

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Mayo 2018



### 6,836 personas consumidoras atendidas en mayo de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.  
Abril y mayo 2018

Tipo de caso	Abril 2018		Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,014	79.44%	5,580	81.63%	566	11.3%
Denuncia	713	11.30%	644	9.42%	-69	-9.7%
Derivación	143	2.27%	168	2.46%	25	17.5%
Gestión	442	7.00%	444	6.50%	2	0.5%
<b>Total</b>	<b>6,312</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,836</b>	<b>100.00%</b>	<b>524</b>	<b>8.3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

### 2,210 personas atendidas por Call Center, en mayo de 2018.

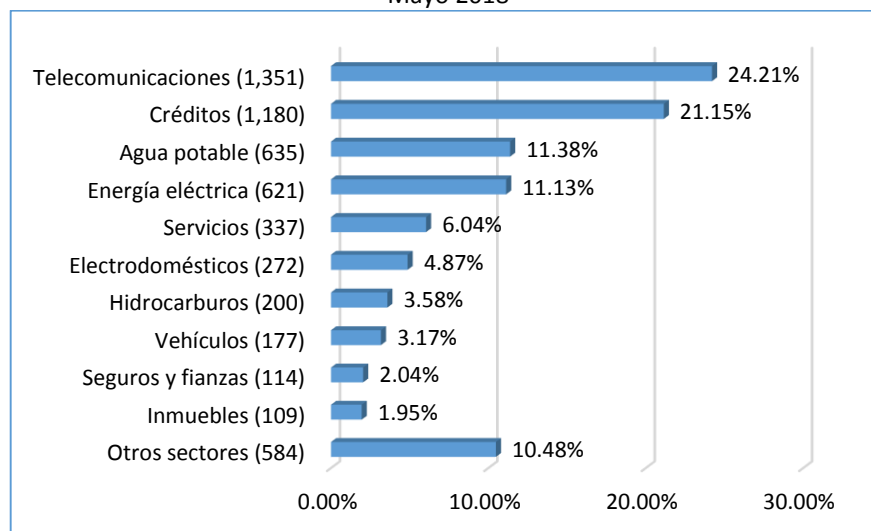
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.  
Mayo 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,203	0	0	7	2,210	32.33%
Plan de La Laguna	437	121	24	68	650	9.51%
San Miguel	721	74	67	118	980	14.34%
San Salvador	1,517	240	20	198	1,975	28.89%
Santa Ana	702	209	57	53	1,021	14.94%
<b>Total</b>	<b>5,580</b>	<b>644</b>	<b>168</b>	<b>444</b>	<b>6,836</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

### 56.74% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

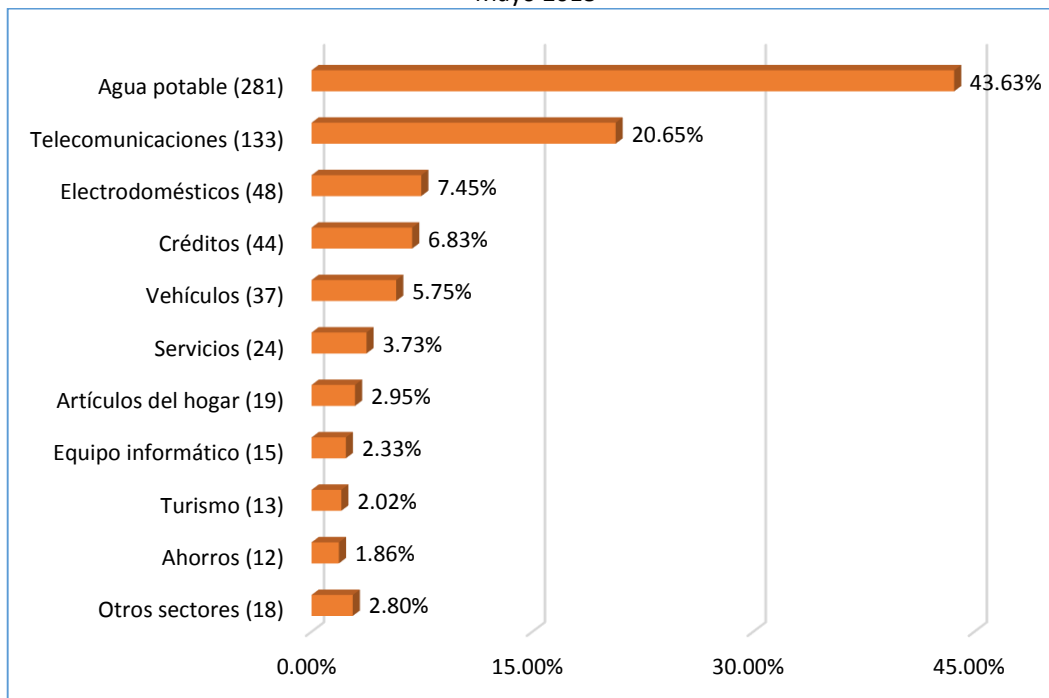
Gráfico 1. Asesorías por sector.  
Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

