

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Junio 2018



6,926 personas consumidoras atendidas en junio de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Mayo y junio 2018

Tipo de caso	Mayo 2018		Junio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,581	81.63%	5,752	83.05%	171	3.1%
Denuncia	644	9.42%	598	8.63%	-46	-7.1%
Derivación	168	2.46%	132	1.91%	-36	-21.4%
Gestión	444	6.49%	444	6.41%	0	0.0%
Total	6,837	100.00%	6,926	100.00%	89	1.3%

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

2,411 personas atendidas por Call Center, en junio de 2018.

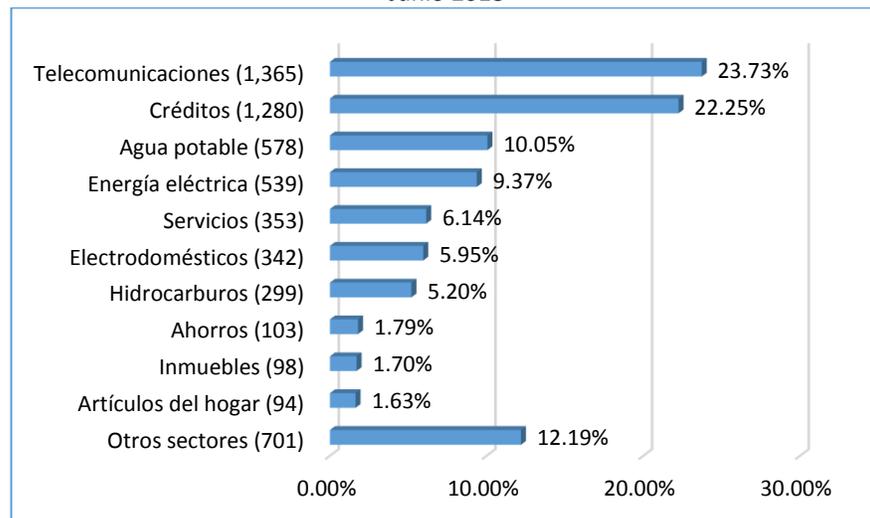
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Junio 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,400	0	0	11	2,411	34.81%
Plan de La Laguna	459	118	24	57	658	9.50%
San Miguel	808	38	35	108	989	14.28%
San Salvador	1,455	268	27	213	1,963	28.34%
Santa Ana	630	174	46	55	905	13.07%
Total	5,752	598	132	444	6,926	100.00%

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

56.03% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

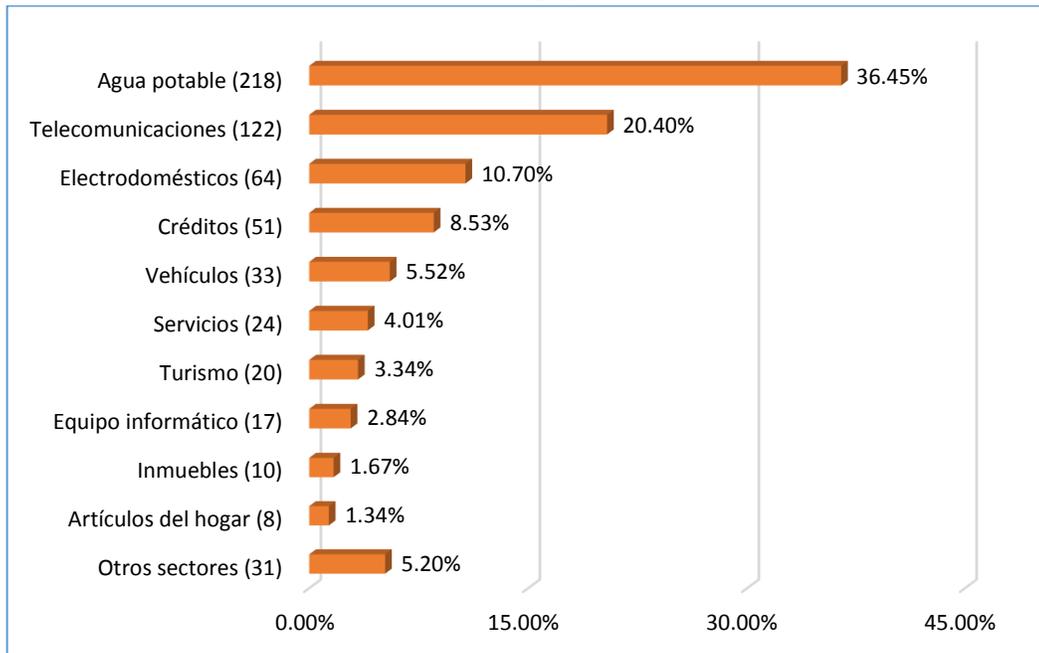
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Junio 2018



