

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Octubre 2017



6,736 personas consumidoras atendidas en octubre de 2017.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor. Septiembre - Octubre 2017

Tipo de caso	Septiembre 2017		Octubre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,940	84.47%	5,625	83.51%	685	13.9%
Denuncia	511	8.74%	604	8.97%	93	18.2%
Derivación	106	1.81%	95	1.41%	-11	-10.4%
Gestión	291	4.98%	412	6.12%	121	41.6%
Total	5,848	100.00%	6,736	100.00%	888	15.2%

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

2,117 personas atendidas por el Call Center, en octubre de 2017.

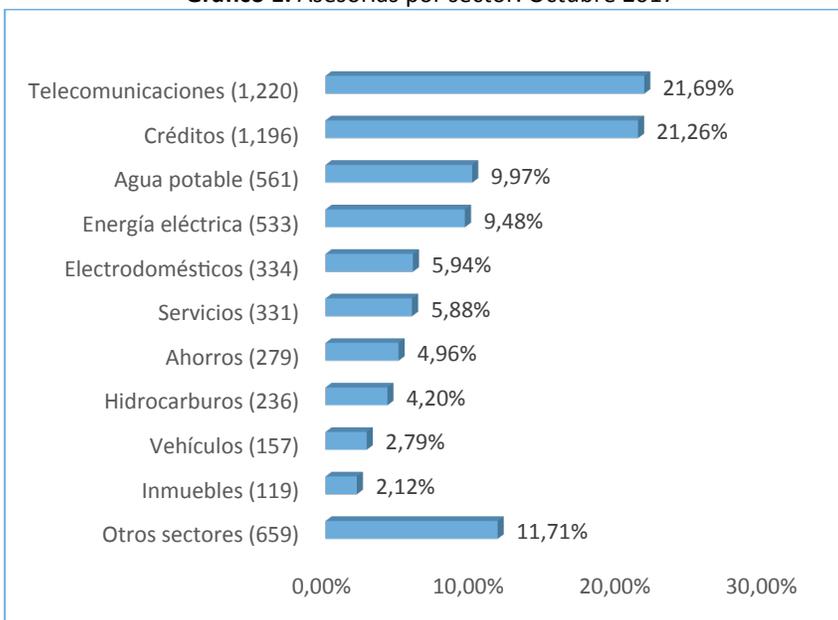
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Octubre 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,109	0	0	8	2,117	31.43%
Plan de La Laguna	429	79	18	38	564	8.37%
San Miguel	699	80	26	114	919	13.64%
San Salvador	1,550	284	15	196	2,045	30.36%
Santa Ana	838	161	36	56	1,091	16.20%
Total	5,625	604	95	412	6,736	100.00%

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

52.92% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

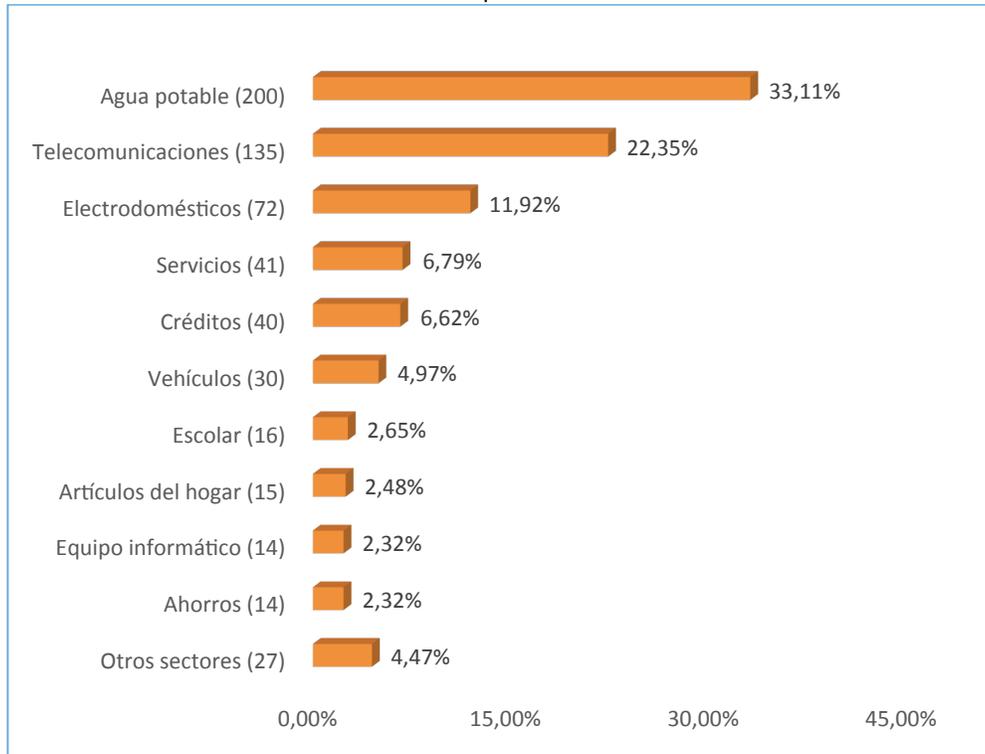
Gráfico 1. Asesorías por sector. Octubre 2017



