

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Diciembre 2017



### 5,323 personas consumidoras atendidas en - Diciembre de 2017.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.  
Noviembre - Diciembre 2017

Tipo de caso	Noviembre 2017		Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,430	84.03%	4,558	85.63%	-872	-16.1%
Denuncia	530	8.20%	430	8.08%	-100	-18.9%
Derivación	81	1.25%	44	0.83%	-37	-45.7%
Gestión	421	6.52%	291	5.47%	-130	-30.9%
<b>Total</b>	<b>6,462</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,323</b>	<b>100.00%</b>	<b>-1,139</b>	<b>-17.6%</b>

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

### 1,782 personas atendidas por Call Center, en diciembre de 2017.

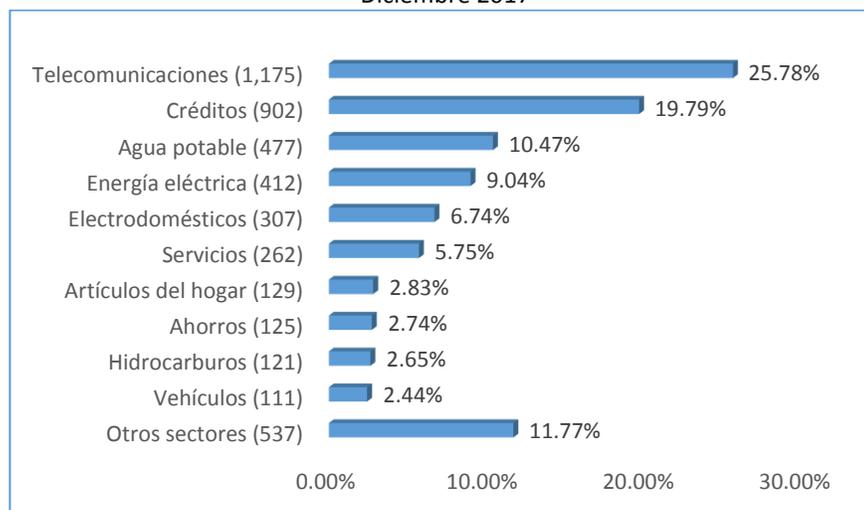
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.  
Diciembre 2017

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,764	0	0	18	1,782	33.48%
Plan de La Laguna	393	50	8	24	475	8.92%
San Miguel	640	46	20	83	789	14.82%
San Salvador	1,205	202	12	132	1,551	29.14%
Santa Ana	556	132	4	34	726	13.64%
<b>Total</b>	<b>4,558</b>	<b>430</b>	<b>44</b>	<b>291</b>	<b>5,323</b>	<b>100.00%</b>

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

### 56.04% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

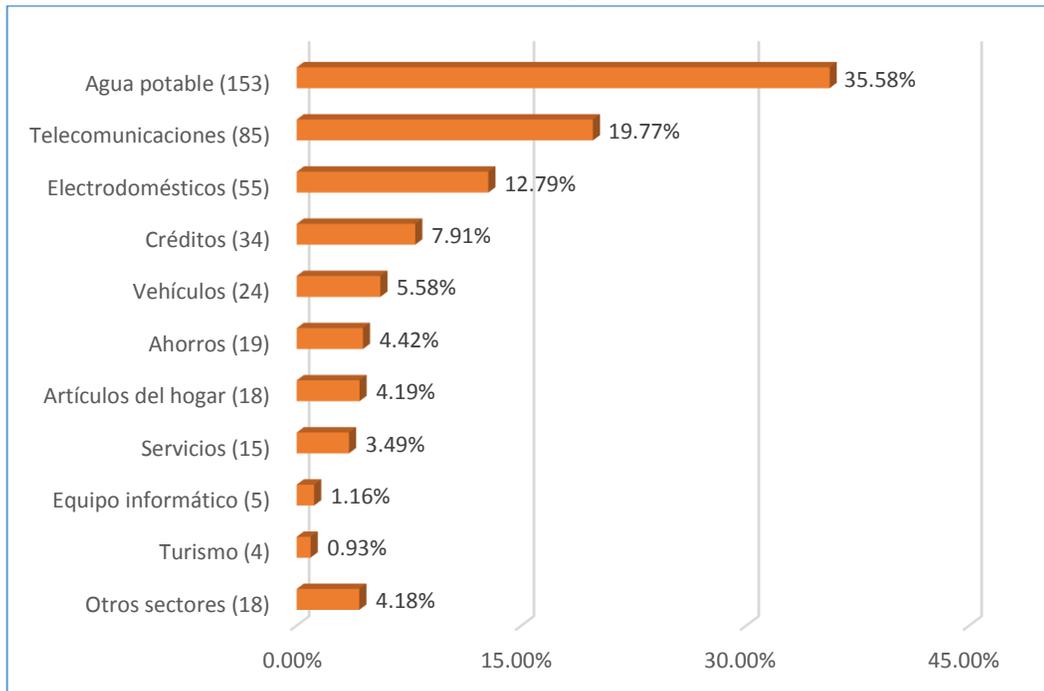
Gráfico 1. Asesorías por sector.  
Diciembre 2017



