

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Agosto 2017



### 5,797 personas consumidoras atendidas en agosto de 2017.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Julio - Agosto 2017

Tipo de caso	Julio 2017		Agosto 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,389	82.64%	4,799	82.78%	-590	-10.9%
Denuncia	691	10.60%	550	9.49%	-141	-20.4%
Derivación	114	1.75%	124	2.14%	10	8.8%
Gestión	327	5.01%	324	5.59%	-3	-0.9%
<b>Total</b>	<b>6,521</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,797</b>	<b>100.00%</b>	<b>-724</b>	<b>-11.1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

### 2,003 personas atendidas por Call Center, en agosto de 2017.

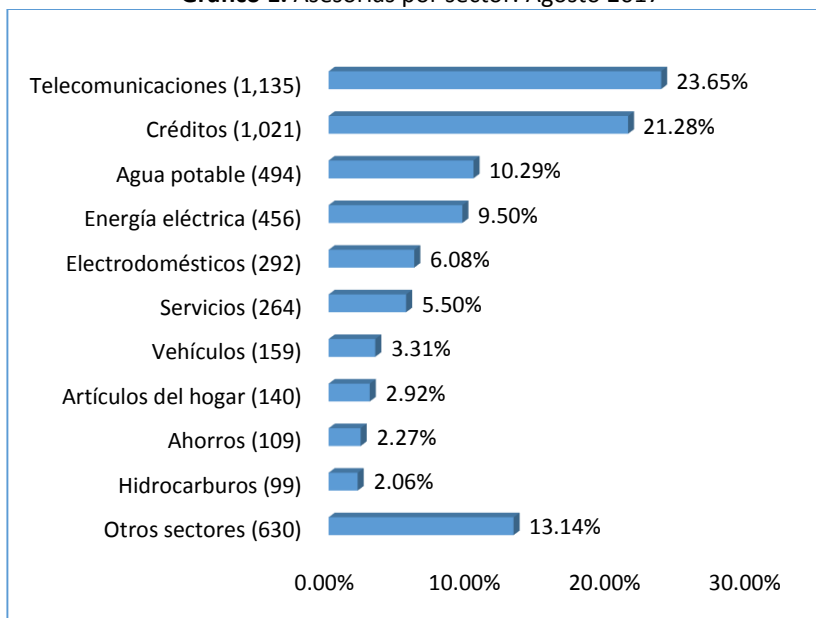
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Agosto 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,998	0	0	5	2,003	34.55%
Plan de La Laguna	438	73	15	53	579	9.99%
San Miguel	321	47	66	78	512	8.83%
San Salvador	1,245	258	13	137	1,653	28.51%
Santa Ana	797	172	30	51	1,050	18.11%
<b>Total</b>	<b>4,799</b>	<b>550</b>	<b>124</b>	<b>324</b>	<b>5,797</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

### 55.22% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

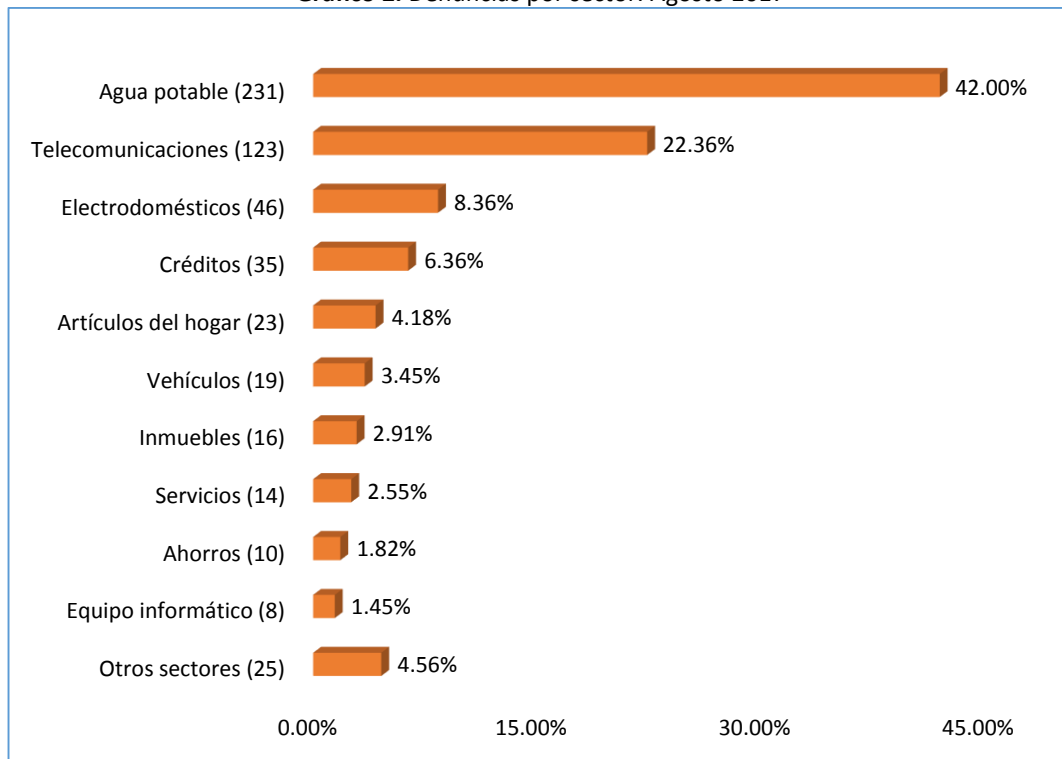
Gráfico 1. Asesorías por sector. Agosto 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 72.72% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

