

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Agosto 2018



6,570 personas consumidoras atendidas en agosto de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Julio y agosto 2018

Tipo de caso	Julio 2018		Agosto 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,779	82.89%	5,519	84.00%	-260	-4.5%
Denuncia	614	8.81%	538	8.19%	-76	-12.4%
Derivación	118	1.69%	128	1.95%	10	8.5%
Gestión	461	6.61%	385	5.86%	-76	-16.5%
Total	6,972	100.00%	6,570	100.00%	-402	-5.8%

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

2,564 personas atendidas por Call Center, en agosto de 2018.

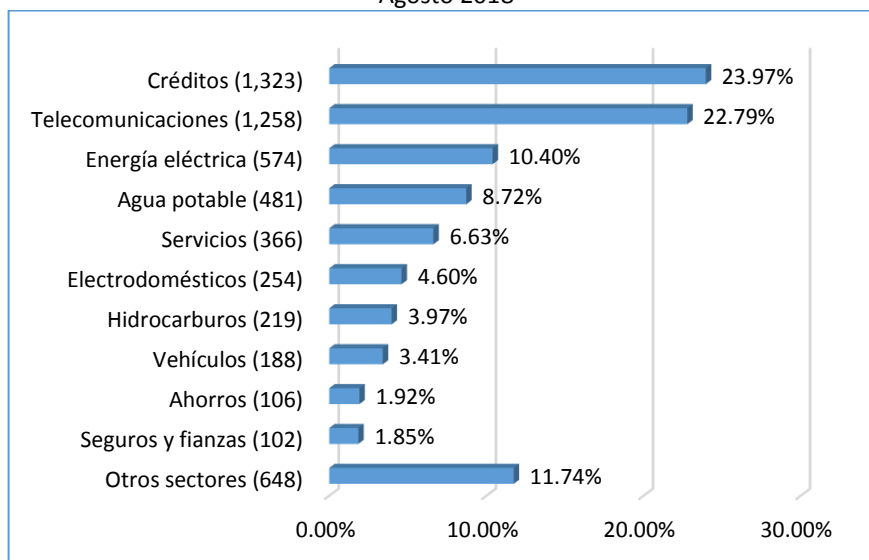
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Agosto 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,558	0	0	6	2,564	2,558
Plan de La Laguna	377	92	18	48	535	377
San Miguel	637	57	49	95	838	637
San Salvador	1,273	237	23	195	1,728	1,273
Santa Ana	674	152	38	41	905	674
Total	5,519	538	128	385	6,570	5,519

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

57.16% de las asesorías en: créditos, telecomunicaciones y energía eléctrica.

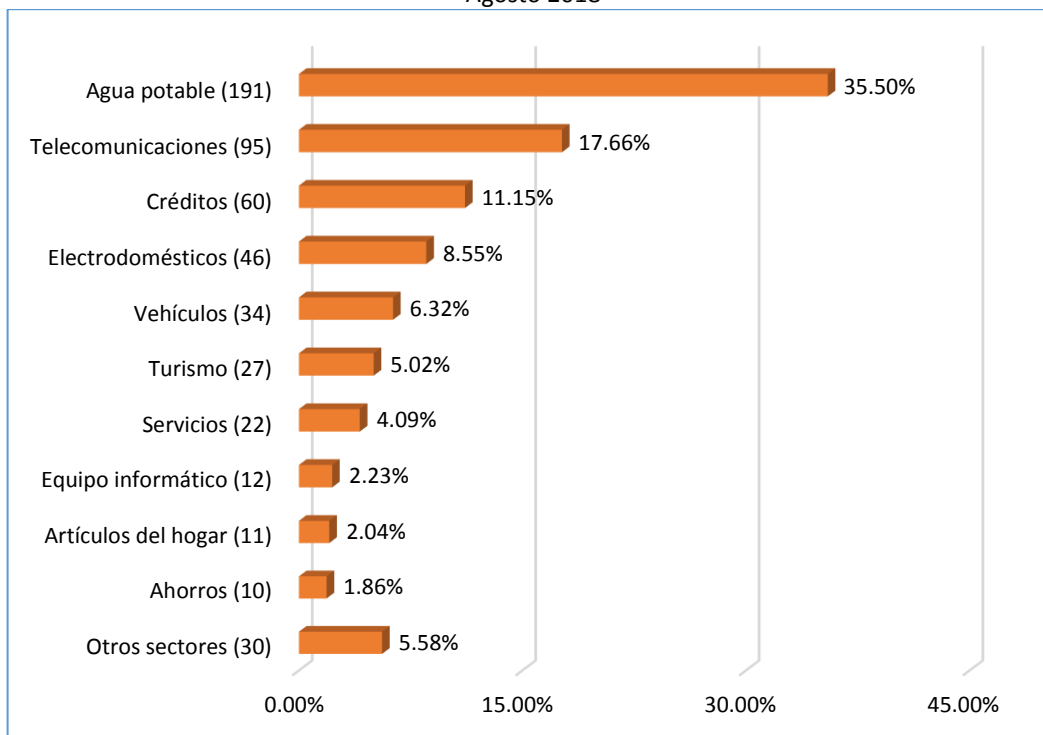
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Agosto 2018