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

## 68.14% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

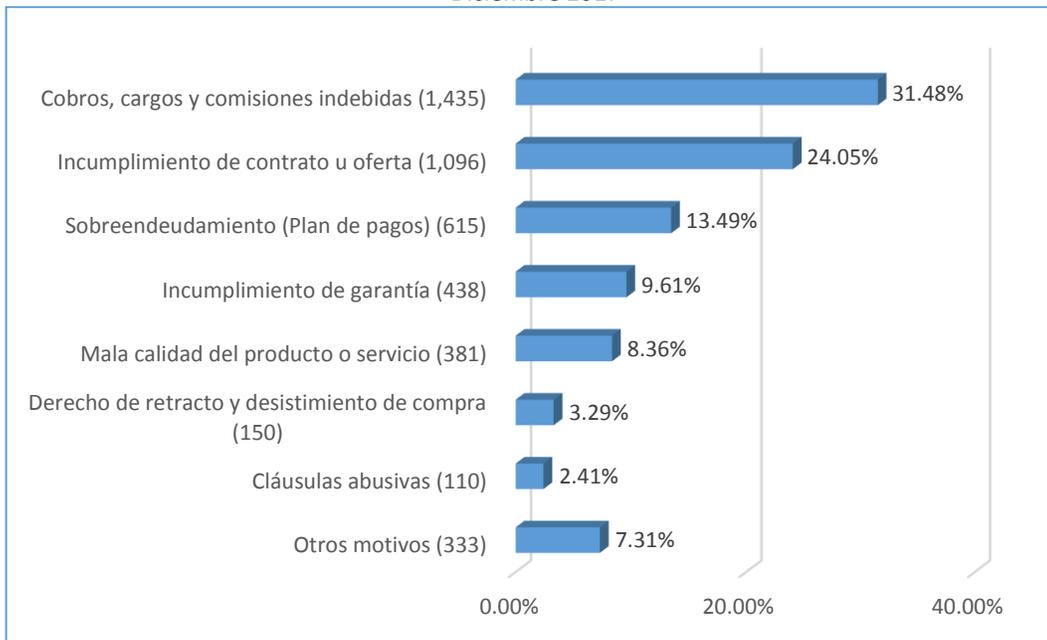
**Gráfico 2.** Denuncias por sector.  
Diciembre 2017



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

## 1,435 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas.  
Diciembre 2017



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

Respecto a noviembre 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 14.01%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 50.14% del total de atenciones brindadas en diciembre 2017.