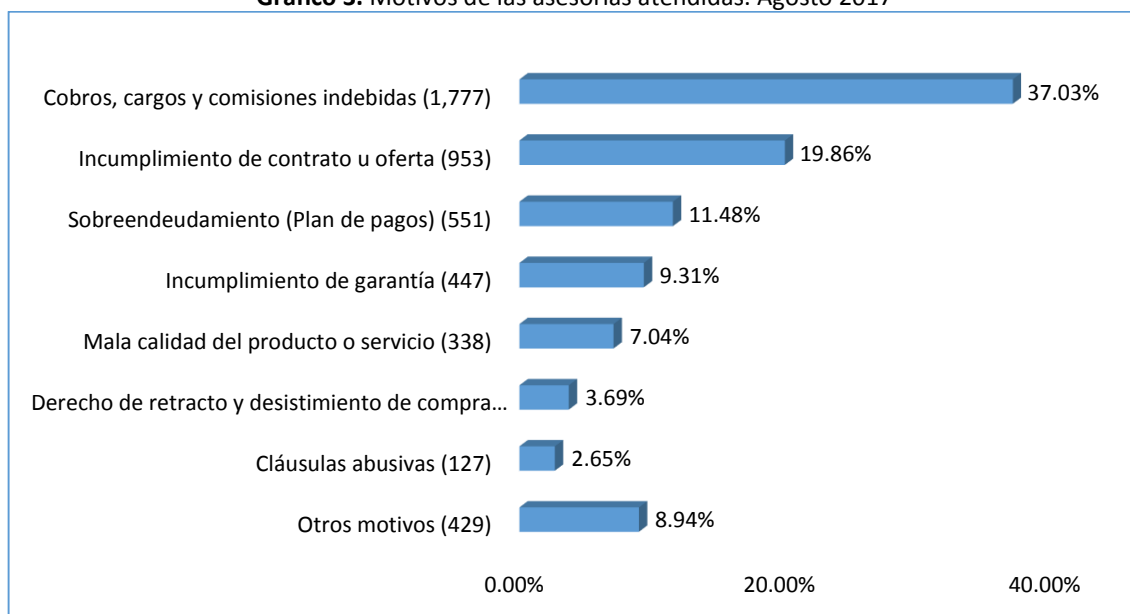
Gráfico 2. Denuncias por sector. Agosto 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 1,777 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