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

67.38% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

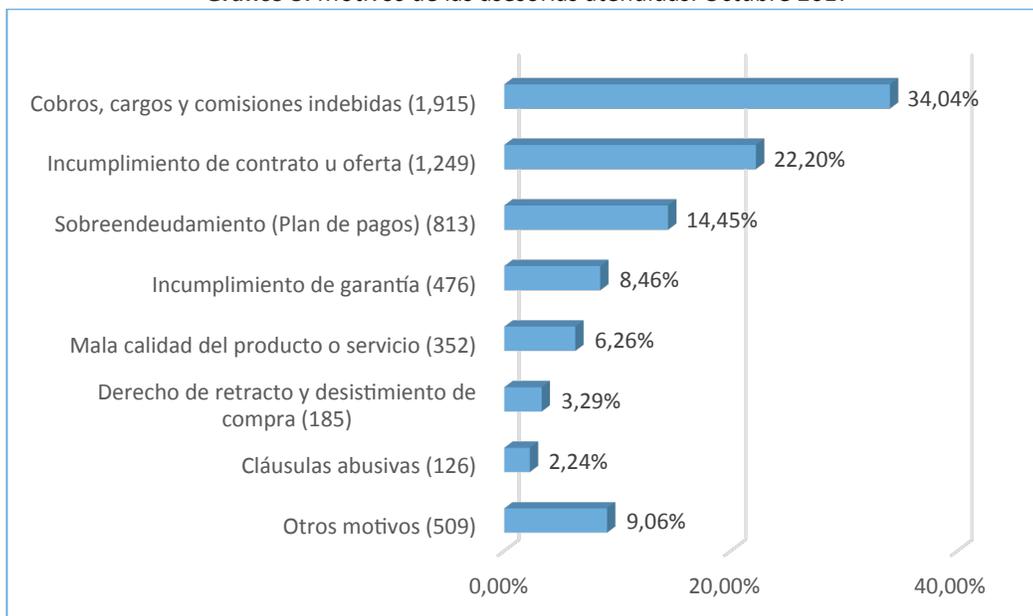
Gráfico 2. Denuncias por sector. Octubre 2017