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

67.55% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

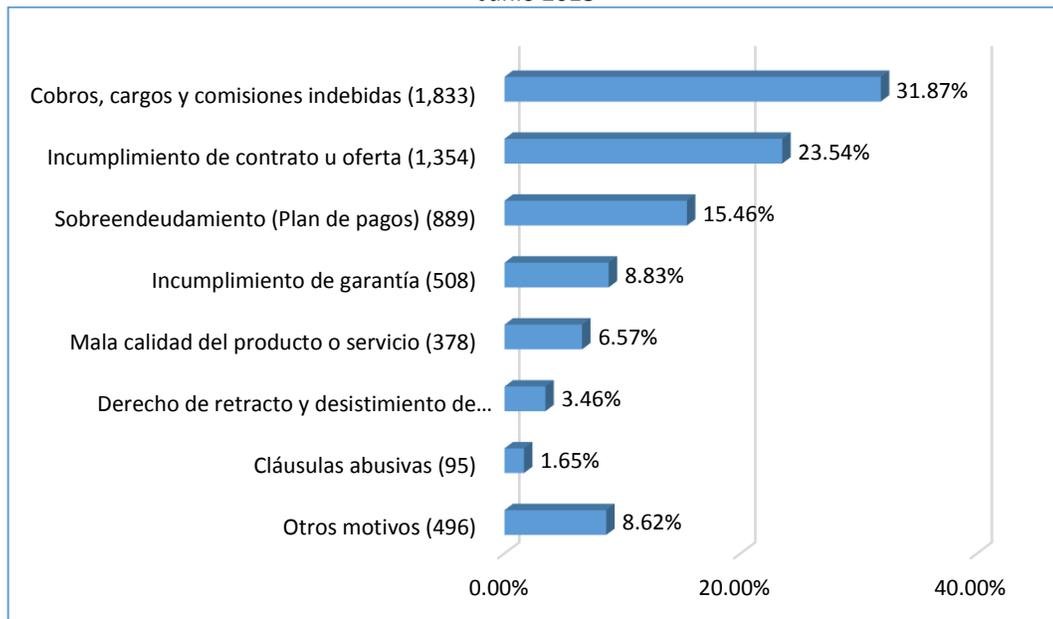
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Junio 2018



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

1,833 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Junio 2018



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

Respecto a mayo 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 6.96%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 49.73% del total de atenciones brindadas en junio 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Mayo y junio 2018

Forma de recepción	Mayo 2018		Junio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,461	45.37%	1,548	44.95%	87	5.95%
Defensoría - Móvil	1,461	45.37%	1,548	44.95%	87	5.95%
Subtotal Medios electrónicos	1,010	31.37%	1,240	36.00%	230	22.77%
Atención en línea	290	9.01%	302	8.77%	12	4.14%
Chat	321	9.97%	404	11.73%	83	25.86%
Correo Electrónico	147	4.57%	94	2.73%	-53	-36.05%
Red Social Facebook	198	6.15%	190	5.52%	-8	-4.04%
Red Social Twitter	54	1.68%	19	0.55%	-35	-64.81%
WhatsApp	0	0.00%	231	6.71%	231	-
Subtotal Teléfono Directo	70	2.17%	72	2.09%	2	2.86%
Teléfono Directo	70	2.17%	72	2.09%	2	2.86%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	679	21.09%	584	16.96%	-95	-13.99%
Ciudad Mujer	28	0.87%	38	1.10%	10	35.71%
Ventanillas descentralizadas	651	20.22%	546	15.85%	-105	-16.13%
Total	3,220	100.00%	3,444	100.00%	224	6.96%