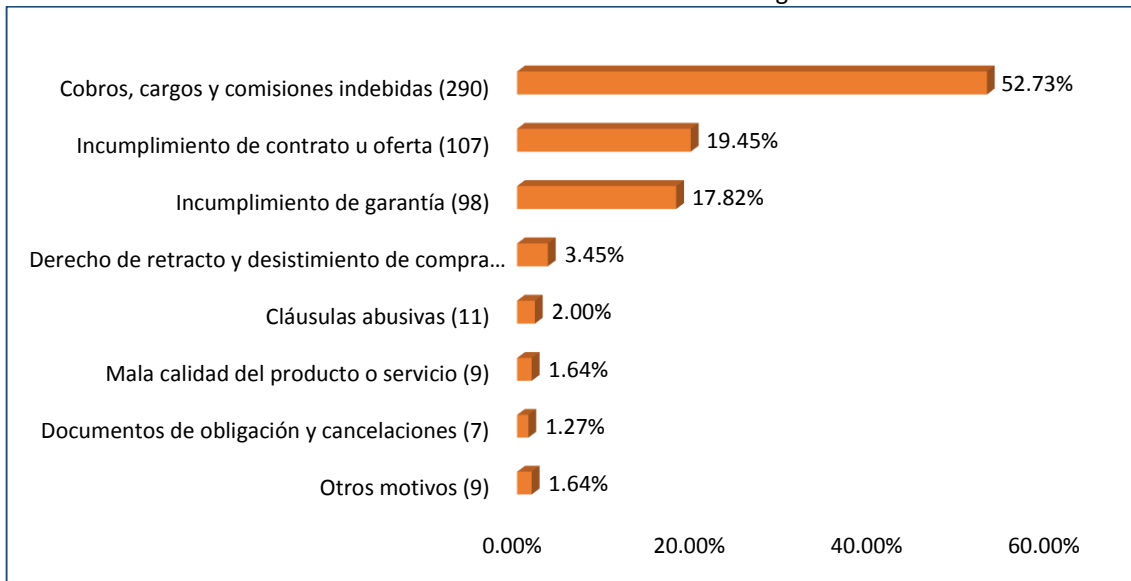
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Agosto 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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

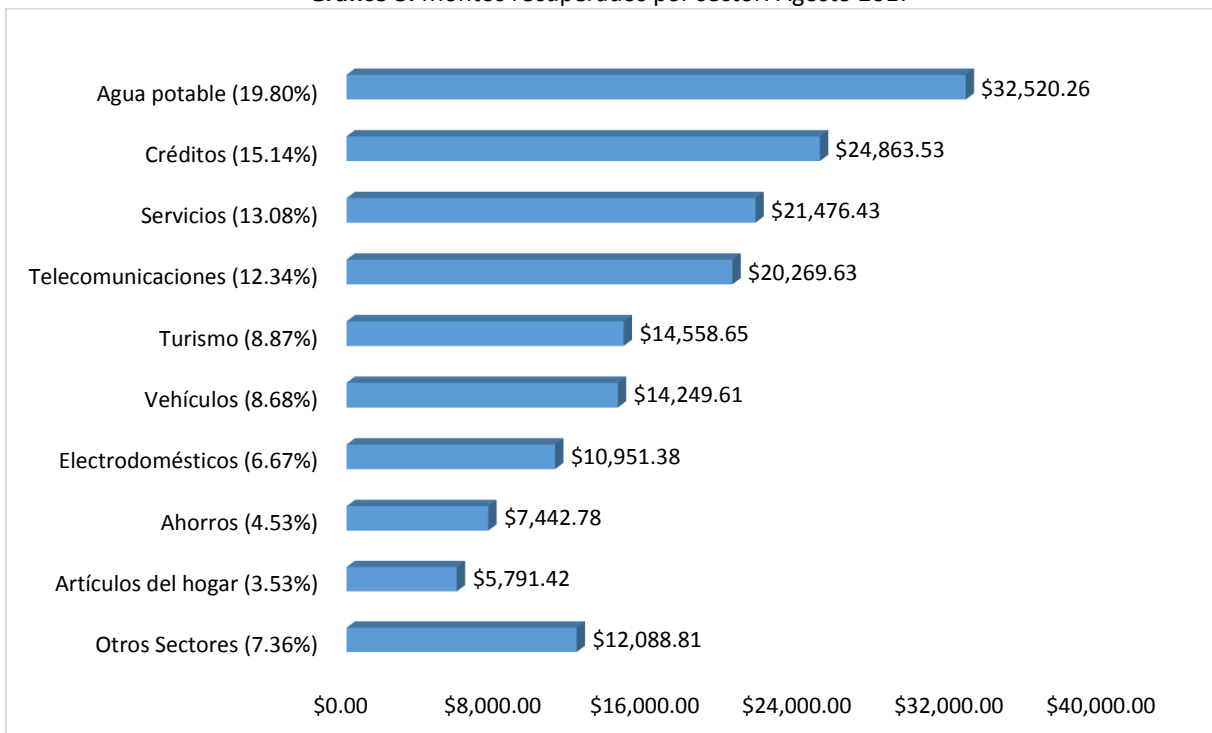
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Agosto 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## \$78,860.22 recuperados en agua potable, créditos, y servicios.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Agosto 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Respecto a julio 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron 5.54%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 40.33% del total de atenciones brindadas en agosto 2017.