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

1,915 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

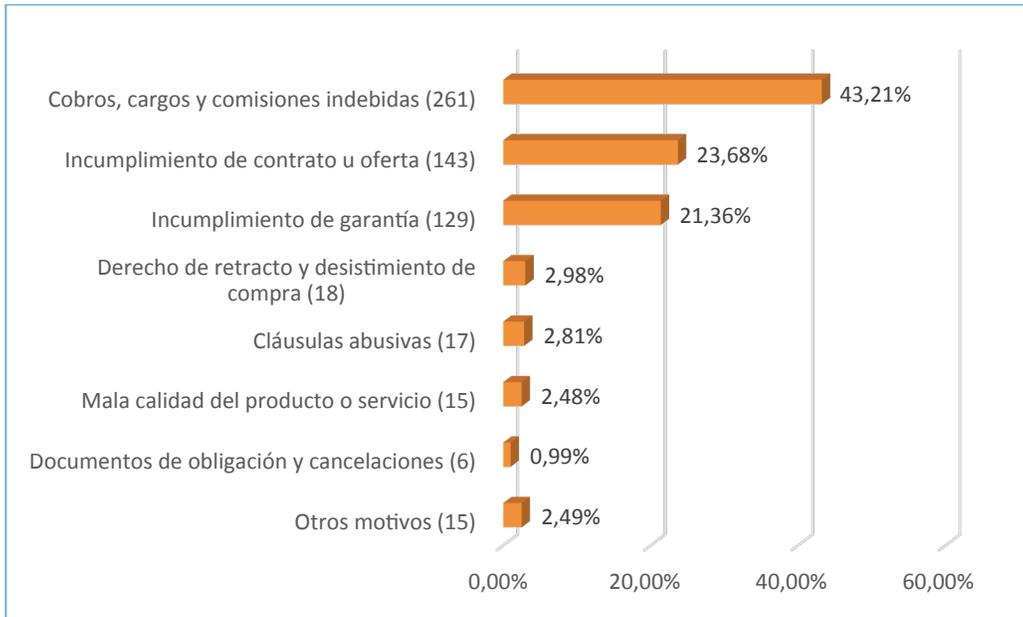
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Octubre 2017



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

261 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

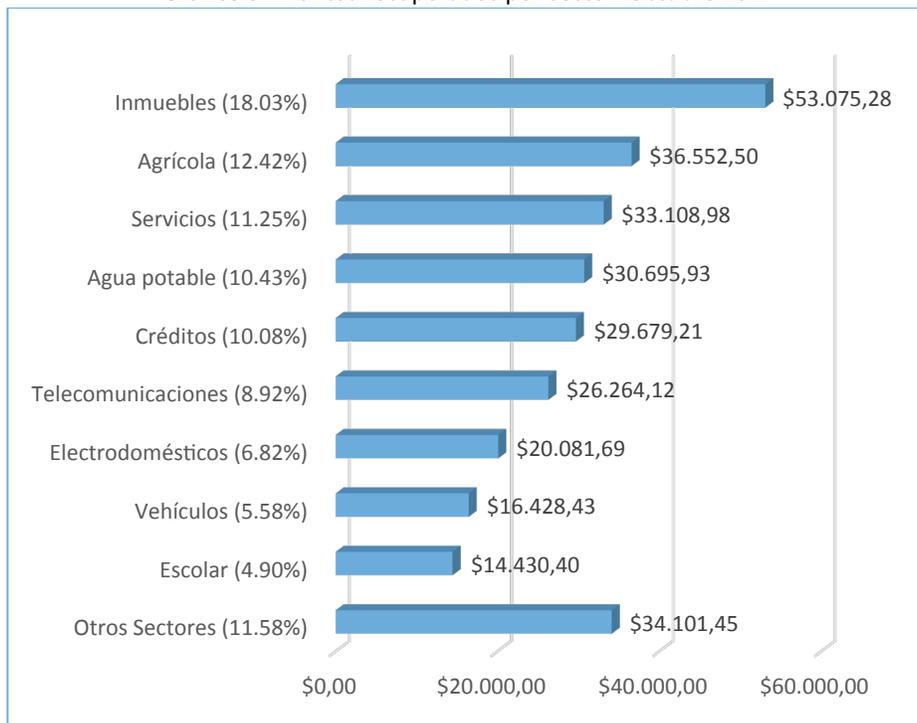
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Octubre 2017



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

\$122,736.76 recuperados en inmuebles, agrícolas y servicios.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector. Octubre 2017



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

Respecto a septiembre 2017, las atenciones recibidas a través de los medios descentralizados aumentaron 13.63%.

