

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Julio 2018



6,969 personas consumidoras atendidas en julio de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Junio y julio 2018

Tipo de caso	Junio 2018		Julio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,756	83.06%	5,776	82.88%	20	0.3%
Denuncia	596	8.60%	614	8.81%	18	3.0%
Derivación	132	1.90%	118	1.69%	-14	-10.6%
Gestión	446	6.44%	461	6.62%	15	3.4%
Total	6,930	100.00%	6,969	100.00%	39	0.6%

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

2,741 personas atendidas por Call Center, en julio de 2018.

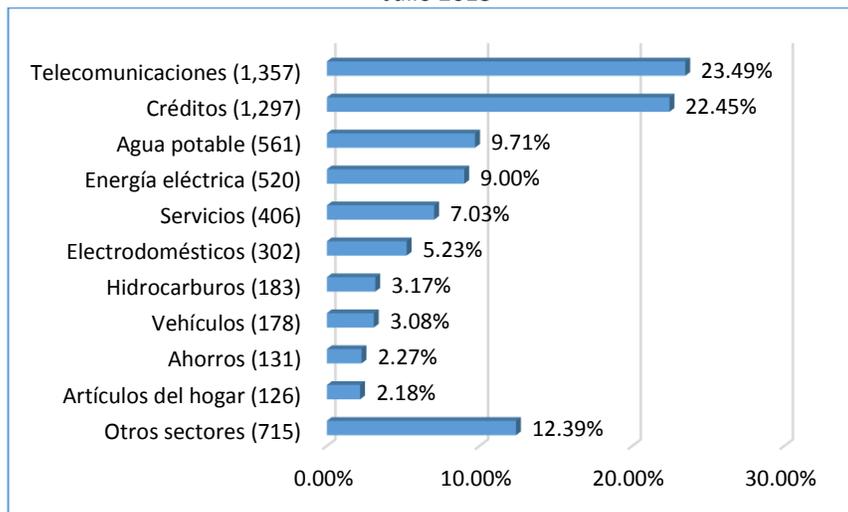
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Julio 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,734	0	0	7	2,741	39.33%
Plan de La Laguna	572	111	21	66	770	11.05%
San Miguel	708	71	48	110	937	13.45%
San Salvador	1,194	243	12	238	1,687	24.21%
Santa Ana	568	189	37	40	834	11.97%
Total	5,776	614	118	461	6,969	100.00%

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

55.65% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

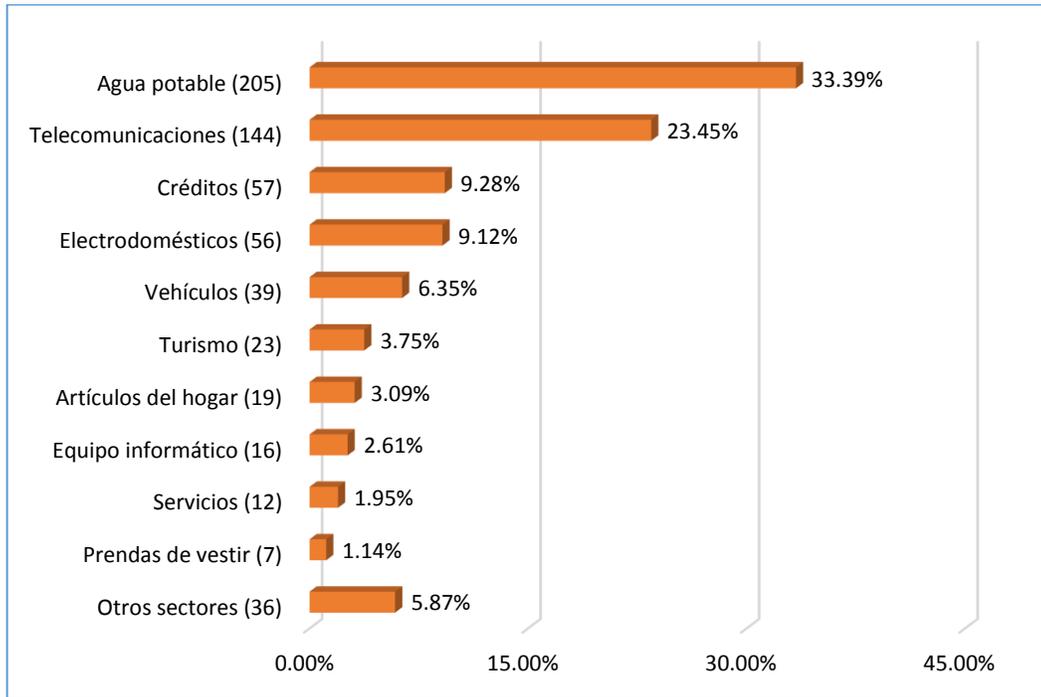
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Julio 2018



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

66.12% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y créditos.