**Tabla 3.** Atenciones por forma de recepción descentralizada. Julio y agosto 2017

Forma de recepción	Julio 2017		Agosto 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría-Móvil	1,148	46.38%	959	41.02%	-189	-16.46%
Defensoría-Móvil	1,148	46.38%	959	41.02%	-189	-16.46%
Medios electrónicos	794	32.08%	876	37.47%	82	10.33%
Atención en línea	270	10.91%	336	14.37%	66	24.44%
Chat	238	9.62%	228	9.75%	-10	-4.20%
Correo Electrónico	72	2.91%	69	2.95%	-3	-4.17%
Red Social Facebook	185	7.47%	231	9.88%	46	24.86%
Red Social Twitter	29	1.17%	12	0.51%	-17	-58.62%
Teléfono Directo	43	1.74%	41	1.75%	-2	-4.65%
Teléfono Directo	43	1.74%	41	1.75%	-2	-4.65%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	490	19.80%	462	19.76%	-28	-5.71%
Ciudad Mujer	60	2.42%	49	2.10%	-11	-18.33%
Ventanillas descentralizadas	430	17.37%	413	17.66%	-17	-3.95%
<b>Total</b>	<b>2,475</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,338</b>	<b>100.00%</b>	<b>-137</b>	<b>-5.54%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 4.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Agosto 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	172	17.94%	242	27.63%	6	14.63%	78	16.88%	498	21.30%
Energía eléctrica	284	29.61%	13	1.48%	6	14.63%	97	21.00%	400	17.11%
Créditos	115	11.99%	177	20.21%	6	14.63%	70	15.15%	368	15.74%
Agua potable	118	12.30%	28	3.20%	16	39.02%	103	22.29%	265	11.33%
Servicios	31	3.23%	78	8.90%	1	2.44%	16	3.46%	126	5.39%
Electrodomésticos	26	2.71%	60	6.85%	3	7.32%	30	6.49%	119	5.09%
Artículos del hogar	13	1.36%	71	8.11%	1	2.44%	6	1.30%	91	3.89%
Hidrocarburos	70	7.30%	11	1.26%	0	0.00%	1	0.22%	82	3.51%
Alimentos	9	0.94%	45	5.14%	0	0.00%	1	0.22%	55	2.35%
Vehículos	10	1.04%	30	3.42%	1	2.44%	12	2.60%	53	2.27%
Tributos y servicios	28	2.92%	13	1.48%	1	2.44%	9	1.95%	51	2.18%
Inmuebles	37	3.86%	4	0.46%	0	0.00%	10	2.16%	51	2.18%
Los demás sectores	46	4.80%	104	11.87%	0	0.00%	29	6.28%	179	7.66%
<b>Total</b>	<b>959</b>	<b>100.00%</b>	<b>876</b>	<b>100.00%</b>	<b>41</b>	<b>100.00%</b>	<b>462</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,338</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Agosto 2017**

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	519	54.12%	231	26.37%	25	60.98%	238	51.52%	1,013	43.33%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	157	16.37%	222	25.34%	3	7.32%	61	13.20%	443	18.95%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	45	4.69%	84	9.59%	9	21.95%	38	8.23%	176	7.53%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	69	7.19%	48	5.48%	1	2.44%	50	10.82%	168	7.19%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	38	3.96%	93	10.62%	3	7.32%	28	6.06%	162	6.93%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	14	1.46%	38	4.34%	0	0.00%	8	1.73%	60	2.57%
<b>Cláusulas abusivas</b>	16	1.67%	21	2.40%	0	0.00%	9	1.95%	46	1.97%
<b>Los demás motivos</b>	101	10.53%	139	15.87%	0	0.00%	30	6.49%	270	11.55%
<b>Total</b>	959	<b>100.00%</b>	876	<b>100.00%</b>	41	<b>100.00%</b>	462	<b>100.00%</b>	<b>2,338</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

