.**

**Tabla 2.** Atenciones por forma de recepción descentralizada. Enero y Febrero 2017

Forma de recepción	Enero 2017		Febrero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,226	49.02%	910	41.31%	-316	-25.77%
Medios electrónicos	929	37.15%	975	44.26%	46	4.95%
Atención en línea	352	14.07%	310	14.07%	-42	-11.93%
Chat	10	0.40%	288	13.07%	278	2780.00%
Correo Electrónico	95	3.80%	110	4.99%	15	15.79%
Red Social Facebook	410	16.39%	209	9.49%	-201	-49.02%
Red Social Twitter	62	2.48%	58	2.63%	-4	-6.45%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	346	13.83%	318	14.43%	-28	-8.09%
Ciudad Mujer	15	0.60%	22	1.00%	7	46.67%
Ventanillas descentralizadas	331	13.23%	296	13.44%	-35	-10.57%
<b>Total</b>	<b>2,501</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,203</b>	<b>100.00%</b>	<b>-298</b>	<b>-11.92%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Telecomunicaciones</b>	163	17.91%	292	29.95%	28	8.81%	483	21.92%
<b>Agua Potable</b>	158	17.36%	54	5.54%	106	33.33%	318	14.43%
<b>Gobierno</b>	221	24.29%	72	7.38%	22	6.92%	315	14.30%
<b>Servicios Financieros</b>	84	9.23%	178	18.26%	36	11.32%	298	13.53%
<b>Energía Eléctrica</b>	126	13.85%	18	1.85%	65	20.44%	209	9.49%
<b>Electrodomésticos</b>	22	2.42%	90	9.23%	8	2.52%	120	5.45%
<b>Artículos del hogar</b>	38	4.18%	44	4.51%	14	4.40%	96	4.36%
<b>Servicios</b>	19	2.09%	35	3.59%	7	2.20%	61	2.77%
<b>Inmuebles</b>	27	2.97%	7	0.72%	5	1.57%	39	1.77%
<b>Vehículos</b>	6	0.66%	21	2.15%	11	3.46%	38	1.72%
<b>Turismo</b>	6	0.66%	14	1.44%	4	1.26%	24	1.09%
<b>Alimentos</b>	14	1.54%	8	0.82%	0	0.00%	22	1.00%
<b>Los demás sectores</b>	26	2.86%	142	14.56%	12	3.77%	180	8.17%
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>100.00%</b>	<b>975</b>	<b>100.00%</b>	<b>318</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,203</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	408	44.84%	420	43.08%	196	61.64%	1,024	46.48%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	258	28.35%	262	26.87%	30	9.43%	550	24.97%
<b>Práctica abusiva</b>	182	20.00%	53	5.44%	54	16.98%	289	13.12%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	24	2.64%	52	5.33%	21	6.60%	97	4.40%
<b>Plan de pagos</b>	12	1.32%	39	4.00%	7	2.20%	58	2.63%
<b>Los demás motivos</b>	26	2.86%	149	15.28%	10	3.14%	185	8.40%
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>100.00%</b>	<b>975</b>	<b>100.00%</b>	<b>318</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,203</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Defensoría del Consumidor, 2017.

# DATOS ACUMULADOS ENERO-FEBRERO 2017

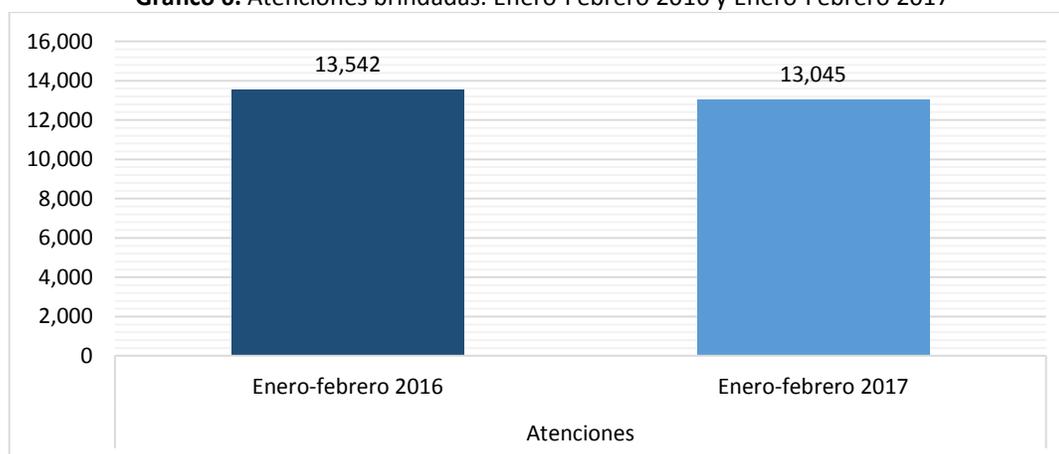
13,045 personas atendidas entre enero y febrero 2017.