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

64.31% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y créditos.

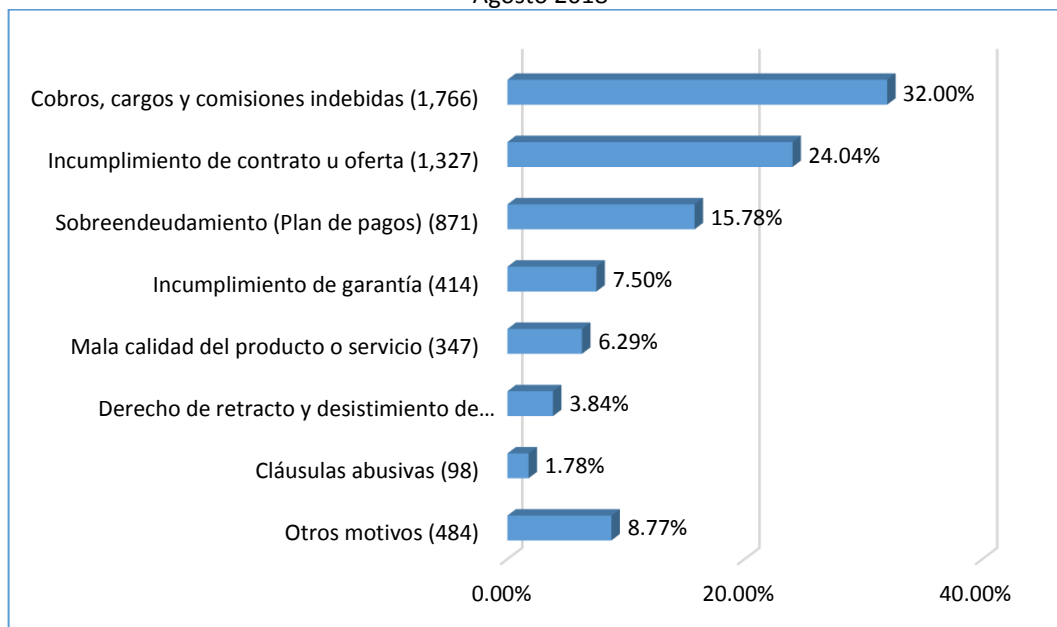
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Agosto 2018



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

1,766 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Agosto 2018



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

Respecto a julio 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 3.00%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 50.75% del total de atenciones brindadas en agosto 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Julio y agosto 2018