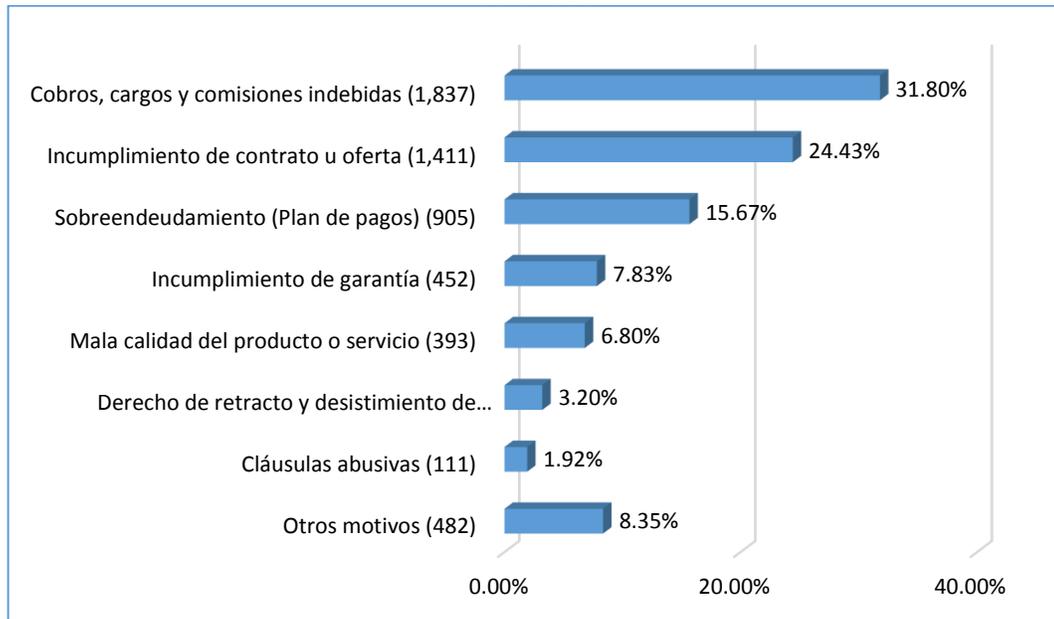
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Julio 2018



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

1,837 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Julio 2018



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

Respecto a junio 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 6.21%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 46.41% del total de atenciones brindadas en julio 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Junio y julio 2018

Forma de recepción	Junio 2018		Julio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	1,548	44.90%	1,097	33.92%	-451	-29.13%
Defensoría - Móvil	1,548	44.90%	1,097	33.92%	-451	-29.13%
Medios electrónicos	1,244	36.08%	1,486	45.95%	242	19.45%
Atención en línea	306	8.87%	332	10.27%	26	8.50%
Chat	404	11.72%	403	12.46%	-1	-0.25%
Correo Electrónico	94	2.73%	96	2.97%	2	2.13%
Red Social Facebook	190	5.51%	184	5.69%	-6	-3.16%
Red Social Twitter	19	0.55%	141	4.36%	122	642.11%
WhatsApp	231	6.70%	330	10.20%	99	42.86%
Teléfono Directo	72	2.09%	62	1.92%	-10	-13.89%
Teléfono Directo	72	2.09%	62	1.92%	-10	-13.89%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	584	16.94%	589	18.21%	5	0.86%
Ciudad Mujer	38	1.10%	37	1.14%	-1	-2.63%
Ventanillas descentralizadas	546	15.84%	552	17.07%	6	1.10%
Total	3,448	100.00%	3,234	100.00%	-214	-6.21%