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

Tipo de atención	Enero – febrero 2016		Enero – febrero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	9,981	73.70%	10,681	81.88%	700	7.0%
Denuncia	2,871	21.20%	1,621	12.43%	-1,250	-43.5%
Derivación	295	2.18%	253	1.94%	-42	-14.2%
Gestión	395	2.92%	490	3.76%	95	24.1%
<b>Total</b>	<b>13,542</b>	<b>100.00%</b>	<b>13,045</b>	<b>100.00%</b>	<b>-497</b>	<b>-3.7%</b>

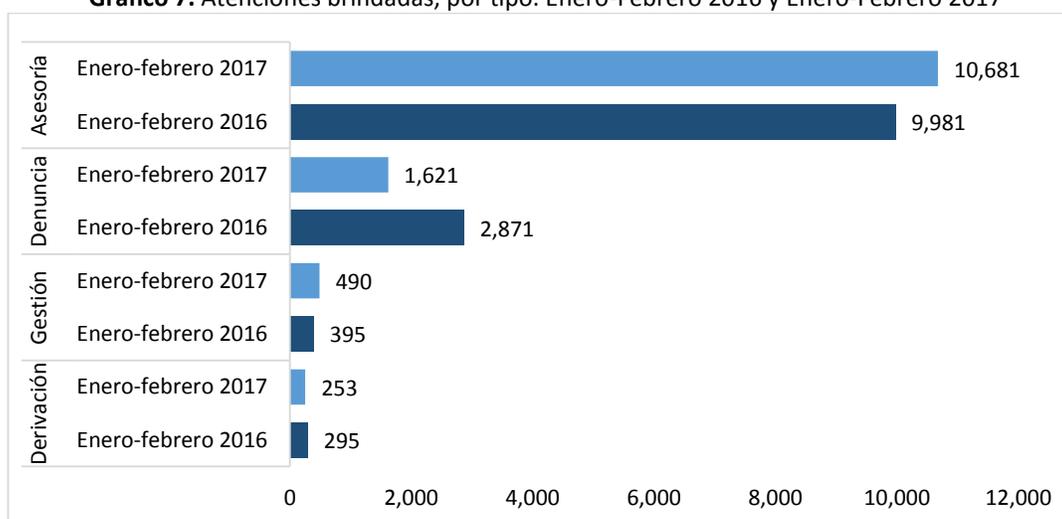
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**10,681 asesorías brindadas, el 57.47% en telecomunicaciones, servicios financieros y agua potable, en el período enero-febrero 2017.**

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

Sector	Cantidad		Porcentaje	
	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2017	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2017
Telecomunicaciones	2,426	2,533	24.31%	23.72%
Servicios Financieros	2,307	2,169	23.11%	20.31%
Agua Potable	1,785	1,436	17.88%	13.44%
Electrodomésticos	504	715	5.05%	6.69%
Gobierno	266	693	2.67%	6.49%
Energía Eléctrica	392	648	3.93%	6.07%
Artículos del hogar	507	604	5.08%	5.65%
Servicios	399	488	4.00%	4.57%
Vehículos	250	273	2.50%	2.56%
Inmuebles	289	206	2.90%	1.93%
Turismo	123	137	1.23%	1.28%
Hidrocarburos	86	115	0.86%	1.08%
Alimentos	53	97	0.53%	0.91%
Equipo informático	118	88	1.18%	0.82%
Transporte	64	84	0.64%	0.79%
Prendas de vestir	52	56	0.52%	0.52%
Salud	50	50	0.50%	0.47%
Libros y útiles escolares	20	27	0.20%	0.25%
Seguridad social	20	13	0.20%	0.12%
Equipo de profesional	9	9	0.09%	0.08%
Artículos infantiles	6	8	0.06%	0.07%
Bebidas	2	1	0.02%	0.01%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Varios	253	231	2.53%	2.16%
<b>Total</b>	<b>9,981</b>	<b>10,681</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**80.97% de las asesorías brindadas, entre enero y febrero 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-Febrero 2016 y Enero-Febrero 2017