## 71.73% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

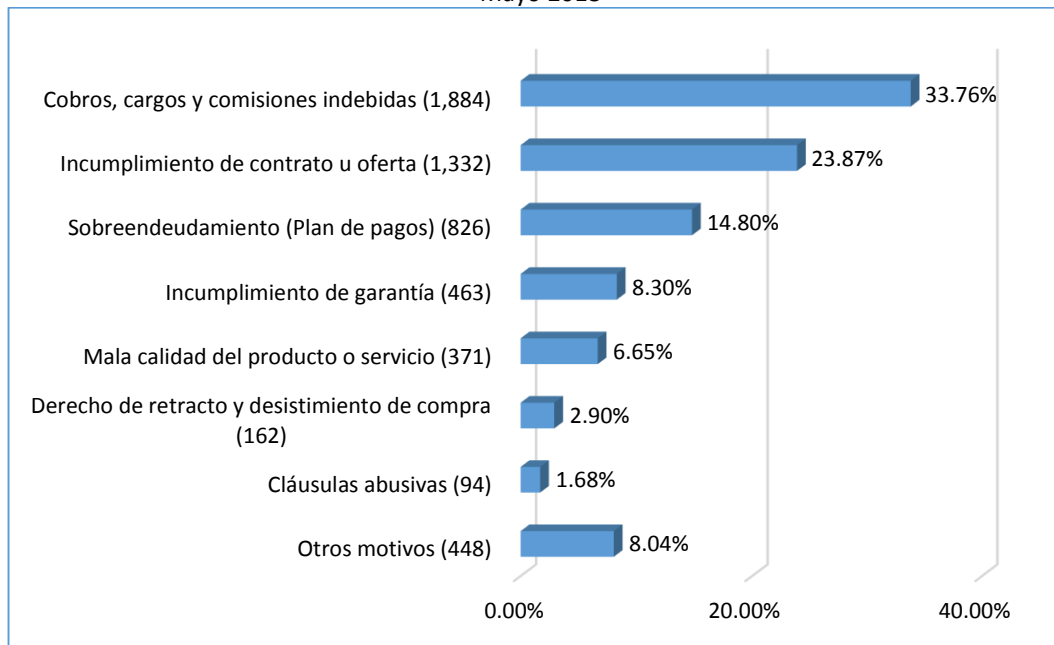
**Gráfico 2.** Denuncias por sector.  
Mayo 2018



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

## 1,884 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas.  
Mayo 2018



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Respecto a abril 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 14.13%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 46.90% del total de atenciones brindadas en mayo 2018.

