

# 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	%
<b>Asesoría</b>	4,940	84.47%	5,625	83.51%	685	13.9%
<b>Denuncia</b>	511	8.74%	604	8.97%	93	18.2%
<b>Derivación</b>	106	1.81%	95	1.41%	-11	-10.4%
<b>Gestión</b>	291	4.98%	412	6.12%	121	41.6%
<b>Total</b>	<b>5,848</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,736</b>	<b>100.00%</b>	<b>888</b>	<b>15.2%</b>

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.

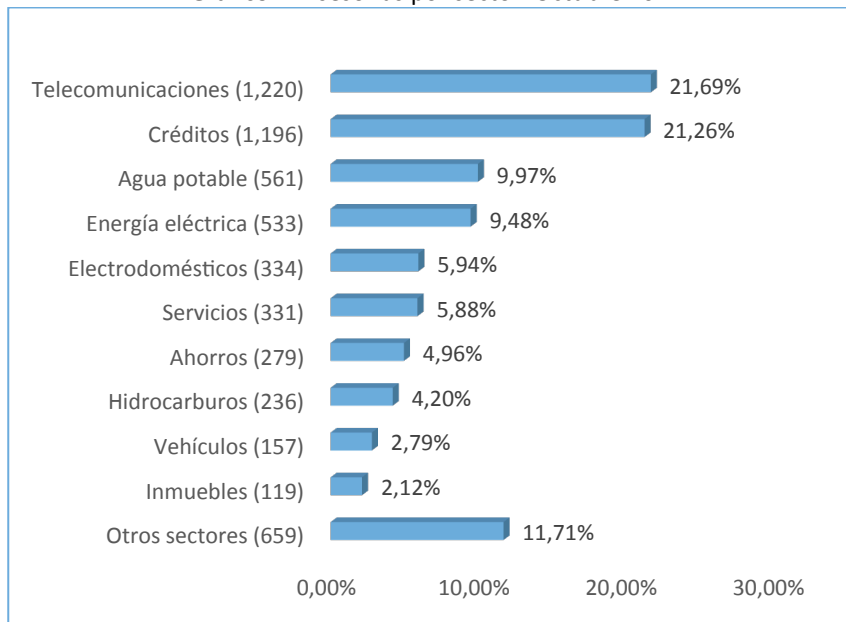
**Tabla 2.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina. Octubre 2017

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

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

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

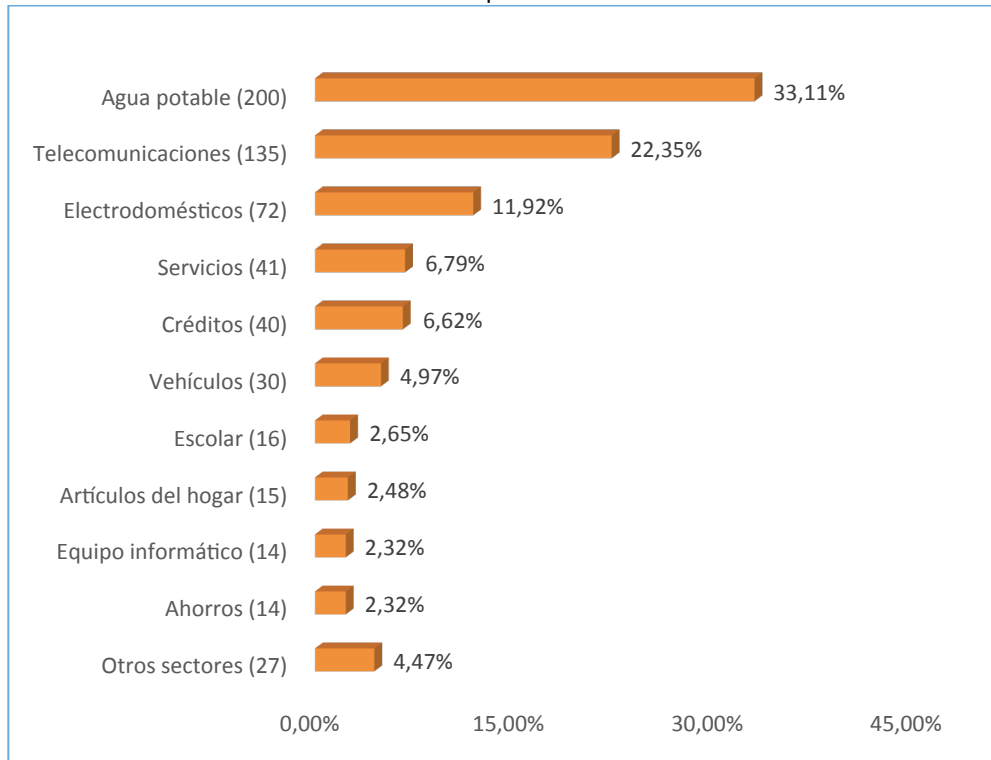
**Gráfico 1.** Asesorías por sector. Octubre 2017



