



# 2025





# ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO





# Recuperaciones

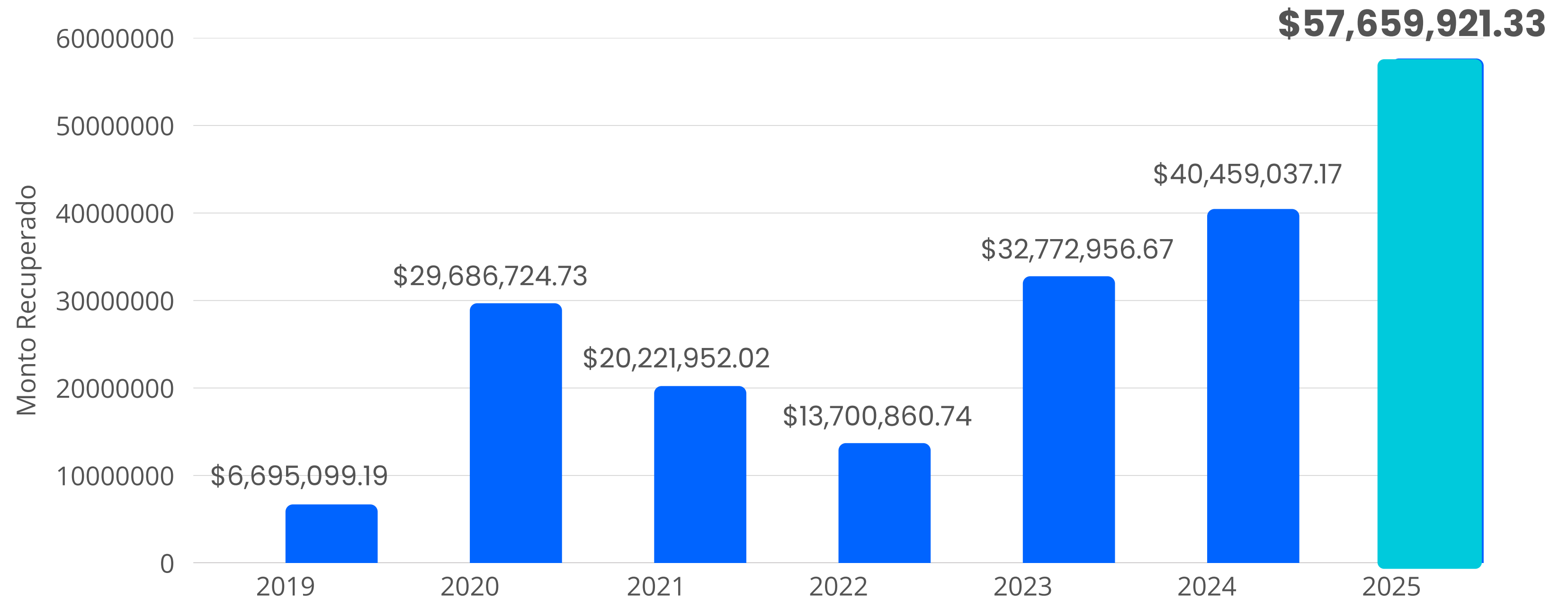
Enero – Diciembre 2025

**\$57.6**  
**Millones**



**329,491** – beneficiarios

# Recuperaciones







## 97% Montos recuperados por sectores



Inmuebles  
**\$41.94 Mill**  
18,120 beneficiarios



Servicios Financieros  
**\$9.1 Mill**  
10,397 beneficiarios



Telecomunicaciones  
**\$1.6 Mill**  
292,815 beneficiarios



Turismo  
**\$1.3 Mill**  
459 beneficiarios



Vehículos  
**\$1.1 Mill**  
441 beneficiarios

# **\$57.6 mill** **Recuperaciones**

Enero – Diciembre 2025





## 98% Montos recuperados por motivos



Incumplimiento de  
contrato u oferta  
**\$46.9 Millones**  
**22,184 beneficiarios**



Cobros, cargos y  
comisiones indebidas  
**\$5.9 millones**  
**304,338 beneficiarios**



Derecho de retracto y  
desistimiento de compra  
**\$1.2 millones**  
**754 beneficiarios**