**Tabla 3.** Atenciones por forma de recepción descentralizada.  
Abril y mayo 2018

Forma de recepción	Abril 2018		Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Subtotal Defensoría - Móvil</b>	1,170	41.65%	1,461	45.57%	291	24.87%
Defensoría - Móvil	1,170	41.65%	1,461	45.57%	291	24.87%
<b>Subtotal Medios electrónicos</b>	892	31.76%	1,009	31.47%	117	13.12%
Atención en línea	279	9.93%	289	9.01%	10	3.58%
Chat	316	11.25%	321	10.01%	5	1.58%
Correo Electrónico	75	2.67%	147	4.59%	72	96.00%
Red Social Facebook	164	5.84%	198	6.18%	34	20.73%
Red Social Twitter	58	2.06%	54	1.68%	-4	-6.90%
<b>Subtotal Teléfono Directo</b>	66	2.35%	57	1.78%	-9	-13.64%
Teléfono Directo	66	2.35%	57	1.78%	-9	-13.64%
<b>Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	681	24.24%	679	21.18%	-2	-0.29%
Ciudad Mujer	31	1.10%	28	0.87%	-3	-9.68%
Ventanillas descentralizadas	650	23.14%	651	20.31%	1	0.15%
<b>Total</b>	<b>2,809</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,206</b>	<b>100.00%</b>	<b>397</b>	<b>14.13%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 4.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.  
Mayo 2018

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Telecomunicaciones</b>	250	17.11%	342	33.89%	9	15.79%	87	12.81%	688	21.46%
<b>Energía eléctrica</b>	454	31.07%	17	1.68%	5	8.77%	152	22.39%	628	19.59%
<b>Créditos</b>	181	12.39%	215	21.31%	11	19.30%	79	11.63%	486	15.16%
<b>Agua potable</b>	174	11.91%	53	5.25%	25	43.86%	193	28.42%	445	13.88%
<b>Hidrocarburos</b>	144	9.86%	5	0.50%	0	0.00%	22	3.24%	171	5.33%
<b>Servicios</b>	52	3.56%	83	8.23%	2	3.51%	28	4.12%	165	5.15%
<b>Electrodomésticos</b>	38	2.60%	62	6.14%	3	5.26%	28	4.12%	131	4.09%
<b>Vehículos</b>	16	1.10%	34	3.37%	1	1.75%	28	4.12%	79	2.46%
<b>Artículos del hogar</b>	15	1.03%	51	5.05%	0	0.00%	6	0.88%	72	2.25%
<b>Tributos y servicios</b>	31	2.12%	13	1.29%	0	0.00%	8	1.18%	52	1.62%
<b>Ahorros</b>	19	1.30%	24	2.38%	0	0.00%	8	1.18%	51	1.59%
<b>Inmuebles</b>	26	1.78%	15	1.49%	0	0.00%	6	0.88%	47	1.47%
<b>Los demás sectores</b>	61	4.18%	95	9.42%	1	1.75%	34	5.01%	191	5.96%
<b>Total</b>	<b>1,461</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,009</b>	<b>100.00%</b>	<b>57</b>	<b>100.00%</b>	<b>679</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,206</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

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

Mayo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	783	53.59%	214	21.21%	33	57.89%	373	54.93%	1,403	43.76%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	236	16.15%	309	30.62%	10	17.54%	79	11.63%	634	19.78%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	117	8.01%	132	13.08%	7	12.28%	50	7.36%	306	9.54%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	97	6.64%	76	7.53%	1	1.75%	67	9.87%	241	7.52%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	58	3.97%	105	10.41%	5	8.77%	36	5.30%	204	6.36%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	18	1.23%	36	3.57%	0	0.00%	11	1.62%	65	2.03%
<b>Cláusulas abusivas</b>	18	1.23%	12	1.19%	0	0.00%	13	1.91%	43	1.34%
<b>Los demás motivos</b>	134	9.17%	125	12.39%	1	1.75%	50	7.36%	310	9.67%
<b>Total</b>	<b>1,461</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,009</b>	<b>100.00%</b>	<b>57</b>	<b>100.00%</b>	<b>679</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,206</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - MAYO 2018