Las atenciones recibidas a través de estos medios descentralizados representaron el 42.58% del total de atenciones brindadas en octubre 2017.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada. Septiembre y octubre 2017

Forma de recepción	Septiembre 2017		Octubre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoria-Movil	1,187	47.03%	1,271	44.32%	84	7.08%
Defensoria-Movil	1,187	47.03%	1,271	44.32%	84	7.08%
Subtotal Medios electrónicos	783	31.02%	904	31.52%	121	15.45%
Atención en línea	323	12.80%	295	10.29%	-28	-8.67%
Chat	189	7.49%	278	9.69%	89	47.09%
Correo Electronico	50	1.98%	86	3.00%	36	72.00%
Red Social Facebook	203	8.04%	215	7.50%	12	5.91%
Red Social Twitter	18	0.71%	30	1.05%	12	66.67%
Subtotal Teléfono Directo	25	0.99%	24	0.84%	-1	-4.00%
Teléfono Directo	25	0.99%	24	0.84%	-1	-4.00%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	529	20.96%	669	23.33%	140	26.47%
Ciudad Mujer	26	1.03%	27	0.94%	1	3.85%
Ventanillas descentralizadas	503	19.93%	642	22.38%	139	27.63%
Total	2,524	100.00%	2,868	100.00%	344	13.63%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	205	16.13%	255	28.21%	4	16.67%	114	17.04%	578	20.15%
Energía eléctrica	335	26.36%	16	1.77%	2	8.33%	121	18.09%	474	16.53%
Créditos	146	11.49%	183	20.24%	4	16.67%	79	11.81%	412	14.37%
Agua potable	193	15.18%	23	2.54%	5	20.83%	150	22.42%	371	12.94%
Servicios	48	3.78%	88	9.73%	0	0.00%	17	2.54%	153	5.33%
Hidrocarburos	112	8.81%	20	2.21%	1	4.17%	10	1.49%	143	4.99%
Electrodomésticos	39	3.07%	57	6.31%	4	16.67%	43	6.43%	143	4.99%
Ahorros	27	2.12%	73	8.08%	1	4.17%	18	2.69%	119	4.15%
Artículos del hogar	13	1.02%	62	6.86%	0	0.00%	6	0.90%	81	2.82%
Tributos y servicios	43	3.38%	13	1.44%	0	0.00%	20	2.99%	76	2.65%
Vehículos	17	1.34%	15	1.66%	0	0.00%	31	4.63%	63	2.20%
Seguros y fianzas	18	1.42%	13	1.44%	2	8.33%	9	1.35%	42	1.46%
Los demás sectores	75	5.90%	86	9.51%	1	4.17%	51	7.62%	213	7.43%
Total	1,271	100.00%	904	100.00%	24	100.00%	669	100.00%	2,868	100.00%

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

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados. Octubre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	688	54.13%	205	22.68%	9	37.50%	317	47.38%	1,219	42.50%
Incumplimiento de contrato u oferta	208	16.37%	286	31.64%	4	16.67%	105	15.70%	603	21.03%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	79	6.22%	109	12.06%	3	12.50%	64	9.57%	255	8.89%
Incumplimiento de garantía	42	3.30%	97	10.73%	3	12.50%	62	9.27%	204	7.11%
Mala calidad del producto o servicio	78	6.14%	57	6.31%	2	8.33%	44	6.58%	181	6.31%
Cláusulas abusivas	20	1.57%	13	1.44%	0	0.00%	25	3.74%	58	2.02%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	13	1.02%	28	3.10%	2	8.33%	7	1.05%	50	1.74%
Los demás motivos	143	11.25%	109	12.06%	1	4.17%	45	6.73%	298	10.39%
Total	1,271	100.00%	904	100.00%	24	100.00%	669	100.00%	2,868	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS ENERO - OCTUBRE 2017