Incumplimiento de  
garantía  
**\$1.2 Mil**  
**789 beneficiarios**



Mala Calidad de producto o  
servicio  
**\$346.6 Millones**  
**302 beneficiarios**

# \$57.6 mill

# Recuperaciones

Enero – Diciembre 2025



# Recuperaciones

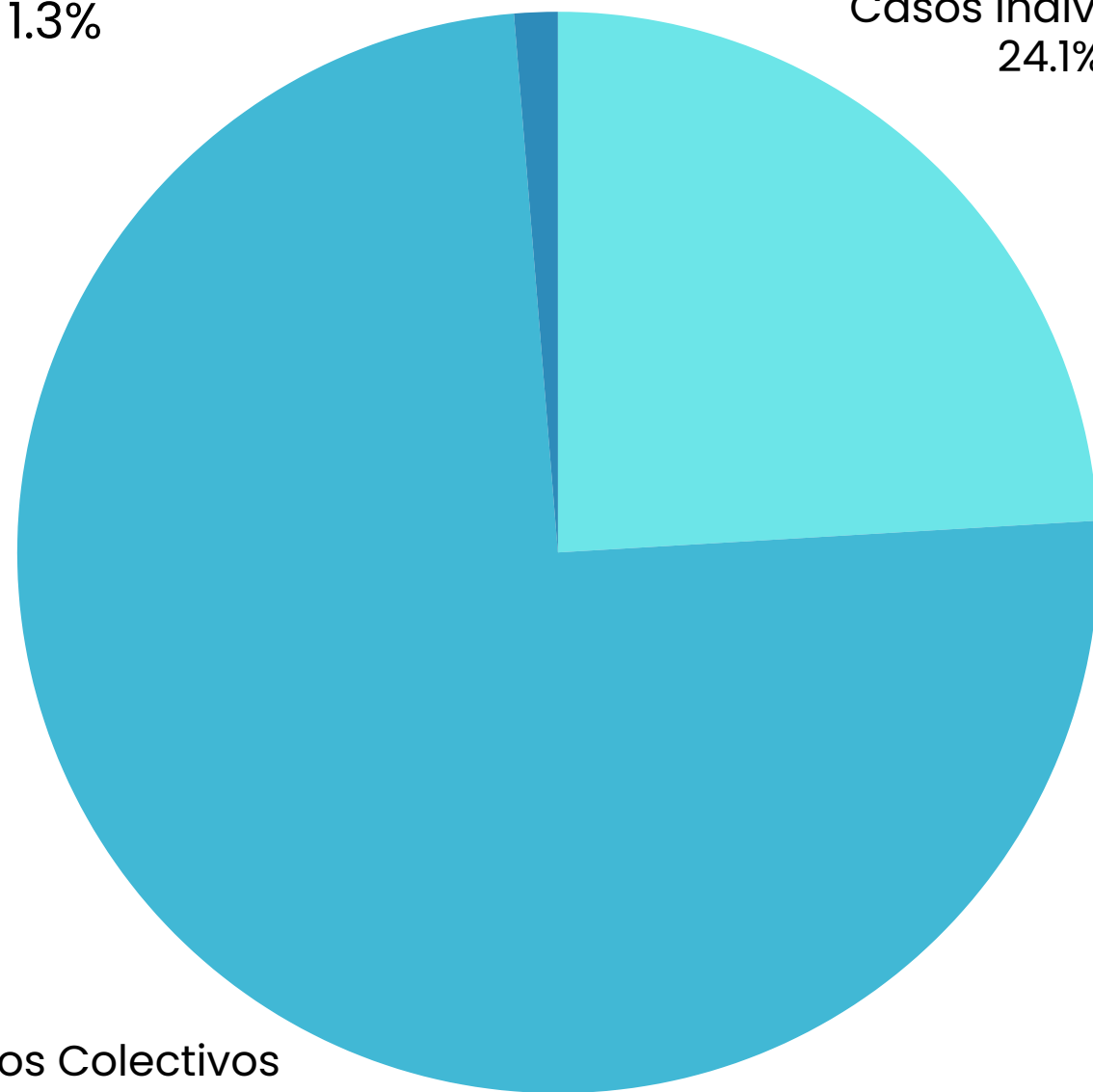
Enero – Diciembre 2025

Tribunal Sancionador y  
Representación Judicial

1.3%