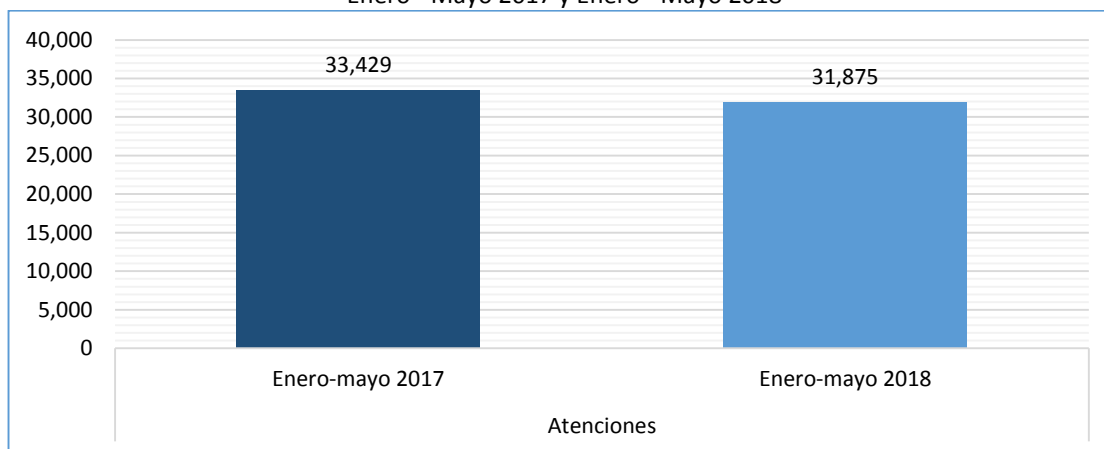
31,875 personas atendidas entre enero y mayo 2018; 1,554 atenciones menos que el mismo período en 2017.

**Tabla 6.** Atenciones brindadas.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Tipo de atención	Enero – Mayo 2017		Enero – Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	27,035	80.87%	26,178	82.13%	-857	-3.2%
Denuncia	4,032	12.06%	3,139	9.85%	-893	-22.1%
Derivación	1,129	3.38%	553	1.73%	-576	-51.0%
Gestión	1,233	3.69%	2,005	6.29%	772	62.6%
<b>Total</b>	<b>33,429</b>	<b>100.00%</b>	<b>31,875</b>	<b>100.00%</b>	<b>-1,554</b>	<b>-4.6%</b>

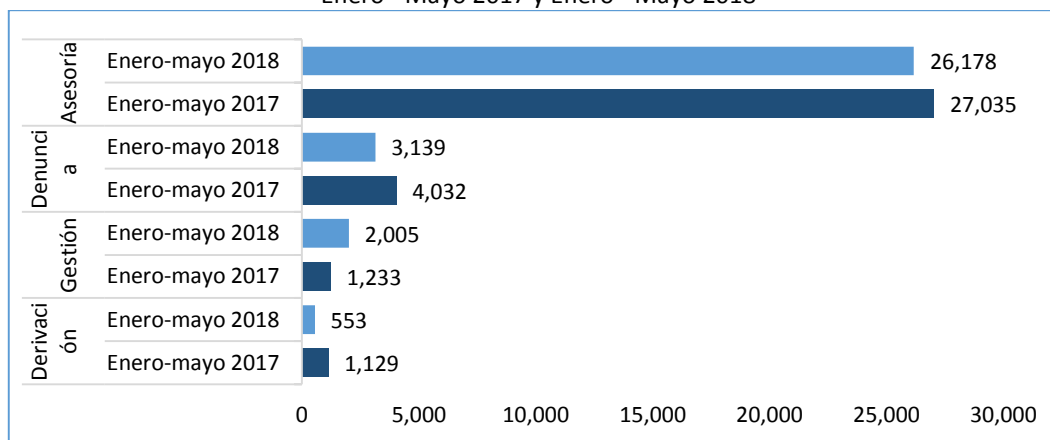
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Gráfico 4.** Atenciones brindadas.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Gráfico 5.** Atenciones brindadas, por tipo.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**26,178 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.75% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período enero - mayo 2018.**