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	272	17.57%	392	31.61%	13	18.06%	84	14.38%	761	22.10%
Créditos	168	10.85%	301	24.27%	16	22.22%	87	14.90%	572	16.61%
Energía eléctrica	366	23.64%	26	2.10%	4	5.56%	110	18.84%	506	14.69%
Agua potable	183	11.82%	67	5.40%	22	30.56%	140	23.97%	412	11.96%
Hidrocarburos	208	13.44%	12	0.97%	0	0.00%	21	3.60%	241	7.00%
Servicios	79	5.10%	105	8.47%	5	6.94%	24	4.11%	213	6.18%
Electrodomésticos	73	4.72%	75	6.05%	6	8.33%	37	6.34%	191	5.55%
Vehículos	29	1.87%	37	2.98%	3	4.17%	25	4.28%	94	2.73%
Artículos del hogar	18	1.16%	46	3.71%	1	1.39%	5	0.86%	70	2.03%
Tributos y servicios	33	2.13%	24	1.94%	0	0.00%	7	1.20%	64	1.86%
Inmuebles	31	2.00%	11	0.89%	0	0.00%	5	0.86%	47	1.36%
Ahorros	13	0.84%	26	2.10%	0	0.00%	6	1.03%	45	1.31%
Los demás sectores	75	4.84%	118	9.52%	2	2.78%	33	5.65%	228	6.62%
Total	1,548	100.00%	1,240	100.00%	72	100.00%	584	100.00%	3,444	100.00%

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

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Junio 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	722	46.64%	300	24.19%	30	41.67%	291	49.83%	1,343	39.00%
Incumplimiento de contrato u oferta	296	19.12%	371	29.92%	6	8.33%	54	9.25%	727	21.11%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	121	7.82%	168	13.55%	13	18.06%	62	10.62%	364	10.57%
Incumplimiento de garantía	87	5.62%	122	9.84%	9	12.50%	47	8.05%	265	7.69%
Mala calidad del producto o servicio	108	6.98%	71	5.73%	7	9.72%	54	9.25%	240	6.97%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	21	1.36%	56	4.52%	1	1.39%	12	2.05%	90	2.61%
Cláusulas abusivas	29	1.87%	25	2.02%	2	2.78%	13	2.23%	69	2.00%
Los demás motivos	164	10.59%	127	10.24%	4	5.56%	51	8.73%	346	10.05%
Total	1,548	100.00%	1,240	100.00%	72	100.00%	584	100.00%	3,444	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS

ENERO - JUNIO 2018

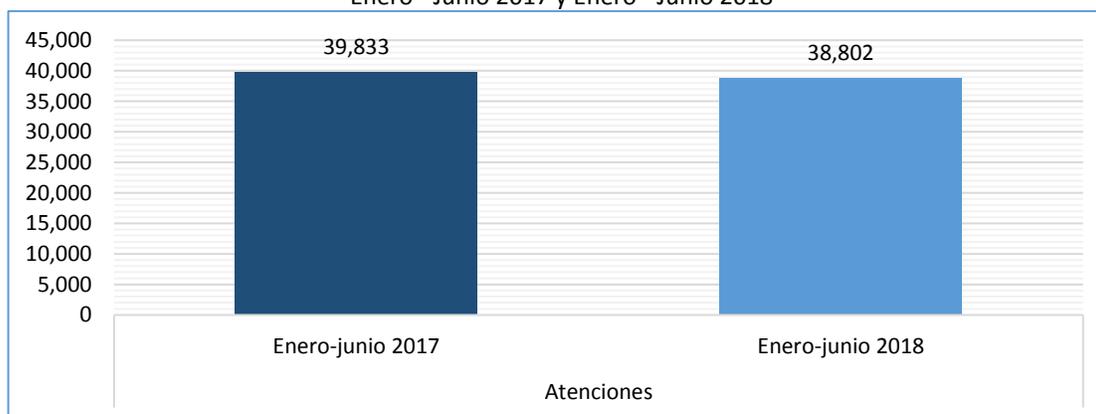
38,802 personas atendidas entre enero y junio 2018; 1,031 atenciones menos que el mismo período en 2017.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Tipo de atención	Enero – Junio 2017		Enero – Junio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	32,250	80.96%	31,931	82.29%	-319	-1.0%
Denuncia	4,770	11.97%	3,737	9.63%	-1,033	-21.7%
Derivación	1,237	3.11%	685	1.77%	-552	-44.6%
Gestión	1,576	3.96%	2,449	6.31%	873	55.4%
Total	39,833	100.00%	38,802	100.00%	-1,031	-2.6%