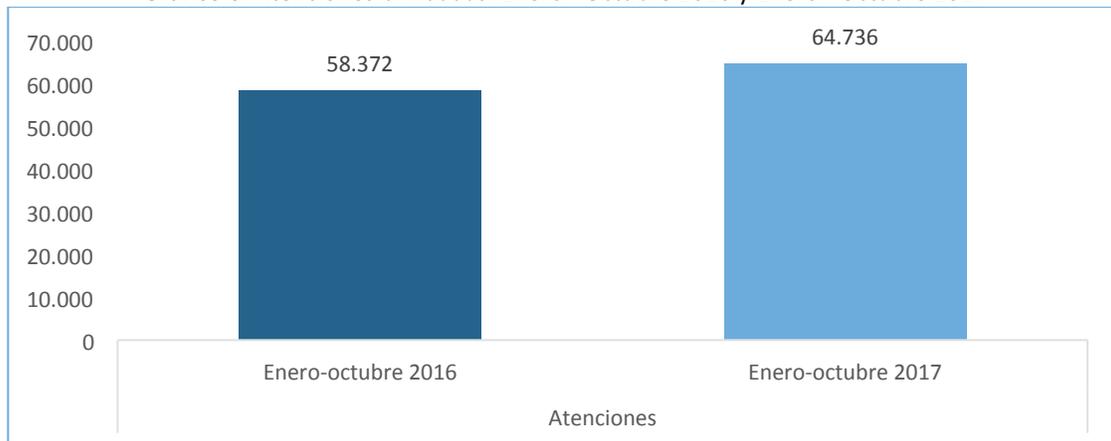
64,736 personas atendidas entre enero y octubre 2017; 6,364 atenciones más que el mismo período en 2016.

Tabla 6. Atenciones brindadas. Enero - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017

Tipo de atención	Enero – Octubre 2016		Enero – Octubre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	43,205	74.02%	53,007	81.88%	9,802	22.7%
Denuncia	11,850	20.30%	7,123	11.00%	-4,727	-39.9%
Derivación	1,196	2.05%	1,676	2.59%	480	40.1%
Gestión	2,121	3.63%	2,930	4.53%	809	38.1%
Total	58,372	100.00%	64,736	100.00%	6,364	10.9%

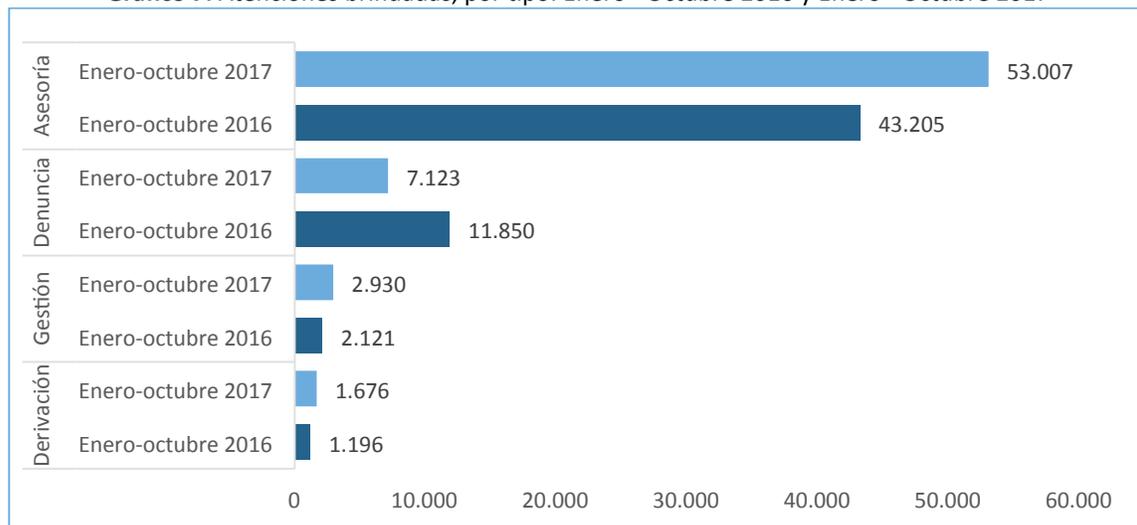
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

Gráfico 6. Atenciones brindadas. Enero - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017



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

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



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

53,007 asesorías brindadas, el 54.76% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - octubre 2017.