Casos individuales  
24.1%

Casos Colectivos  
74.6%



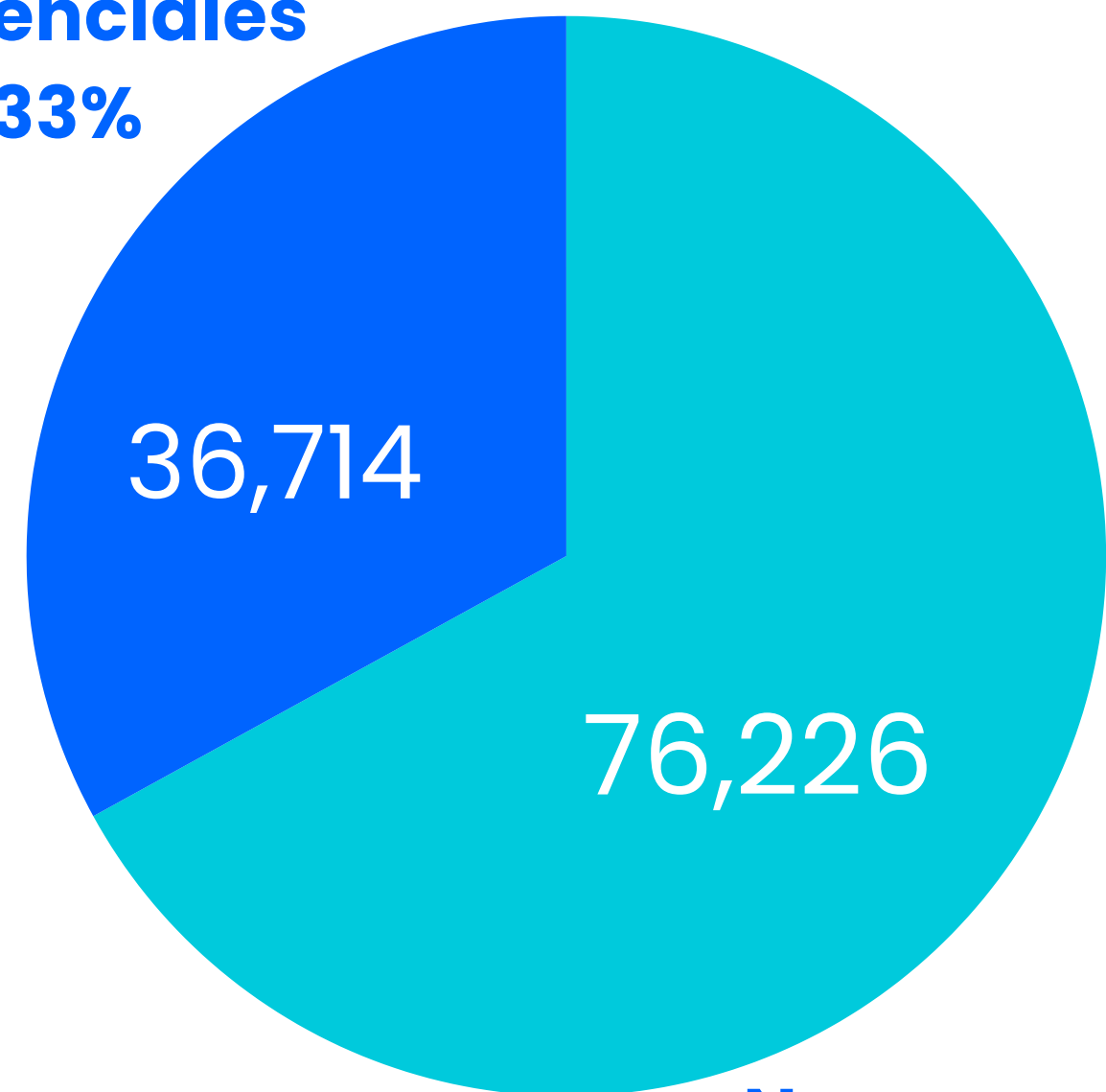
- Casos Colectivos: \$ 43,036,712.50 millones, 130 casos y 313,458 beneficiarios
- Casos individuales: \$ 13,874,738.36 millones, 22,455 casos cerrados y beneficiarios
- Tribunal Sancionador y Representación Judicial: \$ 748,470.47 y 338 casos cerrados y beneficiarios.