**Tabla 7.** Asesorías por sector.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Telecomunicaciones	6,510	5,907	24.08%	22.56%
Créditos	4,564	5,420	16.88%	20.70%
Agua potable	3,611	3,267	13.36%	12.48%
Energía eléctrica	2,212	2,718	8.18%	10.38%
Servicios	1,279	1,484	4.73%	5.67%
Electrodomésticos	1,696	1,356	6.27%	5.18%
Hidrocarburos	248	1,105	0.92%	4.22%
Vehículos	645	817	2.39%	3.12%
Artículos del hogar	1,572	603	5.81%	2.30%
Ahorros	584	542	2.16%	2.07%
Inmuebles	539	489	1.99%	1.87%
Seguros y fianzas	371	466	1.37%	1.78%
Tributos y servicios	1,833	424	6.78%	1.62%
Alimentos	237	260	0.88%	0.99%
Equipo informático	178	256	0.66%	0.98%
Turismo	241	247	0.89%	0.94%
Salud	75	184	0.28%	0.70%
Prendas de vestir	119	162	0.44%	0.62%
Transporte	230	117	0.85%	0.45%
Servicios de información crediticia	77	100	0.28%	0.38%
Escolar	55	69	0.20%	0.26%
Cosméticos	37	60	0.14%	0.23%
Servicios bursátiles	45	24	0.17%	0.09%
Varios	52	23	0.19%	0.09%
Casas de empeño	0	21	0.00%	0.08%
Agrícola	0	18	0.00%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	0	15	0.00%	0.06%
Artículos infantiles	25	14	0.09%	0.05%
Químicos	0	10	0.00%	0.04%
<b>Total</b>	<b>27,035</b>	<b>26,178</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**87.73% de las asesorías brindadas, entre enero y mayo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 8.** Motivos de las asesorías brindadas.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Motivo	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,510	1,671	62.25%	53.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	719	555	17.83%	17.68%
Incumplimiento de garantía	530	528	13.14%	16.82%

Motivo	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Derecho de retracto y desistimiento de compra	63	100	1.56%	3.19%
Mala calidad del producto o servicio	3	81	0.07%	2.58%
Cláusulas abusivas	0	64	0.00%	2.04%
Información crediticia	5	40	0.12%	1.27%
Gestiones de cobro	13	33	0.32%	1.05%
Documentos de obligación y cancelaciones	23	28	0.57%	0.89%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	14	0.02%	0.45%
Práctica abusiva	157	7	3.89%	0.22%
Varios	8	18	0.20%	0.57%
<b>Total</b>	<b>4,032</b>	<b>3,139</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

### 3,139 denuncias atendidas, el 71.97% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - mayo 2018.

**Tabla 9.** Denuncias por sector.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Sector	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Agua potable	2,145	1,480	53.20%	47.15%
Telecomunicaciones	685	531	16.99%	16.92%
Electrodomésticos	235	248	5.83%	7.90%
Créditos	130	232	3.22%	7.39%
Vehículos	154	155	3.82%	4.94%
Servicios	104	89	2.58%	2.84%
Artículos del hogar	249	78	6.18%	2.48%
Equipo informático	57	67	1.41%	2.13%
Ahorros	81	55	2.01%	1.75%
Turismo	39	51	0.97%	1.62%
Inmuebles	21	30	0.52%	0.96%
Transporte	71	26	1.76%	0.83%
Prendas de vestir	20	19	0.50%	0.61%
Seguros y fianzas	20	19	0.50%	0.61%
Salud	8	17	0.20%	0.54%
Servicios de información crediticia	3	15	0.07%	0.48%
Artículos infantiles	3	6	0.07%	0.19%
Cosméticos	1	5	0.02%	0.16%
Alimentos	1	4	0.02%	0.13%
Servicios electrónicos financieros	0	4	0.00%	0.13%
Escolar	2	3	0.05%	0.10%
Agrícola	0	2	0.00%	0.06%
Tributos y servicios	2	1	0.05%	0.03%
Energía eléctrica	0	1	0.00%	0.03%
Químicos	0	1	0.00%	0.03%
Servicios bursátiles	1	0	0.02%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>4,032</b>	<b>3,139</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**87.73% de las denuncias atendidas, entre enero y mayo 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de contrato u oferta, e incumplimiento de garantía.**