**Tabla 3.** Atenciones por forma de recepción descentralizada.  
Noviembre y diciembre 2017

Forma de recepción	Noviembre 2017		Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Subtotal Defensoría - Móvil</b>	1,675	53.96%	1,380	51.70%	-295	-17.61%
Defensoría - Móvil	1,675	53.96%	1,380	51.70%	-295	-17.61%
<b>Subtotal Medios electrónicos</b>	768	24.74%	733	27.46%	-35	-4.56%
Atención en línea	288	9.28%	177	6.63%	-111	-38.54%
Chat	248	7.99%	310	11.61%	62	25.00%
Correo Electrónico	68	2.19%	59	2.21%	-9	-13.24%
Red Social Facebook	141	4.54%	153	5.73%	12	8.51%
Red Social Twitter	23	0.74%	34	1.27%	11	47.83%
<b>Subtotal Teléfono Directo</b>	25	0.81%	16	0.60%	-9	-36.00%
Teléfono Directo	25	0.81%	16	0.60%	-9	-36.00%
<b>Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	636	20.49%	540	20.23%	-96	-15.09%
Ciudad Mujer	35	1.13%	32	1.20%	-3	-8.57%
Ventanillas descentralizadas	601	19.36%	508	19.03%	-93	-15.47%
<b>Total</b>	<b>3,104</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,669</b>	<b>100.00%</b>	<b>-435</b>	<b>-14.01%</b>

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Telecomunicaciones</b>	319	23.12%	223	30.42%	3	18.75%	92	17.04%	637	23.87%
<b>Créditos</b>	185	13.41%	136	18.55%	0	0.00%	79	14.63%	400	14.99%
<b>Energía eléctrica</b>	305	22.10%	3	0.41%	1	6.25%	64	11.85%	373	13.98%
<b>Agua potable</b>	166	12.03%	30	4.09%	4	25.00%	158	29.26%	358	13.41%
<b>Electrodomésticos</b>	67	4.86%	66	9.00%	3	18.75%	37	6.85%	173	6.48%
<b>Servicios</b>	50	3.62%	62	8.46%	0	0.00%	24	4.44%	136	5.10%
<b>Artículos del hogar</b>	34	2.46%	44	6.00%	1	6.25%	4	0.74%	83	3.11%
<b>Hidrocarburos</b>	68	4.93%	3	0.41%	0	0.00%	12	2.22%	83	3.11%
<b>Ahorros</b>	19	1.38%	30	4.09%	0	0.00%	5	0.93%	54	2.02%
<b>Vehículos</b>	15	1.09%	20	2.73%	2	12.50%	16	2.96%	53	1.99%
<b>Tributos y servicios</b>	29	2.10%	8	1.09%	0	0.00%	8	1.48%	45	1.69%
<b>Equipo informático</b>	16	1.16%	17	2.32%	0	0.00%	6	1.11%	39	1.46%
<b>Los demás sectores</b>	107	7.75%	91	12.41%	2	12.50%	35	6.48%	235	8.80%
<b>Total</b>	<b>1,380</b>	<b>100.00%</b>	<b>733</b>	<b>100.00%</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>540</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,669</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.  
Diciembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	656	47.54%	131	17.87%	4	25.00%	257	47.59%	1,048	39.27%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	249	18.04%	257	35.06%	2	12.50%	76	14.07%	584	21.88%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	102	7.39%	96	13.10%	1	6.25%	62	11.48%	261	9.78%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	114	8.26%	60	8.19%	3	18.75%	43	7.96%	220	8.24%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	85	6.16%	89	12.14%	4	25.00%	42	7.78%	220	8.24%
<b>Cláusulas abusivas</b>	45	3.26%	4	0.55%	0	0.00%	12	2.22%	61	2.29%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	26	1.88%	21	2.86%	2	12.50%	11	2.04%	60	2.25%
<b>Los demás motivos</b>	103	7.46%	75	10.23%	0	0.00%	37	6.85%	215	8.06%
<b>Total</b>	<b>1,380</b>	<b>100.00%</b>	<b>733</b>	<b>100.00%</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>540</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,669</b>	<b>100.00%</b>