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

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

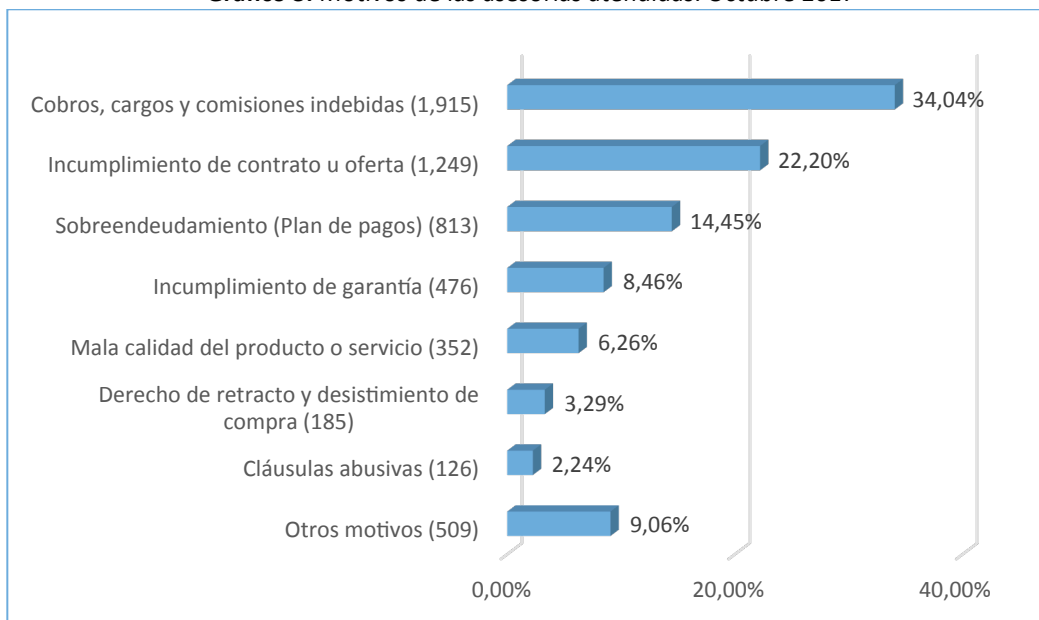
Gráfico 2. Denuncias por sector. Octubre 2017



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

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

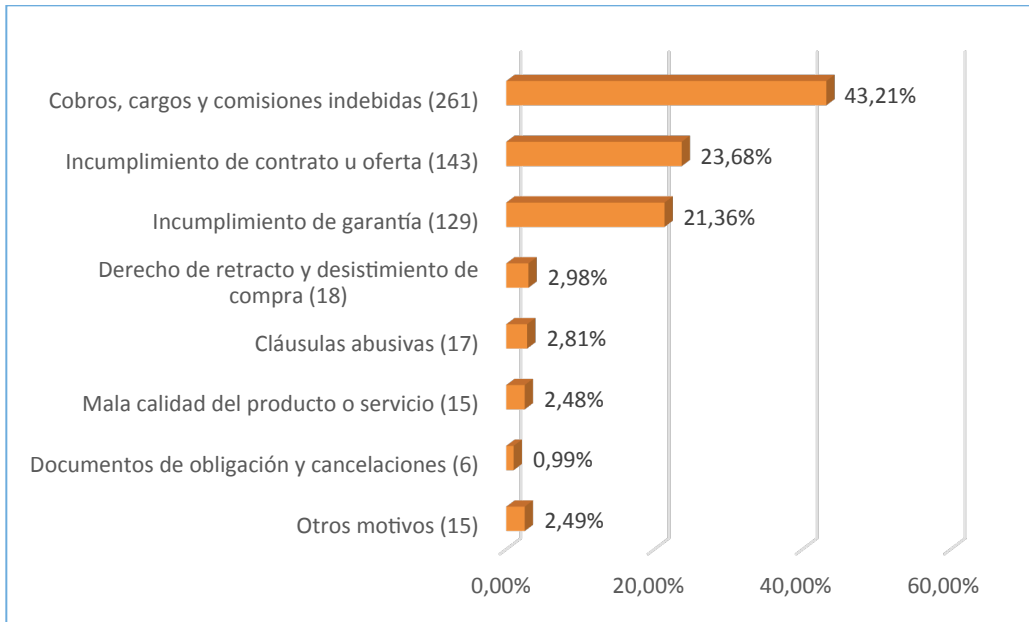
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas. Octubre 2017