Tabla 7. Asesorías por sector. Enero - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017
Telecomunicaciones	10,051	12,775	23.26%	24.10%
Créditos	8,041	9,792	18.61%	18.47%
Agua potable	7,541	6,462	17.45%	12.19%
Energía eléctrica	1,960	4,688	4.54%	8.84%
Electrodomésticos	2,502	3,125	5.79%	5.90%
Servicios	2,236	2,667	5.18%	5.03%
Tributos y servicios	1,633	2,540	3.78%	4.79%
Artículos del hogar	2,728	2,482	6.31%	4.68%
Vehículos	1,203	1,377	2.78%	2.60%
Ahorros	984	1,312	2.28%	2.48%
Inmuebles	1,021	1,067	2.36%	2.01%
Hidrocarburos	327	912	0.76%	1.72%
Seguros y fianzas	589	840	1.36%	1.58%
Alimentos	345	502	0.80%	0.95%
Turismo	398	461	0.92%	0.87%
Equipo informático	403	453	0.93%	0.85%
Transporte	260	409	0.60%	0.77%
Prendas de vestir	237	261	0.55%	0.49%
Salud	170	206	0.39%	0.39%
Servicios de información crediticia	134	161	0.31%	0.30%
Escolar	113	149	0.26%	0.28%
Cosméticos	69	90	0.16%	0.17%
Varios	157	90	0.36%	0.17%
Servicios bursátiles	76	89	0.18%	0.17%
Artículos infantiles	27	38	0.06%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	28	0.00%	0.05%
Casas de empeño	0	17	0.00%	0.03%
Agrícola	0	8	0.00%	0.02%
Químicos	0	6	0.00%	0.01%
Total	43,205	53,007	100.00%	100.00%

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

74.95% de las asesorías brindadas, entre enero y octubre 2017, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, y sobreendeudamiento (plan de pagos).

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

Motivo	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	19,702	22,508	45.60%	42.46%
Incumplimiento de contrato u oferta	10,287	13,145	23.81%	24.80%

Motivo	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	3,336	4,077	7.72%	7.69%
Incumplimiento de garantía	3,206	3,884	7.42%	7.33%
Práctica abusiva	3,160	2,739	7.31%	5.17%
Mala calidad del producto o servicio	202	1,553	0.47%	2.93%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,084	1,551	2.51%	2.93%
Gestiones de cobro	410	601	0.95%	1.13%
Cláusulas abusivas	0	463	0.00%	0.87%
Información crediticia	283	383	0.66%	0.72%
Documentos de obligación y cancelaciones	285	262	0.66%	0.49%
Varios	1,250	1,841	2.89%	3.47%
Total	43,205	53,007	100.00%	100.00%

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

7,123 denuncias atendidas, el 73.88% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - octubre 2017.

Tabla 9. Denuncias por sector. Enero - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017

Sector	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017
Agua potable	8,274	3,418	69.82%	47.99%
Telecomunicaciones	953	1,341	8.04%	18.83%
Electrodomésticos	527	503	4.45%	7.06%
Artículos del hogar	589	354	4.97%	4.97%
Créditos	323	313	2.73%	4.39%
Vehículos	362	270	3.05%	3.79%
Servicios	182	239	1.54%	3.36%
Ahorros	117	147	0.99%	2.06%
Equipo informático	149	119	1.26%	1.67%
Transporte	42	113	0.35%	1.59%
Turismo	107	83	0.90%	1.17%
Inmuebles	64	66	0.54%	0.93%
Prendas de vestir	65	38	0.55%	0.53%
Seguros y fianzas	26	32	0.22%	0.45%
Salud	27	22	0.23%	0.31%
Escolar	4	19	0.03%	0.27%
Artículos infantiles	4	9	0.03%	0.13%
Servicios electrónicos financieros	0	9	0.00%	0.13%
Alimentos	11	8	0.09%	0.11%
Servicios de información crediticia	3	7	0.03%	0.10%
Cosméticos	4	5	0.03%	0.07%
Tributos y servicios	8	3	0.07%	0.04%
Agrícola	0	2	0.00%	0.03%
Energía eléctrica	4	1	0.03%	0.01%
Servicios bursátiles	3	1	0.03%	0.01%
Varios	2	1	0.02%	0.01%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Total	11,850	7,123	100.00%	100.00%