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

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - NOVIEMBRE 2017

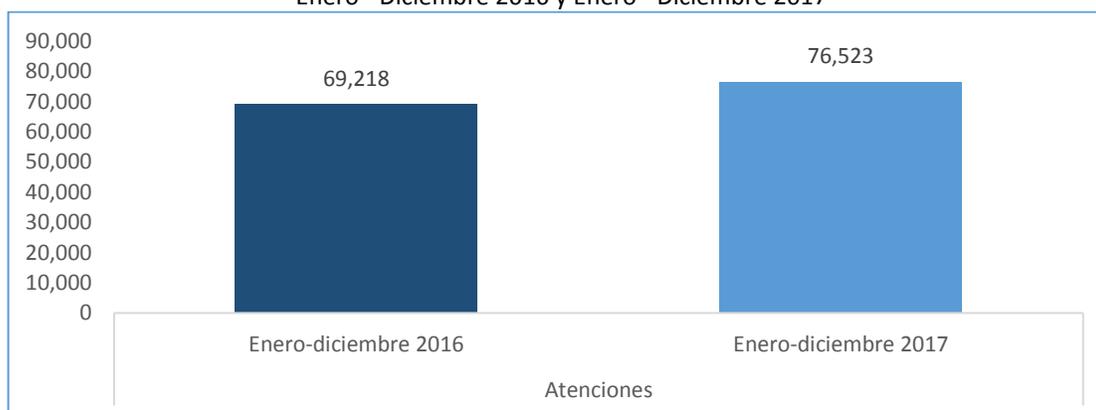
**76,523 personas atendidas entre enero y diciembre 2017; 7,305 atenciones más que el mismo período en 2016.**

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

Tipo de atención	Enero – Diciembre 2016		Enero – Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	52,021	75.16%	63,001	82.33%	10,980	21.1%
<b>Denuncia</b>	13,246	19.14%	8,077	10.55%	-5,169	-39.0%
<b>Derivación</b>	1,381	2.00%	1,801	2.35%	420	30.4%
<b>Gestión</b>	2,570	3.71%	3,644	4.76%	1,074	41.8%
<b>Total</b>	<b>69,218</b>	<b>100.00%</b>	<b>76,523</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,305</b>	<b>10.6%</b>

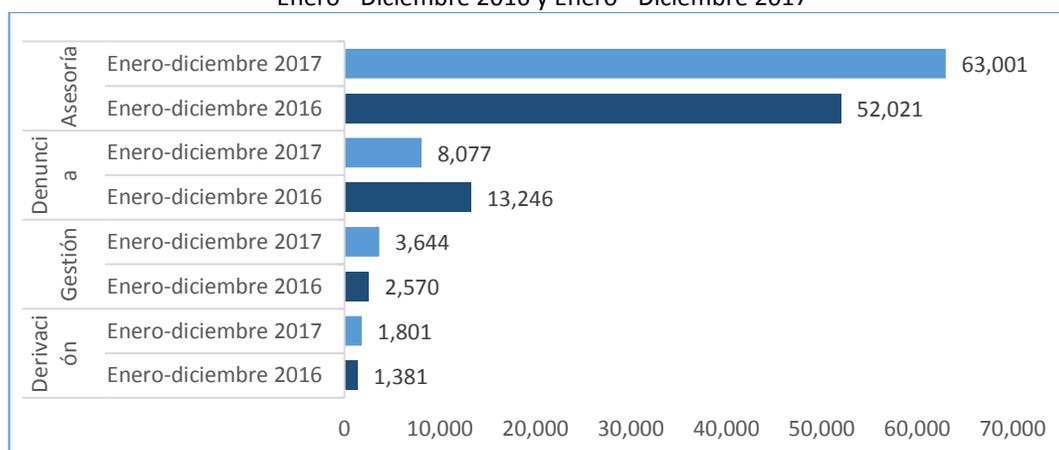
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2017.