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

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

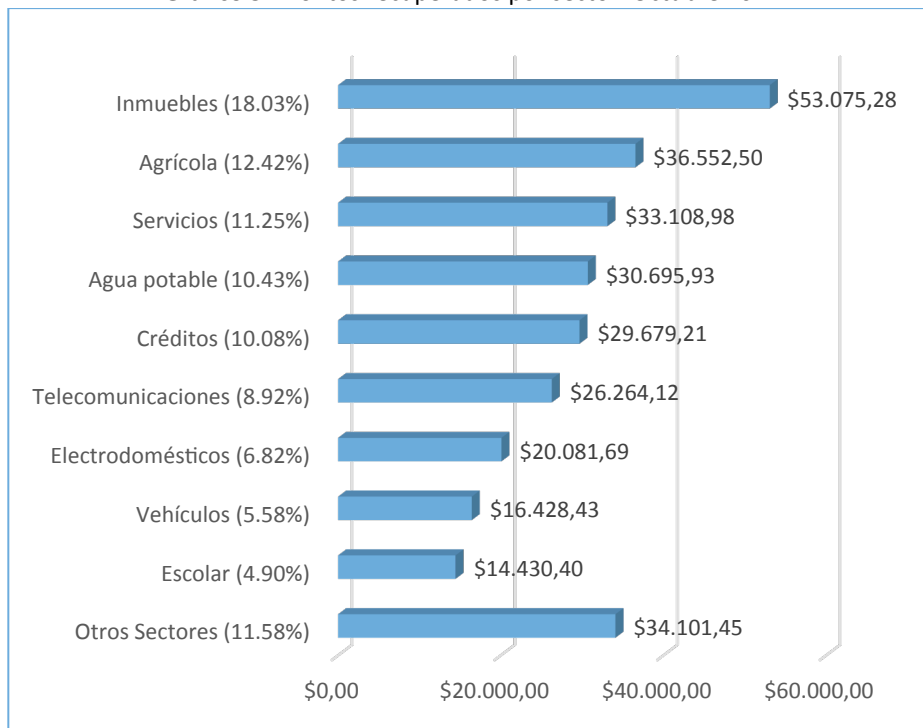
Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas. Octubre 2017



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%
<b>Total</b>	<b>2,524</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,868</b>	<b>100.00%</b>	<b>344</b>	<b>13.63%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>1,271</b>	<b>100.00%</b>	<b>904</b>	<b>100.00%</b>	<b>24</b>	<b>100.00%</b>	<b>669</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,868</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. Octubre 2017**

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

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

# DATOS ACUMULADOS ENERO - OCTUBRE 2017

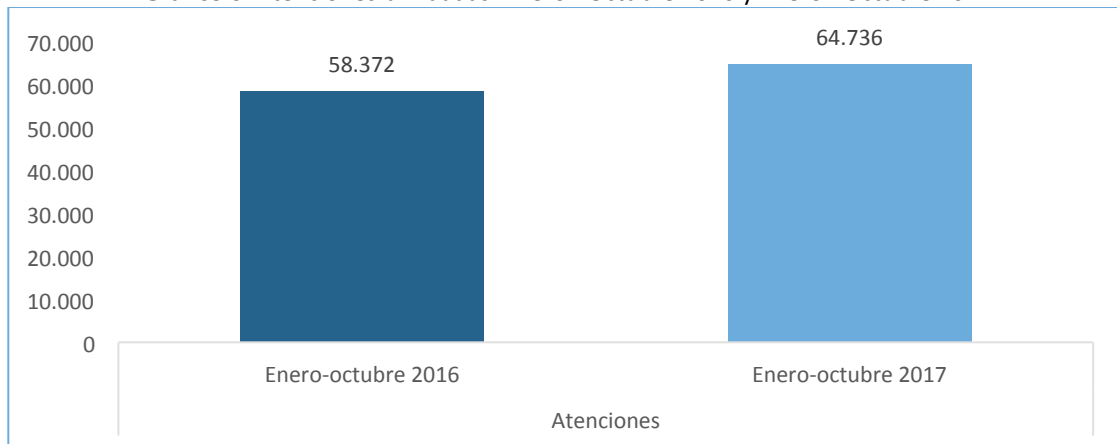
**64,736 personas atendidas entre enero y octubre 2017; 6,364 atenciones más que el mismo período en 2016.**