# Atenciones por tipos de canales

Enero – Diciembre 2025

**Presenciales**  
33%



**No presenciales**  
67%

**112,940** Atenciones



## Medios no presenciales

- 48,965 Medios Electrónicos (43%)
- 26,924 Telefónicas (24%)



## Medios presenciales

- 25,252 Presenciales en oficinas (33%)
- 6,804 Ventanillas descentralizadas (6%)
- 4,622 Puntos de atención (4%)





# VIGILANCIA DE MERCADO





# Vigilancia de Mercado: Obligaciones legales

Enero – Diciembre 2025



## 5,024

Inspecciones

- **82.92%** de cumplimiento

# Principales verificaciones

Enero – Diciembre 2025

## 2,868

Inspecciones de precio a la vista  
(**98.08%** de cumplimiento)

## 1,969

Inspecciones de producto vencido  
(**87.56%** de cumplimiento)

## 1,802

Inspecciones de publicidad,  
promociones y ofertas (**97.50%**  
de cumplimiento)

## 1,542

Inspecciones de diferencia de  
pago en tarjeta de crédito  
(**99.81%**)

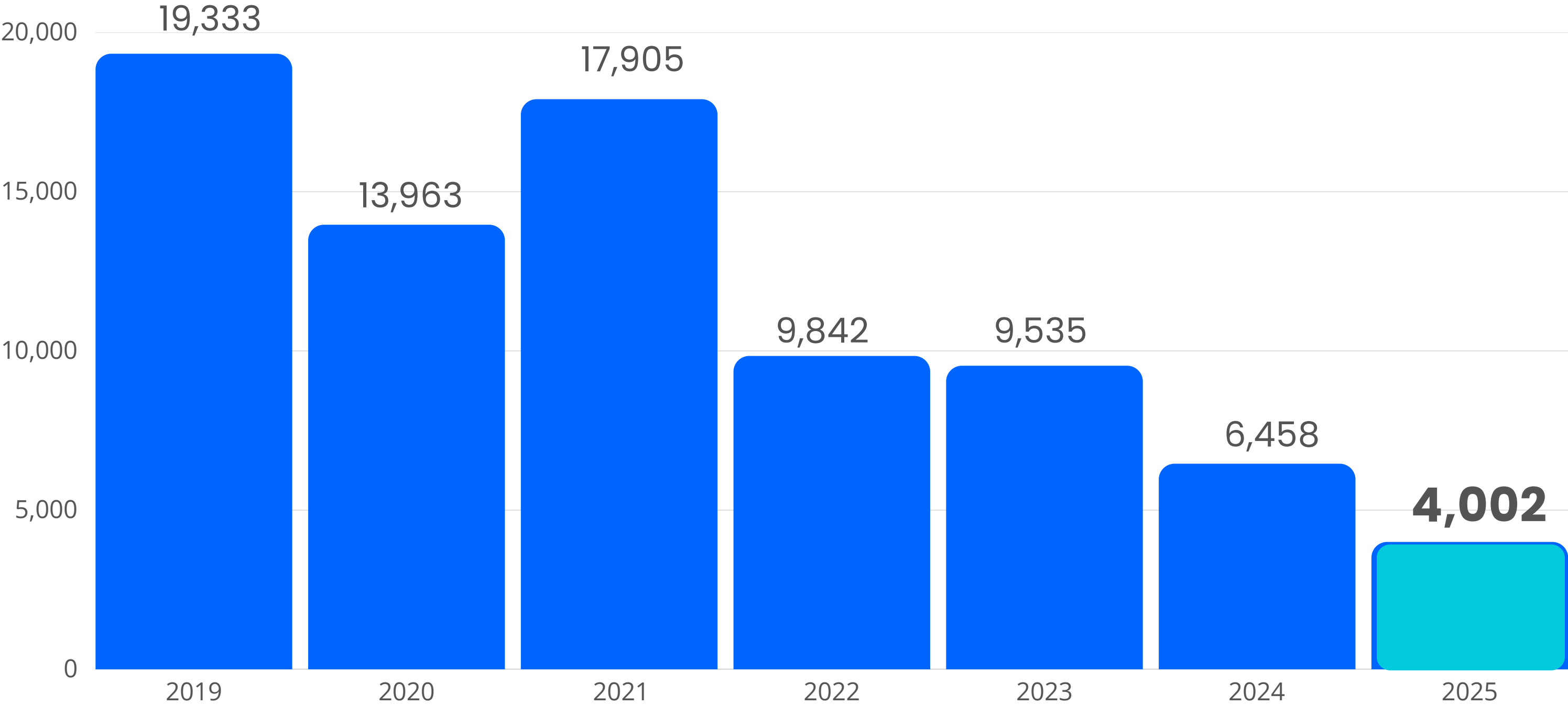
## 291

Inspecciones de delegado  
encubierto (**77.7%** de cumplimiento)



# Productos vencidos destruidos

Dato anual 2019 –2025





# Vigilancia de Mercado: Normativa técnica

Enero – Diciembre 2025



## 1,680

**Productos verificados**

- **278** planes de verificación
- **75.12%** de cumplimiento

# Principales resultados en normas y reglamentos técnicos



## 467

productos verificados en Contenido  
neto: **54%** de cumplimiento



## 310

productos verificados en etiquetado  
general: **65.0%** de cumplimiento



## 309

balanzas verificadas en Instrumentos  
de pesaje no automático: **53.3%** de  
cumplimiento



## 284

productos verificados en Eficiencia  
energética en aires acondicionados y  
refrigeradores: **48.4%** de cumplimiento



# Registro y Programas de Cumplimiento

Enero – Diciembre 2025



2,228

Registro de plataformas electronicas



690

Establecimientos en programa de cumplimiento y buenas practicas

515

**Establecimientos**

Programa de incentivo a las buenas prácticas “Aquí se respeta a los consumidores”.

110

**Establecimientos**

Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores.

65

**Establecimientos**

Programa sello de garantía en plataformas electrónicas.



# 5º Concurso de divulgación



## EDUCACIÓN EN CONSUMO





# Educación

**32,697**

**Personas capacitadas**



**30,049**

Consumidores  
y asociaciones



**2,648**

Proveedores



