

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 16-03/2019

Requerimientos:

“Solicito me proporcionen los datos de los reclamos presentados por los usuarios de comercio electrónico. Me interesa información correspondiente al periodo 2014-2018 de todas las denuncias que tengan relacionadas a usuarios de comercio electrónico en el país.”

Respuesta:

El sistema interno no posee una categoría de clasificación de denuncias bajo el rubro de comercio electrónico. No obstante, se brindan los datos de casos relacionados, tomando en consideración lo siguiente:

- Atenciones en las que el consumidor manifiesta haber adquirido el producto o servicio a través de internet, correo electrónico, páginas web, o aplicaciones.
- Atenciones en las que el consumidor manifiesta haber realizado pagos en línea.
- Atenciones en las que el consumidor acordó los términos de la compra a través de redes sociales o sitios web.
- Atenciones relacionadas a la adquisición de servicio pay per view haciendo uso de la caja receptora de cable.

De enero de 2014 a diciembre de 2018

Tipo	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Denuncia	26	21	13	45	36	141

Fuente: Unidad de Análisis en Consumo y Mercados.