**Tabla 10.** Motivos de las denuncias atendidas.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,510	1,671	62.25%	53.23%
Incumplimiento de contrato u oferta	719	555	17.83%	17.68%
Incumplimiento de garantía	530	528	13.14%	16.82%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	63	100	1.56%	3.19%
Mala calidad del producto o servicio	3	81	0.07%	2.58%
Cláusulas abusivas	0	64	0.00%	2.04%
Información crediticia	5	40	0.12%	1.27%
Gestiones de cobro	13	33	0.32%	1.05%
Documentos de obligación y cancelaciones	23	28	0.57%	0.89%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	14	0.02%	0.45%
Práctica abusiva	157	7	3.89%	0.22%
Varios	8	18	0.20%	0.57%
<b>Total</b>	<b>4,032</b>	<b>3,139</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**En mayo de 2018, se cerraron 1,153 denuncias y gestiones. Entre enero y mayo de 2018, se cerraron 4,667 denuncias y gestiones, 20.25% menos que en el mismo período del año anterior.**

**Tabla 11.** Denuncias y gestiones cerradas.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Solución	Enero – Mayo 2017	Enero – Mayo 2018	Variación	Abril 2018	Mayo 2018	Variación
Denuncia	4,618	2,773	-39.95%	561	715	27.45%
Avenimiento	2,912	1,709	-41.31%	336	453	34.82%
Cerrado por razones de oficio	1	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	775	597	-22.97%	123	144	17.07%
Desistimiento	189	181	-4.23%	27	56	107.41%
Falta de Ratificación y Prevención	219	118	-46.12%	29	25	-13.79%
Tribunal Sancionador	522	168	-67.82%	46	37	-19.57%
Gestión	1,234	1,894	53.48%	361	438	21.33%
<b>Total</b>	<b>5,852</b>	<b>4,667</b>	<b>-20.25%</b>	<b>922</b>	<b>1,153</b>	<b>25.05%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.



El monto recuperado en mayo 2018, ascendió a \$2,757,729.62. Además, en el período Enero - Mayo 2018, se recuperaron \$3,875,635.36 que equivale a 236.35% más que en el mismo período del año anterior.

**Tabla 12.** Montos recuperados en denuncias y gestiones.  
Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Tipo de caso	Enero - Mayo 2017	Enero - Mayo 2018	Variación	Abril 2018	Mayo 2018	Variación
<b>Denuncia</b>	\$941,107.69	\$3,327,206.51	253.54%	\$145,754.45	\$2,628,627.97	1703.46%
<b>Gestión</b>	\$211,151.64	\$548,428.85	159.73%	\$116,970.35	\$129,101.65	10.37%
<b>Total</b>	<b>\$1,152,259.33</b>	<b>\$3,875,635.36</b>	<b>236.35%</b>	<b>\$262,724.80</b>	<b>\$2,757,729.62</b>	<b>949.66%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**9,494 (55.48% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a mayo de 2018. Recuperando \$7,637,457.03.**

**Tabla 13.** Reclamos y montos recuperados.  
Enero 2017 - Mayo 2018

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,344	729	\$345,377.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,161	641	\$192,562.23
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,126	628	\$234,987.15
ago-17	843	476	\$165,424.88
sep-17	899	506	\$190,814.78
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	914	492	\$640,125.45
dic-17	694	369	\$690,782.62
ene-18	739	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$310,542.15
mar-18	851	442	\$204,630.86
abr-18	922	496	\$262,724.80
may-18	1,153	662	\$2,757,729.62
<b>Total</b>	<b>17,112</b>	<b>9,494</b>	<b>\$7,637,457.03</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**15,327 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a mayo 2018; 2,474 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.08% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a mayo de 2018.**

**Tabla 14.** Atenciones por forma de recepción.

Enero - Mayo 2017 y Enero - Mayo 2018

Forma de recepción	Enero – Mayo 2017		Enero – Mayo 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	5,817	45.26%	7,282	47.51%	1,465	25.18%
Defensoria-Movil	5,817	45.26%	7,282	47.51%	1,465	25.18%
Medios electrónicos	5,056	39.34%	4,556	29.73%	-500	-9.89%
Atención en línea	1,455	11.32%	1,384	9.03%	-71	-4.88%
Chat	1,524	11.86%	1,571	10.25%	47	3.08%
Correo Electrónico	431	3.35%	484	3.16%	53	12.30%
Red Social Facebook	1,385	10.78%	892	5.82%	-493	-35.60%
Red Social Twitter	261	2.03%	225	1.47%	-36	-13.79%
Teléfono Directo	2	0.02%	192	1.25%	190	-
Teléfono Directo	2	0.02%	192	1.25%	190	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	1,978	15.39%	3,297	21.51%	1,319	66.68%
Ciudad Mujer	97	0.75%	173	1.13%	76	78.35%
Ventanillas descentralizadas	1,881	14.63%	3,124	20.38%	1,243	66.08%
<b>Total</b>	<b>12,853</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,327</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,474</b>	<b>19.25%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 15.** Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.