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	178	16.23%	489	32.91%	9	14.52%	96	16.30%	772	23.87%
Créditos	112	10.21%	349	23.49%	14	22.58%	75	12.73%	550	17.01%
Energía eléctrica	326	29.72%	30	2.02%	15	24.19%	110	18.68%	481	14.87%
Agua potable	137	12.49%	58	3.90%	8	12.90%	133	22.58%	336	10.39%
Servicios	59	5.38%	141	9.49%	5	8.06%	29	4.92%	234	7.24%
Electrodomésticos	34	3.10%	93	6.26%	2	3.23%	32	5.43%	161	4.98%
Hidrocarburos	106	9.66%	10	0.67%	1	1.61%	25	4.24%	142	4.39%
Vehículos	19	1.73%	46	3.10%	1	1.61%	24	4.07%	90	2.78%
Artículos del hogar	12	1.09%	59	3.97%	1	1.61%	13	2.21%	85	2.63%
Alimentos	27	2.46%	40	2.69%	1	1.61%	3	0.51%	71	2.20%
Ahorros	12	1.09%	27	1.82%	0	0.00%	7	1.19%	46	1.42%
Tributos y servicios	20	1.82%	20	1.35%	1	1.61%	4	0.68%	45	1.39%
Los demás sectores	55	5.01%	124	8.34%	4	6.45%	38	6.45%	221	6.83%
Total	1,097	100.00%	1,486	100.00%	62	100.00%	589	100.00%	3,234	100.00%

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

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Julio 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	571	52.05%	373	25.10%	25	40.32%	266	45.16%	1,235	38.19%
Incumplimiento de contrato u oferta	187	17.05%	476	32.03%	12	19.35%	85	14.43%	760	23.50%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	78	7.11%	185	12.45%	11	17.74%	63	10.70%	337	10.42%
Incumplimiento de garantía	42	3.83%	132	8.88%	4	6.45%	59	10.02%	237	7.33%
Mala calidad del producto o servicio	90	8.20%	85	5.72%	4	6.45%	56	9.51%	235	7.27%
Cláusulas abusivas	22	2.01%	30	2.02%	1	1.61%	6	1.02%	59	1.82%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	9	0.82%	43	2.89%	0	0.00%	5	0.85%	57	1.76%
Los demás motivos	98	8.93%	162	10.90%	5	8.06%	49	8.32%	314	9.71%
Total	1,097	100.00%	1,486	100.00%	62	100.00%	589	100.00%	3,234	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS

ENERO - JULIO 2018

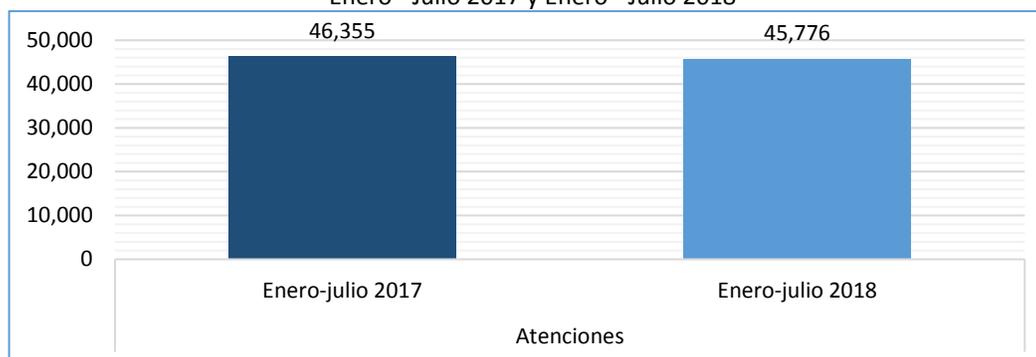
45,776 personas atendidas entre enero y julio 2018; 579 atenciones menos que el mismo período en 2017.

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

Tipo de atención	Enero – Julio 2017		Enero – Julio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	37,639	81.20%	37,711	82.38%	72	0.2%
Denuncia	5,462	11.78%	4,350	9.50%	-1,112	-20.4%
Derivación	1,351	2.91%	803	1.75%	-548	-40.6%
Gestión	1,903	4.11%	2,912	6.36%	1,009	53.0%
Total	46,355	100.00%	45,776	100.00%	-579	-1.2%