	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2017	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2017
	<b>Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas</b>	4,830	4,742	48.39%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,979	2,834	19.83%	26.53%
<b>Práctica abusiva</b>	990	1,072	9.92%	10.04%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	690	679	6.91%	6.36%
<b>Plan de Pagos</b>	754	601	7.55%	5.63%
<b>Gestiones de Cobro</b>	79	94	0.79%	0.88%
<b>Información crediticia</b>	65	72	0.65%	0.67%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	26	24	0.26%	0.22%
<b>Derecho de Retracto y desistimiento de compra</b>	0	5	0.00%	0.05%
<b>Varios</b>	568	558	5.69%	5.22%
<b>Total</b>	<b>9,981</b>	<b>10,681</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**1,621 denuncias atendidas, el 76.80% en agua potable, telecomunicaciones y artículos del hogar, en el período enero-febrero 2017.**

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

	Enero – febrero	Enero - febrero	Enero - febrero	Enero - febrero
	2016	2017	2016	2017
Agua Potable	2,094	887	72.94%	54.72%
Telecomunicaciones	172	238	5.99%	14.68%
Artículos del hogar	130	120	4.53%	7.40%
Electrodomésticos	101	94	3.52%	5.80%
Servicios Financieros	141	92	4.91%	5.68%
Vehículos	70	64	2.44%	3.95%
Servicios	42	33	1.46%	2.04%
Equipo informático	47	26	1.64%	1.60%
Transporte	8	21	0.28%	1.30%
Turismo	22	18	0.77%	1.11%
Prendas de vestir	14	9	0.49%	0.56%
Inmuebles	19	7	0.66%	0.43%
Salud	4	6	0.14%	0.37%
Libros y útiles escolares	1	2	0.03%	0.12%
Artículos infantiles	0	2	0.00%	0.12%
Equipo de profesional	3	1	0.10%	0.06%
Energía Eléctrica	0	1	0.00%	0.06%
Alimentos	2	0	0.07%	0.00%
Gobierno	1	0	0.03%	0.00%
Bebidas	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Productos agrícolas	0	0	0.00%	0.00%
Seguridad social	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>2,871</b>	<b>1,621</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

**93.58% de las denuncias atendidas, entre enero y febrero 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-Febrero 2016 y Enero-Febrero 2017

Motivo	Cantidad		Porcentaje	
	Enero – febrero	Enero - febrero	Enero - febrero	Enero - febrero
	2016	2017	2016	2017
Cobros, Cargos y Comisiones Indebidas	2,238	1,013	77.95%	62.49%
Incumplimiento de contrato u oferta	283	256	9.86%	15.79%
Incumplimiento de garantía	242	248	8.43%	15.30%
Práctica abusiva	88	82	3.07%	5.06%
Gestiones de Cobro	4	3	0.14%	0.19%
Mala calidad del producto o servicio	0	3	0.00%	0.19%
Información crediticia	2	2	0.07%	0.12%
Derecho de Retracto y desistimiento de compra	0	1	0.00%	0.06%
Plan de Pagos	0	1	0.00%	0.06%
Varios	14	12	0.49%	0.74%
<b>Total</b>	<b>2,871</b>	<b>1,621</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

En febrero de 2017, se cerraron 1,349 denuncias y gestiones. Entre enero y febrero de 2017, se cerraron 2,549 denuncias y gestiones.

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

Solución	Enero – febrero 2016	Enero – febrero 2017	Variación	Enero 2017	Febrero 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	2,482	2,055	-17.2%	977	1,078	10.3%
Avenimiento	1,859	1,212	-34.8%	608	604	-0.7%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.0%	0	1	0.0%
Conciliación	339	332	-2.1%	136	196	44.1%
Desistimiento	73	83	13.7%	37	46	24.3%
Falta de Ratificación y Prevención	82	91	11.0%	49	42	-14.3%
Tribunal Sancionador	128	336	162.5%	147	189	28.6%
<b>Gestión</b>	458	494	7.9%	223	271	21.5%
<b>Total</b>	<b>2,940</b>	<b>2,549</b>	<b>-13.3%</b>	<b>1,200</b>	<b>1,349</b>	<b>12.4%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

Los montos recuperados, en febrero 2017, ascendieron a \$353,135.67. Además, en el período Enero-Febrero 2017, se recuperaron \$579,067.03 que equivale a 18.6% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - febrero 2016	Enero - febrero 2017	Variación	Enero 2017	Febrero 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	\$417,029.21	\$484,777.67	16.2%	\$191,580.69	\$293,196.98	53.0%
<b>Gestión</b>	\$71,107.50	\$94,289.36	32.6%	\$34,350.67	\$59,938.69	74.5%
<b>Total</b>	<b>\$488,136.71</b>	<b>\$579,067.03</b>	<b>18.6%</b>	<b>\$225,931.36</b>	<b>\$353,135.67</b>	<b>56.3%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

9,815 (61.36% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$5, 496,552.85.