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

91.59% de las denuncias atendidas, entre enero y octubre 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 - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017
Cobros, cargos y comisiones indebidas	8,857	4,104	74.74%	57.62%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,248	1,323	10.53%	18.57%
Incumplimiento de garantía	1,187	1,097	10.02%	15.40%
Práctica abusiva	313	181	2.64%	2.54%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	129	176	1.09%	2.47%
Mala calidad del producto o servicio	7	58	0.06%	0.81%
Documentos de obligación y cancelaciones	41	51	0.35%	0.72%
Cláusulas abusivas	0	46	0.00%	0.65%
Gestiones de cobro	17	32	0.14%	0.45%
Información crediticia	19	23	0.16%	0.32%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	5	0.01%	0.07%
Varios	31	27	0.26%	0.38%
Total	11,850	7,123	100.00%	100.00%

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

En octubre de 2017, se cerraron 1,000 denuncias y gestiones. Entre enero y octubre de 2017, se cerraron 10,851 denuncias y gestiones, 22.4% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas. Enero - Octubre 2016 y Enero - Octubre 2017

Solución	Enero – Octubre 2016	Enero – Octubre 2017	Variación	Septiembre 2017	Octubre 2017	Variación
Denuncia	11,869	8,047	-32.2%	575	659	14.6%
Avenimiento	8,140	5,090	-37.5%	367	410	11.7%
Cerrado por razones de oficio	3	2	-33.3%	0	0	0.0%
Conciliación	2,108	1,438	-31.8%	126	140	11.1%
Desistimiento	432	362	-16.2%	34	41	20.6%
Falta de Ratificación y Prevención	594	375	-36.9%	20	19	-5.0%
Tribunal Sancionador	592	780	31.8%	28	49	75.0%
Gestión	2,119	2,804	32.3%	328	341	4.0%
Total	13,988	10,851	-22.4%	903	1,000	10.7%

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

Los montos recuperados en octubre 2017, ascendieron a \$294,417.99. Además, en el período Enero - Octubre 2017, se recuperaron \$2,436,789.86 que equivale a 24.31% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Octubre 2016	Enero - Octubre 2017	Variación	Septiembre 2017	Octubre 2017	Variación
Denuncia	\$2,833,066.56	\$1,915,230.18	-32.40%	\$122,899.92	\$215,764.33	75.56%
Gestión	\$386,281.91	\$521,559.68	35.02%	\$68,942.75	\$78,653.66	14.09%
Total	\$3,219,348.47	\$2,436,789.86	-24.31%	\$191,842.67	\$294,417.99	53.47%

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

**6,107 (56.28% del total) reclamos cerrados con devolución.
Recuperando \$2,436,789.86.**

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados. Enero - octubre 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	652	\$395,552.21
jul-17	1,127	629	\$235,067.05
ago-17	845	478	\$166,161.63
sep-17	903	509	\$191,842.67
oct-17	1,000	591	\$294,417.99
Total	10,851	6,107	\$2,436,789.86

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

25,426 atenciones recibidas a través de los medios descentralizados en el período enero a octubre 2017; 7,981 adicionales al mismo período del año anterior.

Estas atenciones representaron el 39.28% del total las atenciones brindadas por la Defensoría de enero a octubre de 2017.

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

Forma de recepción	Enero – Octubre 2016		Enero – Octubre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoria-Movil	7,489	42.93%	11,282	44.37%	3,793	50.65%
Defensoria-Movil	7,489	42.93%	11,282	44.37%	3,793	50.65%
Subtotal Medios electrónicos	5,683	32.58%	9,361	36.82%	3,678	64.72%
Atención en línea	3,344	19.17%	2,960	11.64%	-384	-11.48%
Chat	207	1.19%	2,812	11.06%	2,605	1258.45%
Correo Electronico	553	3.17%	763	3.00%	210	37.97%
Red Social Facebook	1,122	6.43%	2,443	9.61%	1,321	117.74%
Red Social Twitter	457	2.62%	383	1.51%	-74	-16.19%
Subtotal Teléfono Directo	0	0.00%	233	0.92%	233	-
Teléfono Directo	0	0.00%	233	0.92%	233	-