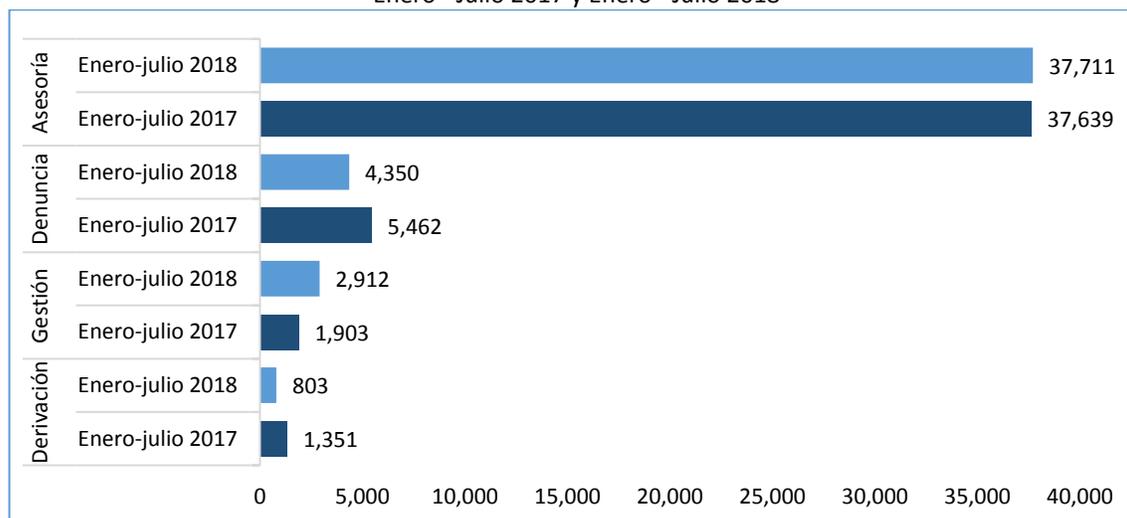
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

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



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

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



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

37,711 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.77% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a julio 2018.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018
Telecomunicaciones	9,202	8,630	24.45%	22.88%
Créditos	6,555	7,998	17.42%	21.21%
Agua potable	4,911	4,406	13.05%	11.68%
Energía eléctrica	3,236	3,777	8.60%	10.02%
Servicios	1,802	2,243	4.79%	5.95%
Electrodomésticos	2,251	2,000	5.98%	5.30%
Hidrocarburos	366	1,587	0.97%	4.21%
Vehículos	912	1,182	2.42%	3.13%
Artículos del hogar	2,104	826	5.59%	2.19%
Ahorros	833	776	2.21%	2.06%
Inmuebles	754	686	2.00%	1.82%
Seguros y fianzas	537	647	1.43%	1.72%
Tributos y servicios	2,244	602	5.96%	1.60%
Alimentos	314	420	0.83%	1.11%
Turismo	310	392	0.82%	1.04%
Equipo informático	279	380	0.74%	1.01%
Salud	117	264	0.31%	0.70%
Prendas de vestir	161	246	0.43%	0.65%
Transporte	305	182	0.81%	0.48%
Servicios de información crediticia	110	130	0.29%	0.34%
Escolar	89	82	0.24%	0.22%
Cosméticos	51	79	0.14%	0.21%
Varios	78	31	0.21%	0.08%
Servicios bursátiles	70	30	0.19%	0.08%
Casas de empeño	4	27	0.01%	0.07%
Servicios electrónicos financieros	11	24	0.03%	0.06%
Agrícola	5	24	0.01%	0.06%
Artículos infantiles	28	22	0.07%	0.06%
Químicos	0	18	0.00%	0.05%
Total	37,639	37,711	100.00%	100.00%

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

71.52% de las asesorías brindadas, entre enero y julio 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 - Julio 2017 y Enero - Julio 2018

Motivo	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	17,192	12,455	45.68%	33.03%
Incumplimiento de contrato u oferta	9,828	8,815	26.11%	23.38%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	2,010	5,699	5.34%	15.11%
Incumplimiento de garantía	2,512	3,113	6.67%	8.25%

Motivo	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018
Mala calidad del producto o servicio	549	2,660	1.46%	7.05%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,020	1,167	2.71%	3.09%
Cláusulas abusivas	112	712	0.30%	1.89%
Gestiones de cobro	401	439	1.07%	1.16%
Práctica abusiva	2,574	408	6.84%	1.08%
Información crediticia	227	331	0.60%	0.88%
Documentos de obligación y cancelaciones	178	222	0.47%	0.59%
Varios	1,036	1,690	2.75%	4.48%
Total	37,639	37,711	100.00%	100.00%

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

4,350 denuncias atendidas, el 70.50% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a julio 2018.