Enero - Mayo 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,256	17.25%	1,410	30.95%	23	11.98%	460	13.95%	3,149	20.55%
Energía eléctrica	1,968	27.03%	77	1.69%	23	11.98%	539	16.35%	2,607	17.01%
Agua potable	993	13.64%	251	5.51%	72	37.50%	1,032	31.30%	2,348	15.32%
Créditos	866	11.89%	926	20.32%	41	21.35%	397	12.04%	2,230	14.55%
Hidrocarburos	713	9.79%	56	1.23%	2	1.04%	136	4.12%	907	5.92%
Servicios	294	4.04%	388	8.52%	9	4.69%	124	3.76%	815	5.32%
Electrodomésticos	251	3.45%	293	6.43%	9	4.69%	166	5.03%	719	4.69%
Artículos del hogar	104	1.43%	279	6.12%	1	0.52%	56	1.70%	440	2.87%
Vehículos	77	1.06%	134	2.94%	2	1.04%	126	3.82%	339	2.21%
Tributos y servicios	175	2.40%	73	1.60%	1	0.52%	25	0.76%	274	1.79%
Ahorros	88	1.21%	90	1.98%	1	0.52%	36	1.09%	215	1.40%
Inmuebles	128	1.76%	46	1.01%	1	0.52%	28	0.85%	203	1.32%
Los demás sectores	369	5.07%	533	11.70%	7	3.65%	172	5.22%	1,081	7.05%
<b>Total</b>	<b>7,282</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,556</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,297</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,327</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 16.** Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Enero - Mayo 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	3,723	51.13%	923	20.26%	102	53.13%	1,729	52.44%	6,477	42.26%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,149	15.78%	1,521	33.38%	29	15.10%	389	11.80%	3,088	20.15%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	602	8.27%	581	12.75%	28	14.58%	317	9.61%	1,528	9.97%
Mala calidad del producto o servicio	571	7.84%	298	6.54%	6	3.13%	269	8.16%	1,144	7.46%

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Incumplimiento de garantía	352	4.83%	495	10.86%	13	6.77%	212	6.43%	1,072	6.99%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	93	1.28%	165	3.62%	3	1.56%	54	1.64%	315	2.06%
Cláusulas abusivas	121	1.66%	52	1.14%	0	0.00%	92	2.79%	265	1.73%
Los demás motivos	671	9.21%	521	11.44%	11	5.73%	235	7.13%	1,438	9.38%
<b>Total</b>	<b>7,282</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,556</b>	<b>100.00%</b>	<b>192</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,297</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,327</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Tabla 17.** Top 10 de proveedores más denunciados, según medio de recepción.  
Mayo 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	5	71.43%	7	17.07%	6	85.71%	76	62.30%	94	53.11%
Tigo	1	14.29%	6	14.63%	0	0.00%	8	6.56%	15	8.47%
Grupo Monge	1	14.29%	2	4.88%	0	0.00%	5	4.10%	8	4.52%
Omnisport	0	0.00%	1	2.44%	0	0.00%	3	2.46%	4	2.26%
Banco Davivienda Salvadoreño	0	0.00%	3	7.32%	0	0.00%	1	0.82%	4	2.26%
Sky	0	0.00%	2	4.88%	0	0.00%	2	1.64%	4	2.26%
Claro	0	0.00%	2	4.88%	0	0.00%	2	1.64%	4	2.26%
Banco De América Central	0	0.00%	3	7.32%	0	0.00%	1	0.82%	4	2.26%
Los demás proveedores	0	0.00%	15	36.59%	1	14.29%	24	19.67%	40	22.60%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>	<b>41</b>	<b>100.00%</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>	<b>177</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.