**Gráfico 4.** Atenciones brindadas.  
Enero - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017



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

**Gráfico 5.** Atenciones brindadas, por tipo.  
Enero - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017



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

**63,001 asesorías brindadas, el 54.82% en telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - diciembre 2017.**

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Telecomunicaciones	12,141	15,163	23.34%	24.07%
Créditos	9,504	11,839	18.27%	18.79%
Agua potable	8,846	7,532	17.00%	11.96%
Energía eléctrica	2,431	5,692	4.67%	9.03%
Electrodomésticos	3,175	3,772	6.10%	5.99%
Servicios	2,798	3,259	5.38%	5.17%
Artículos del hogar	3,342	2,753	6.42%	4.37%
Tributos y servicios	2,021	2,730	3.88%	4.33%
Vehículos	1,419	1,638	2.73%	2.60%
Ahorros	1,184	1,554	2.28%	2.47%
Inmuebles	1,181	1,283	2.27%	2.04%
Hidrocarburos	377	1,173	0.72%	1.86%
Seguros y fianzas	696	1,021	1.34%	1.62%
Alimentos	407	597	0.78%	0.95%
Equipo informático	496	570	0.95%	0.90%
Turismo	494	540	0.95%	0.86%
Transporte	346	456	0.67%	0.72%
Prendas de vestir	288	349	0.55%	0.55%
Salud	205	265	0.39%	0.42%
Servicios de información crediticia	165	199	0.32%	0.32%
Escolar	123	179	0.24%	0.28%
Cosméticos	82	118	0.16%	0.19%
Varios	176	105	0.34%	0.17%
Servicios bursátiles	84	91	0.16%	0.14%
Artículos infantiles	40	45	0.08%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	38	0.00%	0.06%
Casas de empeño	0	21	0.00%	0.03%
Agrícola	0	12	0.00%	0.02%
Químicos	0	7	0.00%	0.01%
<b>Total</b>	<b>52,021</b>	<b>63,001</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**74.17% de las asesorías brindadas, entre enero y diciembre 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 - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017

Motivo	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	23,452	25,834	45.08%	41.01%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	12,663	15,449	24.34%	24.52%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	3,858	5,442	7.42%	8.64%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	3,898	4,822	7.49%	7.65%
<b>Práctica abusiva</b>	3,990	2,841	7.67%	4.51%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	218	2,307	0.42%	3.66%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	1,332	1,853	2.56%	2.94%
<b>Gestiones de cobro</b>	481	717	0.92%	1.14%
<b>Cláusulas abusivas</b>	0	705	0.00%	1.12%
<b>Información crediticia</b>	336	466	0.65%	0.74%
<b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>	320	327	0.62%	0.52%
<b>Varios</b>	1,473	2,238	2.83%	3.55%
<b>Total</b>	<b>52,021</b>	<b>63,001</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**8,077 denuncias atendidas, el 73.11% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - diciembre 2017.**

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

Sector	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
<b>Agua potable</b>	8,996	3,744	67.91%	46.35%
<b>Telecomunicaciones</b>	1,168	1,538	8.82%	19.04%
<b>Electrodomésticos</b>	631	623	4.76%	7.71%
<b>Créditos</b>	376	394	2.84%	4.88%
<b>Artículos del hogar</b>	701	386	5.29%	4.78%
<b>Vehículos</b>	422	330	3.19%	4.09%
<b>Servicios</b>	214	279	1.62%	3.45%
<b>Ahorros</b>	134	174	1.01%	2.15%
<b>Equipo informático</b>	176	133	1.33%	1.65%
<b>Transporte</b>	58	122	0.44%	1.51%
<b>Turismo</b>	117	99	0.88%	1.23%
<b>Inmuebles</b>	69	75	0.52%	0.93%
<b>Prendas de vestir</b>	75	44	0.57%	0.54%
<b>Seguros y fianzas</b>	32	36	0.24%	0.45%
<b>Salud</b>	29	26	0.22%	0.32%
<b>Escolar</b>	4	23	0.03%	0.28%
<b>Artículos infantiles</b>	4	11	0.03%	0.14%

Sector	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
Alimentos	12	9	0.09%	0.11%
Servicios electrónicos financieros	0	9	0.00%	0.11%
Servicios de información crediticia	5	7	0.04%	0.09%
Cosméticos	5	6	0.04%	0.07%
Tributos y servicios	9	3	0.07%	0.04%
Agrícola	0	3	0.00%	0.04%
Energía eléctrica	4	1	0.03%	0.01%
Servicios bursátiles	3	1	0.02%	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>13,246</b>	<b>8,077</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**90.88% de las denuncias atendidas, entre enero y diciembre 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 - Diciembre 2016 y Enero - Diciembre 2017