# DATOS ACUMULADOS ENERO - AGOSTO 2017

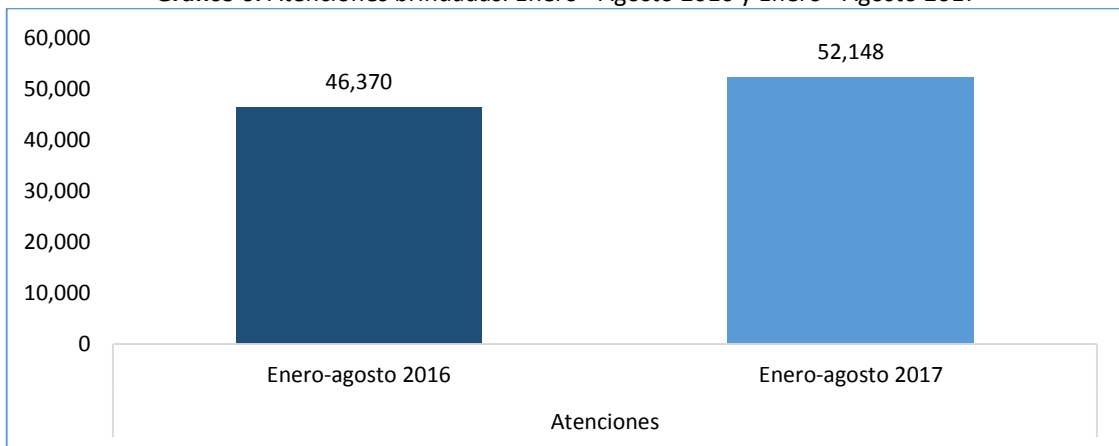
**52,148 personas atendidas entre enero y agosto 2017; 5,778 atenciones más que el mismo período en 2016.**

**Tabla 6.** Atenciones brindadas. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Tipo de atención	Enero – Agosto 2016		Enero – Agosto 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	33,997	73.32%	42,438	81.38%	8,441	24.8%
<b>Denuncia</b>	9,761	21.05%	6,008	11.52%	-3,753	-38.4%
<b>Derivación</b>	1,013	2.18%	1,475	2.83%	462	45.6%
<b>Gestión</b>	1,599	3.45%	2,227	4.27%	628	39.3%
<b>Total</b>	<b>46,370</b>	<b>100.00%</b>	<b>52,148</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,778</b>	<b>12.5%</b>

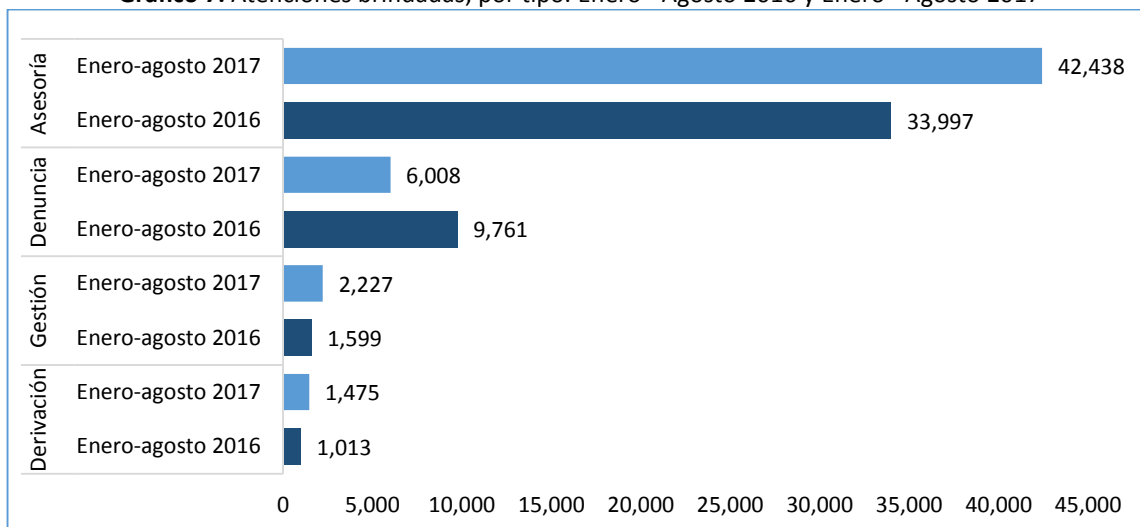
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