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

Sector	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018
Agua potable	2,799	1,904	51.24%	43.77%
Telecomunicaciones	979	797	17.92%	18.32%
Electrodomésticos	335	366	6.13%	8.41%
Créditos	209	339	3.83%	7.79%
Vehículos	200	227	3.66%	5.22%
Servicios	157	125	2.87%	2.87%
Artículos del hogar	305	105	5.58%	2.41%
Equipo informático	76	100	1.39%	2.30%
Turismo	64	94	1.17%	2.16%
Ahorros	121	70	2.22%	1.61%
Inmuebles	33	45	0.60%	1.03%
Transporte	91	37	1.67%	0.85%
Prendas de vestir	28	30	0.51%	0.69%
Seguros y fianzas	26	28	0.48%	0.64%
Salud	12	27	0.22%	0.62%
Servicios de información crediticia	5	18	0.09%	0.41%
Artículos infantiles	5	8	0.09%	0.18%
Alimentos	2	6	0.04%	0.14%
Servicios electrónicos financieros	5	5	0.09%	0.11%
Cosméticos	2	5	0.04%	0.11%
Agrícola	1	5	0.02%	0.11%
Escolar	2	3	0.04%	0.07%
Tributos y servicios	3	2	0.05%	0.05%
Energía eléctrica	0	2	0.00%	0.05%
Casas de empeño	0	1	0.00%	0.02%
Químicos	0	1	0.00%	0.02%
Servicios bursátiles	1	0	0.02%	0.00%
Varios	1	0	0.02%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Total	5,462	4,350	100.00%	100.00%

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

86.87% de las denuncias atendidas, entre enero y julio 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 - Julio 2017 y Enero - Julio 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Julio 2017	Enero - Julio 2018	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	3,336	2,186	61.08%	50.25%
Incumplimiento de contrato u oferta	966	822	17.69%	18.90%
Incumplimiento de garantía	751	771	13.75%	17.72%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	111	159	2.03%	3.66%
Mala calidad del producto o servicio	22	121	0.40%	2.78%
Cláusulas abusivas	10	78	0.18%	1.79%
Gestiones de cobro	21	57	0.38%	1.31%
Información crediticia	14	52	0.26%	1.20%
Documentos de obligación y cancelaciones	34	46	0.62%	1.06%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	19	0.02%	0.44%
Práctica abusiva	177	14	3.24%	0.32%
Varios	19	25	0.35%	0.57%
Total	5,462	4,350	100.00%	100.00%

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

En julio de 2018, se cerraron 1,089 denuncias y gestiones. Entre enero y julio de 2018, se cerraron 6,939 denuncias y gestiones, 14.29% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Julio 2017	Enero – Julio 2018	Variación	Junio 2018	Julio 2018	Variación
Denuncia	6,232	4,168	-33.12%	724	674	-6.91%
Avenimiento	3,942	2,633	-33.21%	472	454	-3.81%
Cerrado por razones de oficio	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	1,070	844	-21.12%	138	110	-20.29%
Desistimiento	255	264	3.53%	48	36	-25.00%
Falta de Ratificación y Prevención	306	164	-46.41%	25	21	-16.00%
Tribunal Sancionador	657	263	-59.97%	41	53	29.27%
Gestión	1,864	2,771	48.66%	462	415	-10.17%
Total	8,096	6,939	-14.29%	1,186	1,089	-8.18%

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

El monto recuperado en julio 2018, ascendió a \$423,859.83. Además, en el período de enero a julio 2018, se recuperaron \$4,773,750.98 que equivale a 168.74% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Julio 2017	Enero - Julio 2018	Variación	Junio 2018	Julio 2018	Variación
Denuncia	\$1,451,084.07	\$4,037,470.54	178.24%	\$166,534.16	\$325,511.54	95.46%
Gestión	\$325,286.54	\$736,280.44	126.35%	\$89,503.30	\$98,348.29	9.88%
Total	\$1,776,370.61	\$4,773,750.98	168.74%	\$256,037.46	\$423,859.83	65.55%

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

10,681 (55.11% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a julio de 2018. Recuperando \$8,529,068.96.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Julio 2018

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-17	1,196	630	\$225,575.83
feb-17	1,343	728	\$344,177.96
mar-17	1,379	823	\$239,617.66
abr-17	772	423	\$149,125.65
may-17	1,158	639	\$187,397.97
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	505	\$190,675.35
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	851	441	\$204,452.50
abr-18	921	496	\$262,724.80
may-18	1,151	660	\$2,870,286.31
jun-18	1,186	641	\$256,037.46
jul-18	1,089	553	\$423,859.83
Total	19,380	10,681	\$8,529,068.96

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

22,050 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a julio 2018; 4,357 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.17% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a julio de 2018.