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	9,696	4,513	73.20%	55.87%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,485	1,505	11.21%	18.63%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	1,419	1,322	10.71%	16.37%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	154	210	1.16%	2.60%
<b>Práctica abusiva</b>	357	183	2.70%	2.27%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	8	88	0.06%	1.09%
<b>Cláusulas abusivas</b>	0	78	0.00%	0.97%
<b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>	50	64	0.38%	0.79%
<b>Gestiones de cobro</b>	17	38	0.13%	0.47%
<b>Información crediticia</b>	24	32	0.18%	0.40%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	1	9	0.01%	0.11%
<b>Varios</b>	35	35	0.26%	0.43%
<b>Total</b>	<b>13,246</b>	<b>8,077</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

En diciembre de 2017, se cerraron 697 denuncias y gestiones. Entre enero y diciembre de 2017, se cerraron 12,457 denuncias y gestiones, 24.0% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Diciembre 2016	Enero – Diciembre 2017	Variación	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Variación
Denuncia	13,764	8,991	-34.7%	558	395	-29.2%
Avenimiento	9,359	5,642	-39.7%	313	244	-22.0%
Cerrado por razones de oficio	3	2	-33.3%	0	0	0.0%
Conciliación	2,536	1,635	-35.5%	133	67	-49.6%
Desistimiento	492	430	-12.6%	40	29	-27.5%
Falta de Ratificación y Prevención	699	414	-40.8%	25	14	-44.0%
Tribunal Sancionador	675	868	28.6%	47	41	-12.8%
Gestión	2,618	3,466	32.4%	359	302	-15.9%
<b>Total</b>	<b>16,382</b>	<b>12,457</b>	<b>-24.0%</b>	<b>917</b>	<b>697</b>	<b>-24.0%</b>

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

El monto recuperado en diciembre 2017, ascendieron a \$691,323.76. Además, en el período Enero - Diciembre 2017, se recuperaron \$3,779,358.17 que equivale a 29.74% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Diciembre 2016	Enero - Diciembre 2017	Variación	Noviembre 2017	Diciembre 2017	Variación
<b>Denuncia</b>	\$4,920,680.24	\$3,122,178.28	-36.55%	\$607,062.85	\$603,796.57	-0.54%
<b>Gestión</b>	\$458,239.79	\$657,179.89	43.41%	\$48,093.02	\$87,527.19	82.00%
<b>Total</b>	<b>\$5,378,920.03</b>	<b>\$3,779,358.17</b>	<b>-29.74%</b>	<b>\$655,155.87</b>	<b>\$691,323.76</b>	<b>5.52%</b>

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

**6,958 (55.86% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$3,779,358.17.**

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

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
<b>ene-17</b>	1,196	630	\$225,575.83
<b>feb-17</b>	1,344	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>	1,162	642	\$192,851.21
<b>jun-17</b>	1,122	651	\$395,488.39

jul-17	1,127	629	\$235,067.05
ago-17	844	477	\$166,070.93
sep-17	902	508	\$191,764.79
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	917	493	\$655,155.87
dic-17	697	367	\$691,323.76
<b>Total</b>	<b>12,457</b>	<b>6,958</b>	<b>\$3,779,358.17</b>

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

**31,205 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - diciembre 2017; 10,270 adicionales al mismo período del año anterior.**

**Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 40.78% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a diciembre de 2017.**

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

Forma de recepción	Enero – Diciembre 2016		Enero – Diciembre 2017		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoría - Móvil</b>	9,255	44.21%	14,337	45.94%	5,082	54.91%
Defensoría - Móvil	9,255	44.21%	14,337	45.94%	5,082	54.91%
<b>Medios electrónicos</b>	6,796	32.46%	10,867	34.82%	4,071	59.90%
Atención en línea	3,938	18.81%	3,430	10.99%	-508	-12.90%
Chat	233	1.11%	3,370	10.80%	3,137	1346.35%
Correo Electrónico	686	3.28%	890	2.85%	204	29.74%
Red Social Facebook	1,356	6.48%	2,737	8.77%	1,381	101.84%
Red Social Twitter	583	2.78%	440	1.41%	-143	-24.53%
<b>Teléfono Directo</b>	0	0.00%	275	0.88%	275	-
Teléfono Directo	0	0.00%	275	0.88%	275	-
<b>Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	4,884	23.33%	5,726	18.35%	842	17.24%
Ciudad Mujer	134	0.64%	357	1.14%	223	166.42%
Ventanillas descentralizadas	4,750	22.69%	5,369	17.21%	619	13.03%
<b>Total</b>	<b>20,935</b>	<b>100.00%</b>	<b>31,205</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,270</b>	<b>49.06%</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 - Diciembre 2017