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



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**42,438 asesorías brindadas, el 54.95% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - agosto 2017.**

**Tabla 7. Asesorías por sector. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017**

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017
Telecomunicaciones	7,800	10,334	22.94%	24.35%
Créditos	6,454	7,574	18.98%	17.85%
Agua potable	6,142	5,411	18.07%	12.75%
Energía eléctrica	1,417	3,692	4.17%	8.70%
Electrodomésticos	1,872	2,543	5.51%	5.99%
Tributos y servicios	1,185	2,334	3.49%	5.50%
Artículos del hogar	2,161	2,244	6.36%	5.29%
Servicios	1,698	2,066	4.99%	4.87%
Vehículos	937	1,070	2.76%	2.52%
Ahorros	816	942	2.40%	2.22%
Inmuebles	839	838	2.47%	1.97%
Seguros y fianzas	467	624	1.37%	1.47%
Hidrocarburos	279	465	0.82%	1.10%
Alimentos	277	392	0.81%	0.92%
Turismo	331	371	0.97%	0.87%
Equipo informático	332	343	0.98%	0.81%
Transporte	199	340	0.59%	0.80%
Prendas de vestir	197	186	0.58%	0.44%
Salud	126	144	0.37%	0.34%
Servicios de información crediticia	102	122	0.30%	0.29%
Escolar	89	101	0.26%	0.24%
Varios	131	81	0.39%	0.19%
Servicios bursátiles	69	80	0.20%	0.19%
Cosméticos	57	69	0.17%	0.16%
Artículos infantiles	20	33	0.06%	0.08%
Servicios electrónicos financieros	0	21	0.00%	0.05%
Casas de empeño	0	10	0.00%	0.02%
Agrícola	0	5	0.00%	0.01%
Químicos	0	3	0.00%	0.01%
<b>Total</b>	<b>33,997</b>	<b>42,438</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**77.07% de las asesorías brindadas, entre enero y agosto 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 8. Motivos de las asesorías brindadas. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017**

Motivo	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	15,762	18,971	46.36%	44.70%
Incumplimiento de contrato u oferta	7,750	10,781	22.80%	25.40%
Incumplimiento de garantía	2,505	2,958	7.37%	6.97%
Práctica abusiva	2,430	2,624	7.15%	6.18%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	2,715	2,560	7.99%	6.03%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	885	1,197	2.60%	2.82%
Mala calidad del producto o servicio	161	887	0.47%	2.09%
Gestiones de cobro	335	479	0.99%	1.13%

Motivo	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017
Información crediticia	223	277	0.66%	0.65%
Cláusulas abusivas	0	239	0.00%	0.56%
Documentos de obligación y cancelaciones	243	209	0.71%	0.49%
Varios	988	1,256	2.91%	2.96%
<b>Total</b>	<b>33,997</b>	<b>42,438</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

## 6,008 denuncias atendidas, el 75.14% en agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - agosto 2017.

**Tabla 9.** Denuncias por sector. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Sector	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017
Agua potable	6,984	3,032	71.55%	50.47%
Telecomunicaciones	706	1,101	7.23%	18.33%
Electrodomésticos	397	381	4.07%	6.34%
Artículos del hogar	466	328	4.77%	5.46%
Créditos	260	243	2.66%	4.04%
Vehículos	279	219	2.86%	3.65%
Servicios	141	171	1.44%	2.85%
Ahorros	93	131	0.95%	2.18%
Transporte	33	94	0.34%	1.56%
Equipo informático	125	84	1.28%	1.40%
Turismo	90	72	0.92%	1.20%
Inmuebles	58	49	0.59%	0.82%
Prendas de vestir	56	29	0.57%	0.48%
Seguros y fianzas	20	26	0.20%	0.43%
Salud	19	16	0.19%	0.27%
Servicios electrónicos financieros	0	7	0.00%	0.12%
Servicios de información crediticia	1	6	0.01%	0.10%
Artículos infantiles	4	5	0.04%	0.08%
Alimentos	9	3	0.09%	0.05%
Cosméticos	3	3	0.03%	0.05%
Tributos y servicios	7	2	0.07%	0.03%
Escolar	3	2	0.03%	0.03%
Agrícola	0	2	0.00%	0.03%
Servicios bursátiles	3	1	0.03%	0.02%
Varios	2	1	0.02%	0.02%
Energía eléctrica	2	0	0.02%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>9,761</b>	<b>6,008</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.