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

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

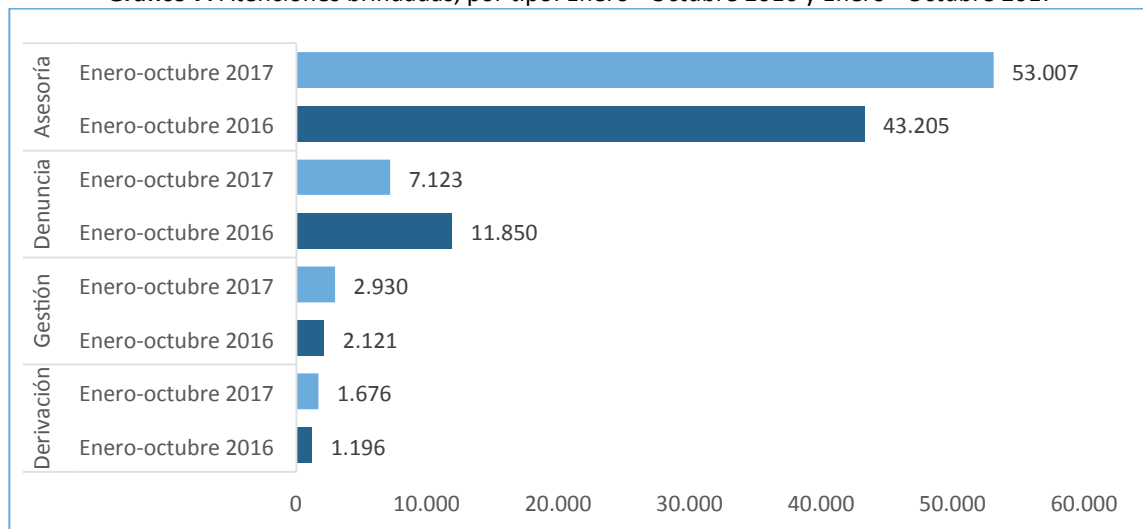
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**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%
<b>Total</b>	<b>43,205</b>	<b>53,007</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	19,702	22,508	45.60%	42.46%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	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%
<b>Total</b>	<b>43,205</b>	<b>53,007</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>11,850</b>	<b>7,123</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

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%
<b>Total</b>	<b>13,988</b>	<b>10,851</b>	<b>-22.4%</b>	<b>903</b>	<b>1,000</b>	<b>10.7%</b>

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
<b>Denuncia</b>	\$2,833,066.56	\$1,915,230.18	-32.40%	\$122,899.92	\$215,764.33	75.56%
<b>Gestión</b>	\$386,281.91	\$521,559.68	35.02%	\$68,942.75	\$78,653.66	14.09%
<b>Total</b>	<b>\$3,219,348.47</b>	<b>\$2,436,789.86</b>	<b>-24.31%</b>	<b>\$191,842.67</b>	<b>\$294,417.99</b>	<b>53.47%</b>

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
<b>ene-17</b>	1,196	630	\$225,575.83
<b>feb-17</b>	1,343	729	\$345,377.96
<b>mar-17</b>	1,379	823	\$239,617.66
<b>abr-17</b>	772	423	\$149,125.65
<b>may-17</b>	1,163	643	\$194,051.21
<b>jun-17</b>	1,123	652	\$395,552.21
<b>jul-17</b>	1,127	629	\$235,067.05
<b>ago-17</b>	845	478	\$166,161.63
<b>sep-17</b>	903	509	\$191,842.67
<b>oct-17</b>	1,000	591	\$294,417.99
<b>Total</b>	<b>10,851</b>	<b>6,107</b>	<b>\$2,436,789.86</b>

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%
<b>Total</b>	<b>17,445</b>	<b>100.00%</b>	<b>25,426</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,981</b>	<b>45.75%</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 - 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%
<b>Total</b>	<b>11,282</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,361</b>	<b>100.00%</b>	<b>233</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,550</b>	<b>100.00%</b>	<b>25,426</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 - 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%
<b>Total</b>	<b>11,282</b>	<b>100.00%</b>	<b>9,361</b>	<b>100.00%</b>	<b>233</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,550</b>	<b>100.00%</b>	<b>25,426</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. Octubre 2017

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