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Telecomunicaciones</b>	2,622	18.29%	3,394	31.23%	32	11.64%	786	13.73%	6,834	21.90%
<b>Energía eléctrica</b>	3,605	25.14%	166	1.53%	30	10.91%	1,162	20.29%	4,963	15.90%
<b>Créditos</b>	1,647	11.49%	1,814	16.69%	40	14.55%	649	11.33%	4,150	13.30%
<b>Agua potable</b>	1,914	13.35%	451	4.15%	112	40.73%	1,656	28.92%	4,133	13.24%
<b>Tributos y servicios</b>	1,280	8.93%	498	4.58%	2	0.73%	155	2.71%	1,935	6.20%
<b>Electrodomésticos</b>	498	3.47%	898	8.26%	22	8.00%	336	5.87%	1,754	5.62%
<b>Artículos del hogar</b>	416	2.90%	967	8.90%	2	0.73%	126	2.20%	1,511	4.84%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Servicios	472	3.29%	792	7.29%	5	1.82%	136	2.38%	1,405	4.50%
Hidrocarburos	477	3.33%	118	1.09%	1	0.36%	49	0.86%	645	2.07%
Vehículos	146	1.02%	259	2.38%	6	2.18%	188	3.28%	599	1.92%
Ahorros	196	1.37%	311	2.86%	6	2.18%	78	1.36%	591	1.89%
Inmuebles	357	2.49%	92	0.85%	5	1.82%	96	1.68%	550	1.76%
Los demás sectores	707	4.93%	1,107	10.19%	12	4.36%	309	5.40%	2,135	6.84%
<b>Total</b>	<b>14,337</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,867</b>	<b>100.00%</b>	<b>275</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,726</b>	<b>100.00%</b>	<b>31,205</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 - Diciembre 2017

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,550	52.66%	3,744	34.45%	161	58.55%	3,243	56.64%	14,698	47.10%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,929	20.43%	3,445	31.70%	42	15.27%	705	12.31%	7,121	22.82%
Incumplimiento de garantía	648	4.52%	922	8.48%	22	8.00%	440	7.68%	2,032	6.51%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	606	4.23%	822	7.56%	27	9.82%	329	5.75%	1,784	5.72%
Práctica abusiva	928	6.47%	283	2.60%	1	0.36%	357	6.23%	1,569	5.03%
Mala calidad del producto o servicio	592	4.13%	374	3.44%	10	3.64%	228	3.98%	1,204	3.86%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	163	1.14%	313	2.88%	7	2.55%	61	1.07%	544	1.74%
Los demás motivos	921	6.42%	964	8.87%	5	1.82%	363	6.34%	2,253	7.22%
<b>Total</b>	<b>14,337</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,867</b>	<b>100.00%</b>	<b>275</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,726</b>	<b>100.00%</b>	<b>31,205</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.  
Diciembre 2017

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	3	20.00%	5	23.81%	1	100.00%	46	63.89%	55	50.46%
Grupo Monge	2	13.33%	1	4.76%	0	0.00%	7	9.72%	10	9.17%
Omnisport	2	13.33%	3	14.29%	0	0.00%	4	5.56%	9	8.26%
Tigo	3	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	4.17%	6	5.50%
Claro	1	6.67%	1	4.76%	0	0.00%	1	1.39%	3	2.75%
Telefonica	1	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.78%	3	2.75%
Los demás proveedores	3	20.00%	11	52.38%	0	0.00%	9	12.50%	23	21.10%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>	<b>72</b>	<b>100.00%</b>	<b>109</b>	<b>100.00%</b>

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