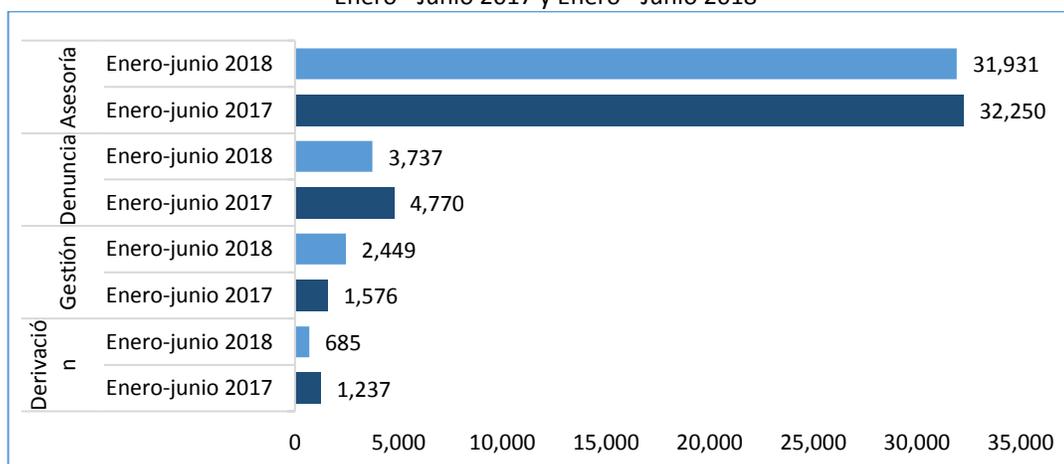
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 4. Atenciones brindadas.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018



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

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



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

31,931 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.80% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a junio 2018.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018
Telecomunicaciones	7,780	7,272	24.12%	22.77%
Créditos	5,498	6,700	17.05%	20.98%
Agua potable	4,289	3,845	13.30%	12.04%
Energía eléctrica	2,731	3,257	8.47%	10.20%
Servicios	1,532	1,837	4.75%	5.75%
Electrodomésticos	1,978	1,698	6.13%	5.32%
Hidrocarburos	276	1,404	0.86%	4.40%
Vehículos	776	1,004	2.41%	3.14%
Artículos del hogar	1,918	698	5.95%	2.19%
Ahorros	679	645	2.11%	2.02%
Inmuebles	653	587	2.02%	1.84%
Seguros y fianzas	451	559	1.40%	1.75%
Tributos y servicios	2,100	512	6.51%	1.60%
Equipo informático	198	316	0.61%	0.99%
Alimentos	268	311	0.83%	0.97%
Turismo	269	305	0.83%	0.96%
Salud	88	215	0.27%	0.67%
Prendas de vestir	135	207	0.42%	0.65%
Transporte	279	147	0.87%	0.46%
Servicios de información crediticia	89	109	0.28%	0.34%
Escolar	69	74	0.21%	0.23%
Cosméticos	41	71	0.13%	0.22%
Varios	73	29	0.23%	0.09%
Servicios bursátiles	54	28	0.17%	0.09%
Casas de empeño	0	26	0.00%	0.08%
Agrícola	0	23	0.00%	0.07%
Artículos infantiles	26	19	0.08%	0.06%
Servicios electrónicos financieros	0	19	0.00%	0.06%
Químicos	0	14	0.00%	0.04%
Total	32,250	31,931	100.00%	100.00%

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

71.44% de las asesorías brindadas, entre enero y junio 2018, 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 - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Motivo	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	14,682	10,617	45.53%	33.25%
Incumplimiento de contrato u oferta	8,826	7,403	27.37%	23.18%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1,859	4,794	5.76%	15.01%
Incumplimiento de garantía	2,053	2,661	6.37%	8.33%
Mala calidad del producto o servicio	104	2,267	0.32%	7.10%

Motivo	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018
Derecho de retracto y desistimiento de compra	828	982	2.57%	3.08%
Cláusulas abusivas	0	601	0.00%	1.88%
Gestiones de cobro	282	372	0.87%	1.17%
Práctica abusiva	2,436	330	7.55%	1.03%
Información crediticia	174	273	0.54%	0.85%
Documentos de obligación y cancelaciones	149	188	0.46%	0.59%
Varios	857	1,443	2.66%	4.52%
Total	32,250	31,931	100.00%	100.00%

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

3,737 denuncias atendidas, el 71.25% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a junio 2018.