**Tabla 12.** Reclamos y montos recuperados. marzo 2016-febrero 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
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	1,453	956	\$348,060.69
ago-16	1,260	785	\$288,432.93
sep-16	1,364	809	\$293,537.03
oct-16	1,521	907	\$628,580.91
nov-16	1,370	857	\$1,800,160.54
dic-16	1,026	637	\$388,692.58
ene-17	1,200	633	\$225,931.36
feb-17	1,349	734	\$353,135.67
<b>Total</b>	<b>15,995</b>	<b>9,815</b>	<b>\$5,496,552.85</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

## Las atenciones acumuladas receptoras en medios descentralizados representaron el 36.06% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.

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

Forma de recepción	Enero – febrero 2016		Enero – febrero 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	2,204	52.12%	2,136	45.41%	-68	-3.09%
Medios electrónicos	956	22.61%	1,904	40.48%	948	99.16%
Atención en línea	723	17.10%	662	14.07%	-61	-8.44%
Chat	0	0.00%	298	6.34%	298	-
Correo Electrónico	112	2.65%	205	4.36%	93	83.04%
Red Social Facebook	121	2.86%	619	13.16%	498	411.57%
Red Social Twitter	0	0.00%	120	2.55%	120	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,069	25.28%	664	14.12%	-405	-37.89%
Ciudad Mujer	16	0.38%	37	0.79%	21	131.25%
Ventanillas descentralizadas	1,053	24.90%	627	13.33%	-426	-40.46%
<b>Total</b>	<b>4,229</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,704</b>	<b>100.00%</b>	<b>475</b>	<b>11.23%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Sector	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	423	19.80%	543	28.52%	67	10.09%	1,033	21.96%
Agua Potable	339	15.87%	86	4.52%	231	34.79%	656	13.95%
Servicios Financieros	312	14.61%	253	13.29%	71	10.69%	636	13.52%
Gobierno	340	15.92%	130	6.83%	25	3.77%	495	10.52%
Energía Eléctrica	265	12.41%	24	1.26%	134	20.18%	423	8.99%
Electrodomésticos	74	3.46%	268	14.08%	30	4.52%	372	7.91%
Artículos del hogar	120	5.62%	101	5.30%	31	4.67%	252	5.36%
Servicios	78	3.65%	67	3.52%	13	1.96%	158	3.36%
Inmuebles	62	2.90%	17	0.89%	12	1.81%	91	1.93%
Vehículos	25	1.17%	34	1.79%	22	3.31%	81	1.72%
Alimentos	31	1.45%	42	2.21%	0	0.00%	73	1.55%
Turismo	10	0.47%	27	1.42%	5	0.75%	42	0.89%
Los demás sectores	57	2.67%	312	16.39%	23	3.46%	392	8.33%
<b>Total</b>	<b>2,136</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,904</b>	<b>100.00%</b>	<b>664</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,704</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Motivo	Defensoria-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,001	46.86%	958	50.32%	414	62.35%	2,373	50.45%
Incumplimiento de contrato u oferta	594	27.81%	417	21.90%	69	10.39%	1,080	22.96%
Práctica abusiva	322	15.07%	87	4.57%	85	12.80%	494	10.50%
Incumplimiento de garantía	93	4.35%	93	4.88%	54	8.13%	240	5.10%
Plan de pagos	58	2.72%	52	2.73%	17	2.56%	127	2.70%
Los demás motivos	68	3.18%	297	15.60%	25	3.77%	390	8.29%
<b>Total</b>	<b>2,136</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,904</b>	<b>100.00%</b>	<b>664</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,704</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.

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

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>ANDA</b>	46	67.65%	18	26.09%	150	73.53%	214	62.76%
<b>Tigo</b>	6	8.82%	9	13.04%	4	1.96%	19	5.57%
<b>Grupo Monge</b>	1	1.47%	8	11.59%	10	4.90%	19	5.57%
<b>Unicomer</b>	2	2.94%	3	4.35%	2	0.98%	7	2.05%
<b>Omnisport</b>	3	4.41%	2	2.90%	2	0.98%	7	2.05%
<b>Claro</b>	0	0.00%	3	4.35%	2	0.98%	5	1.47%
<b>Sovipe Comercial</b>	0	0.00%	0	0.00%	4	1.96%	4	1.17%
<b>Los demás proveedores</b>	10	14.71%	26	37.68%	30	14.71%	66	19.35%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>	<b>69</b>	<b>100.00%</b>	<b>204</b>	<b>100.00%</b>	<b>341</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2017.