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

Forma de recepción	Enero – Julio 2017		Enero – Julio 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Móvil	7,865	44.45%	9,927	45.02%	2,062	26.22%
Defensoria-Movil	7,865	44.45%	9,927	45.02%	2,062	26.22%
Medios electrónicos	6,794	38.40%	7,287	33.05%	493	7.26%
Atención en línea	2,002	11.32%	2,023	9.17%	21	1.05%
Chat	2,117	11.97%	2,378	10.78%	261	12.33%
Correo Electrónico	558	3.15%	674	3.06%	116	20.79%
Red Social Facebook	1,794	10.14%	1,266	5.74%	-528	-29.43%
Red Social Twitter	323	1.83%	385	1.75%	62	19.20%
WhatsApp	0	0.00%	561	2.54%	561	-
Teléfono Directo	143	0.81%	373	1.69%	230	160.84%
Teléfono Directo	143	0.81%	373	1.69%	230	160.84%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	2,891	16.34%	4,463	20.24%	1,572	54.38%
Ciudad Mujer	188	1.06%	248	1.12%	60	31.91%
Ventanillas descentralizadas	2,703	15.28%	4,215	19.12%	1,512	55.94%
Total	17,693	100.00%	22,050	100.00%	4,357	24.63%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,706	17.19%	2,292	31.45%	53	14.21%	638	14.30%	4,689	21.27%
Energía eléctrica	2,660	26.80%	133	1.83%	48	12.87%	757	16.96%	3,598	16.32%
Créditos	1,146	11.54%	1,577	21.64%	83	22.25%	557	12.48%	3,363	15.25%
Agua potable	1,313	13.23%	376	5.16%	116	31.10%	1,304	29.22%	3,109	14.10%
Hidrocarburos	1,027	10.35%	78	1.07%	4	1.07%	182	4.08%	1,291	5.85%
Servicios	432	4.35%	634	8.70%	20	5.36%	177	3.97%	1,263	5.73%
Electrodomésticos	358	3.61%	461	6.33%	18	4.83%	235	5.27%	1,072	4.86%
Artículos del hogar	134	1.35%	387	5.31%	3	0.80%	74	1.66%	598	2.71%
Vehículos	125	1.26%	217	2.98%	7	1.88%	175	3.92%	524	2.38%
Tributos y servicios	228	2.30%	117	1.61%	3	0.80%	36	0.81%	384	1.74%
Ahorros	113	1.14%	143	1.96%	2	0.54%	49	1.10%	307	1.39%
Alimentos	122	1.23%	159	2.18%	3	0.80%	18	0.40%	302	1.37%
Los demás sectores	563	5.67%	713	9.78%	13	3.49%	261	5.85%	1,550	7.03%
Total	9,927	100.00%	7,287	100.00%	373	100.00%	4,463	100.00%	22,050	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 - Julio 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	5,016	50.53%	1,597	21.92%	183	49.06%	2,281	51.11%	9,077	41.17%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,632	16.44%	2,369	32.51%	53	14.21%	528	11.83%	4,582	20.78%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	801	8.07%	934	12.82%	57	15.28%	442	9.90%	2,234	10.13%
Mala calidad del producto o servicio	769	7.75%	455	6.24%	21	5.63%	378	8.47%	1,623	7.36%
Incumplimiento de garantía	481	4.85%	749	10.28%	29	7.77%	317	7.10%	1,576	7.15%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	123	1.24%	264	3.62%	4	1.07%	71	1.59%	462	2.10%
Cláusulas abusivas	172	1.73%	107	1.47%	3	0.80%	111	2.49%	393	1.78%
Los demás motivos	933	9.40%	812	11.14%	23	6.17%	335	7.51%	2,103	9.54%
Total	9,927	100.00%	7,287	100.00%	373	100.00%	4,463	100.00%	22,050	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.
Julio 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	0	0.00%	4	7.55%	3	100.00%	42	38.18%	49	28.32%
Tigo	2	28.57%	7	13.21%	0	0.00%	14	12.73%	23	13.29%
Grupo Monge	0	0.00%	4	7.55%	0	0.00%	7	6.36%	11	6.36%
Claro	1	14.29%	3	5.66%	0	0.00%	3	2.73%	7	4.05%
Omnisport	0	0.00%	1	1.89%	0	0.00%	5	4.55%	6	3.47%
Unicomer	0	0.00%	1	1.89%	0	0.00%	4	3.64%	5	2.89%
Raf, S.A.De C.V.	0	0.00%	3	5.66%	0	0.00%	1	0.91%	4	2.31%
Los demás proveedores	4	57.14%	30	56.60%	0	0.00%	34	30.91%	68	39.31%
Total	7	100.00%	53	100.00%	3	100.00%	110	100.00%	173	100.00%

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