Tabla 9. Denuncias por sector.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Sector	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018
Agua potable	2,502	1,699	52.45%	45.46%
Telecomunicaciones	836	653	17.53%	17.47%
Electrodomésticos	291	311	6.10%	8.32%
Créditos	162	283	3.40%	7.57%
Vehículos	172	188	3.61%	5.03%
Servicios	127	113	2.66%	3.02%
Artículos del hogar	285	86	5.97%	2.30%
Equipo informático	60	84	1.26%	2.25%
Turismo	51	71	1.07%	1.90%
Ahorros	101	63	2.12%	1.69%
Inmuebles	29	40	0.61%	1.07%
Transporte	80	31	1.68%	0.83%
Seguros y fianzas	24	24	0.50%	0.64%
Prendas de vestir	24	23	0.50%	0.62%
Salud	8	21	0.17%	0.56%
Servicios de información crediticia	4	18	0.08%	0.48%
Artículos infantiles	5	6	0.10%	0.16%
Alimentos	2	5	0.04%	0.13%
Cosméticos	1	5	0.02%	0.13%
Servicios electrónicos financieros	0	5	0.00%	0.13%
Escolar	2	3	0.04%	0.08%
Agrícola	0	2	0.00%	0.05%
Tributos y servicios	2	1	0.04%	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%
Varios	1	0	0.02%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Total	4,770	3,737	100.00%	100.00%

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

87.29% de las denuncias atendidas, entre enero y junio 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 - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Junio 2017	Enero - Junio 2018	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,946	1,936	61.76%	51.81%
Incumplimiento de contrato u oferta	874	680	18.32%	18.20%
Incumplimiento de garantía	625	646	13.10%	17.29%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	86	128	1.80%	3.43%
Mala calidad del producto o servicio	4	106	0.08%	2.84%
Cláusulas abusivas	0	67	0.00%	1.79%
Gestiones de cobro	15	44	0.31%	1.18%
Información crediticia	8	44	0.17%	1.18%
Documentos de obligación y cancelaciones	28	38	0.59%	1.02%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	16	0.02%	0.43%
Práctica abusiva	173	9	3.63%	0.24%
Varios	10	23	0.21%	0.62%
Total	4,770	3,737	100.00%	100.00%

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

En junio de 2018, se cerraron 1,190 denuncias y gestiones. Entre enero y junio de 2018, se cerraron 5,854 denuncias y gestiones, 16.04% menos que en el mismo período del año anterior.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Solución	Enero –Junio 2017	Enero – Junio 2018	Variación	Mayo 2018	Junio 2018	Variación
Denuncia	5,441	3,498	-35.71%	714	728	1.96%
Avenimiento	3,426	2,183	-36.28%	452	475	5.09%
Cerrado por razones de oficio	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	930	735	-20.97%	144	139	-3.47%
Desistimiento	217	228	5.07%	56	48	-14.29%
Falta de Ratificación y Prevención	262	143	-45.42%	25	25	0.00%
Tribunal Sancionador	604	209	-65.40%	37	41	10.81%
Gestión	1,531	2,356	53.89%	438	462	5.48%
Total	6,972	5,854	-16.04%	1,152	1,190	3.30%

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

El monto recuperado en junio 2018, ascendió a \$256,689.96. Además, en el período de enero a junio 2018, se recuperaron \$4,351,066.42 que equivale a 182.03% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Junio 2017	Enero - Junio 2018	Variación	Mayo 2018	Junio 2018	Variación
Denuncia	\$1,283,859.25	\$3,713,134.27	189.22%	\$2,741,707.43	\$167,186.66	-93.90%
Gestión	\$258,888.47	\$637,932.15	146.41%	\$129,101.65	\$89,503.30	-30.67%
Total	\$1,542,747.72	\$4,351,066.42	182.03%	\$2,870,809.08	\$256,689.96	-91.06%

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

10,133 (55.38% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a junio de 2018. Recuperando \$8,107,888.09.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Junio 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	1,159	640	\$187,562.23
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	900	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	\$416,382.15
mar-18	850	441	\$204,452.50
abr-18	921	496	\$262,724.80
may-18	1,152	661	\$2,870,809.08
jun-18	1,190	642	\$256,689.96
Total	18,298	10,133	\$8,107,888.09

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

18,812 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a junio 2018; 3,594 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.48% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a junio de 2018.