**92.33% de las denuncias atendidas, entre enero y agosto 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 10.** Motivos de las denuncias atendidas. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,434	3,625	76.16%	60.34%
Incumplimiento de contrato u oferta	990	1,073	10.14%	17.86%
Incumplimiento de garantía	907	849	9.29%	14.13%
Práctica abusiva	239	174	2.45%	2.90%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	101	130	1.03%	2.16%
Documentos de obligación y cancelaciones	33	41	0.34%	0.68%
Mala calidad del producto o servicio	5	31	0.05%	0.52%
Gestiones de cobro	11	25	0.11%	0.42%
Cláusulas abusivas	0	21	0.00%	0.35%
Información crediticia	14	17	0.14%	0.28%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	1	0.01%	0.02%
Varios	26	21	0.27%	0.35%
<b>Total</b>	<b>9,761</b>	<b>6,008</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**En agosto de 2017, se cerraron 848 denuncias y gestiones. Entre enero y agosto de 2017, se cerraron 8,955 denuncias y gestiones, 19.4% menos que en el mismo período del año anterior.**

**Tabla 11.** Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Solución	Enero – Agosto 2016	Enero – Agosto 2017	Variación	Julio 2017	Agosto 2017	Variación
Denuncia	9,529	6,820	-28.4%	798	577	-27.7%
Avenimiento	6,655	4,320	-35.1%	522	373	-28.5%
Cerrado por razones de oficio	1	1	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	1,637	1,174	-28.3%	141	97	-31.2%
Desistimiento	352	287	-18.5%	38	31	-18.4%
Falta de Ratificación y Prevención	450	336	-25.3%	44	30	-31.8%
Tribunal Sancionador	434	702	61.8%	53	46	-13.2%
Gestión	1,576	2,135	35.5%	333	271	-18.6%
<b>Total</b>	<b>11,105</b>	<b>8,955</b>	<b>-19.4%</b>	<b>1,131</b>	<b>848</b>	<b>-25.0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Los montos recuperados en agosto 2017, ascendieron a \$164,212.50. Además, en el período Enero - Agosto 2017, se recuperaron \$1,948,619.58 que equivale a 15.05% menos que en el mismo período del año anterior.**

**Tabla 12.** Montos recuperados en denuncias y gestiones. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Tipo de caso	Enero - Agosto 2016	Enero - Agosto 2017	Variación	Julio 2017	Agosto 2017	Variación
Denuncia	\$1,993,451.71	\$1,575,998.41	-20.94%	\$167,979.23	\$116,672.93	-30.54%
Gestión	\$300,471.05	\$372,621.17	24.01%	\$66,193.13	\$47,539.57	-28.18%
<b>Total</b>	<b>\$2,293,922.76</b>	<b>\$1,948,619.58</b>	<b>-15.05%</b>	<b>\$234,172.36</b>	<b>\$164,212.50</b>	<b>-29.88%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**4,986 (55.68% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$1,948,619.58.**

**Tabla 13.** Reclamos y montos recuperados. Enero - agosto 2017

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,343	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,163	643	\$194,051.21
jun-17	1,123	654	\$396,486.41
jul-17	1,131	621	\$234,172.36
ago-17	848	463	\$164,212.50
<b>Total</b>	<b>8,955</b>	<b>4,986</b>	<b>\$1,948,619.58</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**20,029 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - agosto 2017; 6,106 adicionales al mismo período del año anterior.**

**Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 38.41% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría.**