Forma de recepción	Enero – Octubre 2016		Enero – Octubre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	4,273	24.49%	4,550	17.90%	277	6.48%
Ciudad Mujer	100	0.57%	290	1.14%	190	190.00%
Ventanillas descentralizadas	4,173	23.92%	4,260	16.75%	87	2.08%
Total	17,445	100.00%	25,426	100.00%	7,981	45.75%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,959	17.36%	2,932	31.32%	22	9.44%	601	13.21%	5,514	21.69%
Energía eléctrica	2,917	25.86%	146	1.56%	26	11.16%	995	21.87%	4,084	16.06%
Agua potable	1,531	13.57%	394	4.21%	98	42.06%	1,330	29.23%	3,353	13.19%
Créditos	1,250	11.08%	1,512	16.15%	40	17.17%	510	11.21%	3,312	13.03%
Tributos y servicios	1,193	10.57%	485	5.18%	2	0.86%	119	2.62%	1,799	7.08%
Electrodomésticos	355	3.15%	784	8.38%	17	7.30%	250	5.49%	1,406	5.53%
Artículos del hogar	355	3.15%	861	9.20%	1	0.43%	117	2.57%	1,334	5.25%
Servicios	345	3.06%	644	6.88%	5	2.15%	92	2.02%	1,086	4.27%
Ahorros	152	1.35%	265	2.83%	5	2.15%	63	1.38%	485	1.91%
Vehículos	110	0.98%	217	2.32%	3	1.29%	141	3.10%	471	1.85%
Hidrocarburos	336	2.98%	101	1.08%	1	0.43%	23	0.51%	461	1.81%
Inmuebles	269	2.38%	79	0.84%	4	1.72%	82	1.80%	434	1.71%
Los demás sectores	510	4.52%	941	10.05%	9	3.86%	227	4.99%	1,687	6.63%
Total	11,282	100.00%	9,361	100.00%	233	100.00%	4,550	100.00%	25,426	100.00%

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

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

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6,077	53.86%	3,429	36.63%	145	62.23%	2,668	58.64%	12,319	48.45%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,392	21.20%	2,934	31.34%	33	14.16%	529	11.63%	5,888	23.16%
Incumplimiento de garantía	455	4.03%	755	8.07%	17	7.30%	338	7.43%	1,565	6.16%
Práctica abusiva	895	7.93%	257	2.75%	1	0.43%	347	7.63%	1,500	5.90%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	378	3.35%	629	6.72%	23	9.87%	214	4.70%	1,244	4.89%
Mala calidad del producto o servicio	346	3.07%	272	2.91%	4	1.72%	154	3.38%	776	3.05%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	113	1.00%	262	2.80%	5	2.15%	45	0.99%	425	1.67%
Los demás motivos	626	5.55%	823	8.79%	5	2.15%	255	5.60%	1,709	6.72%
Total	11,282	100.00%	9,361	100.00%	233	100.00%	4,550	100.00%	25,426	100.00%

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. Octubre 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	3	16.67%	1	4.17%	1	50.00%	50	58.82%	55	42.64%
Tigo	6	33.33%	0	0.00%	0	0.00%	3	3.53%	9	6.98%
Grupo Monge	0	0.00%	1	4.17%	0	0.00%	4	4.71%	5	3.88%
Unicomer	1	5.56%	1	4.17%	0	0.00%	2	2.35%	4	3.10%
Banco Agrícola	1	5.56%	3	12.50%	0	0.00%	0	0.00%	4	3.10%
Almacenes Rabelt	1	5.56%	0	0.00%	1	50.00%	1	1.18%	3	2.33%
Editorial Océano De El Salvador	0	0.00%	1	4.17%	0	0.00%	2	2.35%	3	2.33%
Omnisport	0	0.00%	1	4.17%	0	0.00%	2	2.35%	3	2.33%
Los demás proveedores	6	33.33%	16	66.67%	0	0.00%	21	24.71%	43	33.33%
Total	18	100.00%	24	100.00%	2	100.00%	85	100.00%	129	100.00%

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