Tabla 14. Atenciones por forma de recepción.
Enero - Junio 2017 y Enero - Junio 2018

Forma de recepción	Enero – Junio 2017		Enero – Junio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	6,717	44.14%	8,830	46.94%	2,113	31.46%
Defensoria-Movil	6,717	44.14%	8,830	46.94%	2,113	31.46%
Medios electrónicos	6,000	39.43%	5,797	30.82%	-203	-3.38%
Atención en línea	1,732	11.38%	1,687	8.97%	-45	-2.60%
Chat	1,879	12.35%	1,975	10.50%	96	5.11%
Correo Electrónico	486	3.19%	578	3.07%	92	18.93%
Red Social Facebook	1,609	10.57%	1,082	5.75%	-527	-32.75%
Red Social Twitter	294	1.93%	244	1.30%	-50	-17.01%
WhatsApp	0	0.00%	231	1.23%	231	-
Teléfono Directo	100	0.66%	311	1.65%	211	211.00%
Teléfono Directo	100	0.66%	311	1.65%	211	211.00%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	2,401	15.78%	3,874	20.59%	1,473	61.35%
Ciudad Mujer	128	0.84%	211	1.12%	83	64.84%
Ventanillas descentralizadas	2,273	14.94%	3,663	19.47%	1,390	61.15%
Total	15,218	100.00%	18,812	100.00%	3,594	23.62%

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

Tabla 15. Atenciones por forma de recepción descentralizada, según sector.
Enero - Junio 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,528	17.30%	1,802	31.09%	44	14.15%	542	13.99%	3,916	20.82%
Energía eléctrica	2,334	26.43%	103	1.78%	33	10.61%	647	16.70%	3,117	16.57%
Créditos	1,034	11.71%	1,227	21.17%	69	22.19%	482	12.44%	2,812	14.95%
Agua potable	1,176	13.32%	318	5.49%	108	34.73%	1,171	30.23%	2,773	14.74%
Hidrocarburos	921	10.43%	68	1.17%	3	0.96%	157	4.05%	1,149	6.11%
Servicios	373	4.22%	493	8.50%	15	4.82%	148	3.82%	1,029	5.47%
Electrodomésticos	324	3.67%	368	6.35%	16	5.14%	203	5.24%	911	4.84%
Artículos del hogar	122	1.38%	326	5.62%	2	0.64%	61	1.57%	511	2.72%
Vehículos	106	1.20%	171	2.95%	6	1.93%	151	3.90%	434	2.31%
Tributos y servicios	208	2.36%	97	1.67%	2	0.64%	32	0.83%	339	1.80%
Ahorros	101	1.14%	116	2.00%	2	0.64%	42	1.08%	261	1.39%
Inmuebles	159	1.80%	57	0.98%	1	0.32%	33	0.85%	250	1.33%
Los demás sectores	444	5.03%	651	11.23%	10	3.22%	205	5.29%	1,310	6.96%
Total	8,830	100.00%	5,797	100.00%	311	100.00%	3,874	100.00%	18,812	100.00%

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

Tabla 16. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Enero - Junio 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,445	50.34%	1,223	21.10%	158	50.80%	2,015	52.01%	7,841	41.68%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,445	16.36%	1,892	32.64%	41	13.18%	443	11.44%	3,821	20.31%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	723	8.19%	749	12.92%	46	14.79%	379	9.78%	1,897	10.08%
Mala calidad del producto o servicio	679	7.69%	369	6.37%	17	5.47%	322	8.31%	1,387	7.37%
Incumplimiento de garantía	439	4.97%	617	10.64%	25	8.04%	258	6.66%	1,339	7.12%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	114	1.29%	221	3.81%	4	1.29%	66	1.70%	405	2.15%
Cláusulas abusivas	150	1.70%	77	1.33%	2	0.64%	105	2.71%	334	1.78%
Los demás motivos	835	9.46%	649	11.20%	18	5.79%	286	7.38%	1,788	9.50%
Total	8,830	100.00%	5,797	100.00%	311	100.00%	3,874	100.00%	18,812	100.00%

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.
Junio 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	3	30.00%	5	12.50%	4	66.67%	52	56.52%	64	43.24%
Tigo	3	30.00%	6	15.00%	0	0.00%	5	5.43%	14	9.46%
Omnisport	2	20.00%	1	2.50%	0	0.00%	4	4.35%	7	4.73%
Siman	0	0.00%	4	10.00%	0	0.00%	2	2.17%	6	4.05%
Grupo Monge	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	4.35%	4	2.70%
Los demás proveedores	2	20.00%	24	60.00%	2	33.33%	25	27.17%	53	35.81%
Total	10	100.00%	40	100.00%	6	100.00%	92	100.00%	148	100.00%

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