**Tabla 14.** Atenciones por forma de recepción. Enero - Agosto 2016 y Enero - Agosto 2017

Forma de recepción	Enero – Agosto 2016		Enero – Agosto 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	5,942	42.68%	8,824	44.06%	2,882	48.50%
Defensoria-Móvil	5,942	42.68%	8,824	44.06%	2,882	48.50%
Medios electrónicos	4,385	31.49%	7,669	38.29%	3,284	74.89%
Atención en línea	2,658	19.09%	2,337	11.67%	-321	-12.08%
Chat	130	0.93%	2,345	11.71%	2,215	1703.85%
Correo Electrónico	443	3.18%	627	3.13%	184	41.53%
Red Social Facebook	784	5.63%	2,025	10.11%	1,241	158.29%
Red Social Twitter	370	2.66%	335	1.67%	-35	-9.46%
Teléfono Directo	0	0.00%	184	0.92%	184	-
Teléfono Directo	0	0.00%	184	0.92%	184	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,596	25.83%	3,352	16.74%	-244	-6.79%
Ciudad Mujer	88	0.63%	237	1.18%	149	169.32%
Ventanillas descentralizadas	3,508	25.20%	3,115	15.55%	-393	-11.20%
<b>Total</b>	<b>13,923</b>	<b>100.00%</b>	<b>20,029</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,106</b>	<b>43.86%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Tabla 15.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector. Enero - Agosto 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,514	17.16%	2,419	31.54%	15	8.15%	395	11.78%	4,343	21.68%
Energía eléctrica	2,291	25.96%	123	1.60%	18	9.78%	753	22.46%	3,185	15.90%
Agua potable	1,186	13.44%	341	4.45%	83	45.11%	1,079	32.19%	2,689	13.43%
Créditos	963	10.91%	1,185	15.45%	34	18.48%	347	10.35%	2,529	12.63%
Tributos y servicios	1,091	12.36%	465	6.06%	2	1.09%	89	2.66%	1,647	8.22%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Artículos del hogar	327	3.71%	727	9.48%	1	0.54%	107	3.19%	1,162	5.80%
Electrodomésticos	281	3.18%	683	8.91%	12	6.52%	176	5.25%	1,152	5.75%
Servicios	258	2.92%	493	6.43%	4	2.17%	60	1.79%	815	4.07%
Vehículos	82	0.93%	173	2.26%	3	1.63%	91	2.71%	349	1.74%
Inmuebles	214	2.43%	67	0.87%	4	2.17%	60	1.79%	345	1.72%
Ahorros	115	1.30%	175	2.28%	4	2.17%	39	1.16%	333	1.66%
Alimentos	82	0.93%	199	2.59%	0	0.00%	9	0.27%	290	1.45%
Los demás sectores	420	4.76%	619	8.07%	4	2.17%	147	4.39%	1,190	5.94%
<b>Total</b>	<b>8,824</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,669</b>	<b>100.00%</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,352</b>	<b>100.00%</b>	<b>20,029</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Enero - Agosto 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,790	54.28%	3,054	39.82%	119	64.67%	2,098	62.59%	10,061	50.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,994	22.60%	2,400	31.29%	27	14.67%	342	10.20%	4,763	23.78%
Práctica abusiva	862	9.77%	236	3.08%	1	0.54%	337	10.05%	1,436	7.17%
Incumplimiento de garantía	358	4.06%	564	7.35%	10	5.43%	236	7.04%	1,168	5.83%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	212	2.40%	426	5.55%	18	9.78%	89	2.66%	745	3.72%
Mala calidad del producto o servicio	193	2.19%	159	2.07%	2	1.09%	80	2.39%	434	2.17%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	74	0.84%	205	2.67%	3	1.63%	29	0.87%	311	1.55%
Los demás motivos	341	3.86%	625	8.15%	4	2.17%	141	4.21%	1,111	5.55%
<b>Total</b>	<b>8,824</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,669</b>	<b>100.00%</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,352</b>	<b>100.00%</b>	<b>20,029</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Tabla 17. Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción. Agosto 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	4	18.18%	4	14.29%	3	100.00%	52	68.42%	63	48.84%
Tigo	2	9.09%	9	32.14%	0	0.00%	6	7.89%	17	13.18%
Unicomer	1	4.55%	1	3.57%	0	0.00%	2	2.63%	4	3.10%
Omnisport	0	0.00%	2	7.14%	0	0.00%	1	1.32%	3	2.33%
Grupo Monge	1	4.55%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.63%	3	2.33%
Los demás proveedores	14	63.64%	12	42.86%	0	0.00%	13	17.11%	39	30.23%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>	<b>3</b>	<b>100.00%</b>	<b>76</b>	<b>100.00%</b>	<b>129</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.