**618**

Acciones  
educativas

## Temáticas con mayor impacto

34 temáticas fueron impartidas, siendo las siguientes las de mayor impacto:



Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico



Derechos de las personas en el historial crediticio



Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito



Derechos de las personas consumidoras



Presupuesto familiar y ahorro



Conoce sobre las gestiones de cobro y práctica abusivas de proveedores de bienes y servicios



Publicidad ilícita engañosa o falsa





# PROTECCIÓN JURIDICA



# Proteccion Judicial

Enero – Diciembre 2025

**930**

Denuncias presentadas al Tribunal Sancionador para el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio

**537**

Por incumplimiento de la Ley Contra la Usura

**205**

Denuncias por incumplimiento de los RTCA

**188**

Denuncias por infracciones de la LPC

**1,396**

Contratos y anexos revisados en sectores como servicios financieros, operadores de telecomunicaciones y lotificaciones





# Ejercicio de la potestad sancionadora

Enero – Diciembre 2025

## Montos de multas – Millones de dólares



## \$3.68 Millones de Multas

563 resoluciones sancionatorias

### Sectores

- Turismo: **\$1.42 Millones** (14 resoluciones)
- Servicios Financieros: **\$643.9 mil** (143 resoluciones)
- Alimentos: **\$567.9 mil** (99 resoluciones)

### Motivos

- Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o retracto: 15 resoluciones por **\$1.66 Millones**
- No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados: 125 resoluciones por **\$649.3 mil**
- Obstaculizar las funciones de la Defensoría: 78 resoluciones por **\$348.9 mil**





### Digital Transformation in Defensoría del Consumidor

- In 2024, a tool for the automation of the administrative sanctioning procedure was implemented.
- By the end of 2024, the strategic project "Migration of physical infrastructure to the Google cloud and implementation of Virtual Assistant with AI" was presented.
- The project consists of using Google services with Artificial intelligence for consumer services, as well as Infrastructure, Big Data, Analytics, and Cybersecurity.
- This project is currently in the development phase and is expected to start operations in 2025.



# COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES



# Participación activa

Enero – Diciembre 2025







# 2025





# 2025