

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 026-06/2018

### Requerimientos:

"Datos estadísticos de multas impuestas: Solicito estadísticas del sector financiero sobre créditos, incumplimiento de contrato etc., así como los motivos en detalle que originaron las denuncias comprendidas en el año 2017, con los montos de multas impuestas."

### 1-Cantidad de denuncias interpuestas del sector financiero, respecto a créditos, incumplimiento de contrato, etc.

**Respuesta:** 238 Denuncias (80 individuales y 158 difusas).

### 2-Motivos que originaron las denuncias.

**Respuesta:**

Sector	Motivo (Infracción a la Ley de Protección al Consumidor)	Denuncias Individuales
Servicios Financieros	Cargo o cobro indebido	6
Servicios Financieros	Cláusula abusiva: modificación unilateral del contrato	2
Servicios Financieros	Cláusula abusiva: penalidad desproporcionada	1
Servicios Financieros	Cobro indebido de comisiones	2
Servicios Financieros	Cobro indebido de intereses	2
Servicios Financieros	Cobro indebido de recargos	5
Servicios Financieros	Cobros indebidos	26
Servicios Financieros	Cobros injuriantes o coactivos	3
Servicios Financieros	Falta de información	4
Servicios Financieros	Firma de documentos en blanco	1
Servicios Financieros	Impugnación de estado de cuenta	1
Servicios Financieros	Incumplimiento de contrato	6
Créditos	Incumplimiento de oferta	1
Créditos	Incumplimiento en la cobertura de seguros	1
Créditos	No dispensa de efectivo	1
Créditos	No entregar documentos de obligación o no liberación de garantías	1
Servicios Financieros/Créditos	Otras prácticas abusivas	11
Créditos	Pagos mal aplicados	1
Créditos	Publicidad engañosa	1
Créditos	Reportes indebidos de historial crediticio	3
Créditos	Transacción no reconocida	1
TOTAL		80

Sector	Denuncias difusas
Otros proveedores de servicios financieros	157
Bancos	1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>

Para los casos difusos el sistema no presenta tipificación en cuanto al motivo del reclamo.

**Nota:** La definición de los intereses difusos, se encuentra establecida en el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor.

### **3-Montos de las multas interpuestas.**

**Respuesta:** Los casos ingresados durante el periodo de análisis (enero a diciembre 2017), se encuentran en trámite.

**Fuente:** Tribunal Sancionador.