Forma de recepción	Julio 2018		Agosto 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	1,097	33.89%	1,283	38.48%	186	16.96%
Defensoría - Móvil	1,097	33.89%	1,283	38.48%	186	16.96%
Medios electrónicos	1,489	46.00%	1,523	45.68%	34	2.28%
Atención en línea	335	10.35%	278	8.34%	-57	-17.01%
Chat	403	12.45%	477	14.31%	74	18.36%
Correo Electrónico	96	2.97%	90	2.70%	-6	-6.25%
Red Social Facebook	184	5.68%	106	3.18%	-78	-42.39%
Red Social Twitter	141	4.36%	58	1.74%	-83	-58.87%
WhatsApp	330	10.19%	514	15.42%	184	55.76%
Teléfono Directo	62	1.92%	47	1.41%	-15	-24.19%
Teléfono Directo	62	1.92%	47	1.41%	-15	-24.19%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	589	18.20%	481	14.43%	-108	-18.34%
Ciudad Mujer	37	1.14%	30	0.90%	-7	-18.92%
Ventanillas descentralizadas	552	17.05%	451	13.53%	-101	-18.30%
Total	3,237	100.00%	3,334	100.00%	97	3.00%

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	224	17.46%	434	28.50%	7	14.89%	78	16.22%	743	22.29%
Créditos	155	12.08%	391	25.67%	13	27.66%	64	13.31%	623	18.69%
Energía eléctrica	375	29.23%	38	2.50%	6	12.77%	99	20.58%	518	15.54%
Agua potable	144	11.22%	51	3.35%	11	23.40%	109	22.66%	315	9.45%
Servicios	49	3.82%	157	10.31%	1	2.13%	23	4.78%	230	6.90%
Hidrocarburos	146	11.38%	19	1.25%	1	2.13%	17	3.53%	183	5.49%
Electrodomésticos	30	2.34%	96	6.30%	3	6.38%	18	3.74%	147	4.41%
Vehículos	17	1.33%	51	3.35%	0	0.00%	23	4.78%	91	2.73%
Alimentos	22	1.71%	43	2.82%	0	0.00%	4	0.83%	69	2.07%
Artículos del hogar	11	0.86%	45	2.95%	1	2.13%	4	0.83%	61	1.83%
Ahorros	14	1.09%	34	2.23%	1	2.13%	7	1.46%	56	1.68%
Tributos y servicios	21	1.64%	25	1.64%	1	2.13%	2	0.42%	49	1.47%
Los demás sectores	75	5.85%	139	9.13%	2	4.26%	33	6.86%	249	7.47%
Total	1,283	100.00%	1,523	100.00%	47	100.00%	481	100.00%	3,334	100.00%

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

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.

Agosto 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	676	52.69%	329	21.60%	19	40.43%	240	49.90%	1,264	37.91%
Incumplimiento de contrato u oferta	195	15.20%	491	32.24%	5	10.64%	81	16.84%	772	23.16%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	86	6.70%	202	13.26%	15	31.91%	48	9.98%	351	10.53%
Incumplimiento de garantía	54	4.21%	147	9.65%	4	8.51%	25	5.20%	230	6.90%
Mala calidad del producto o servicio	78	6.08%	83	5.45%	1	2.13%	53	11.02%	215	6.45%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	19	1.48%	56	3.68%	2	4.26%	9	1.87%	86	2.58%
Gestiones de cobro	7	0.55%	45	2.95%	0	0.00%	4	0.83%	56	1.68%
Los demás motivos	168	13.09%	170	11.16%	1	2.13%	21	4.37%	360	10.80%
Total	1,283	100.00%	1,523	100.00%	47	100.00%	481	100.00%	3,334	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS ENERO - AGOSTO 2018

52,348 personas atendidas entre enero y agosto 2018; 195 atenciones más que el mismo período en 2017.

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

Tipo de atención	Enero – Agosto 2017		Enero – Agosto 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	42,442	81.38%	43,233	82.59%	791	1.9%
Denuncia	6,009	11.52%	4,887	9.34%	-1,122	-18.7%
Derivación	1,475	2.83%	931	1.78%	-544	-36.9%
Gestión	2,227	4.27%	3,297	6.30%	1,070	48.0%
Total	52,153	100.00%	52,348	100.00%	195	0.4%

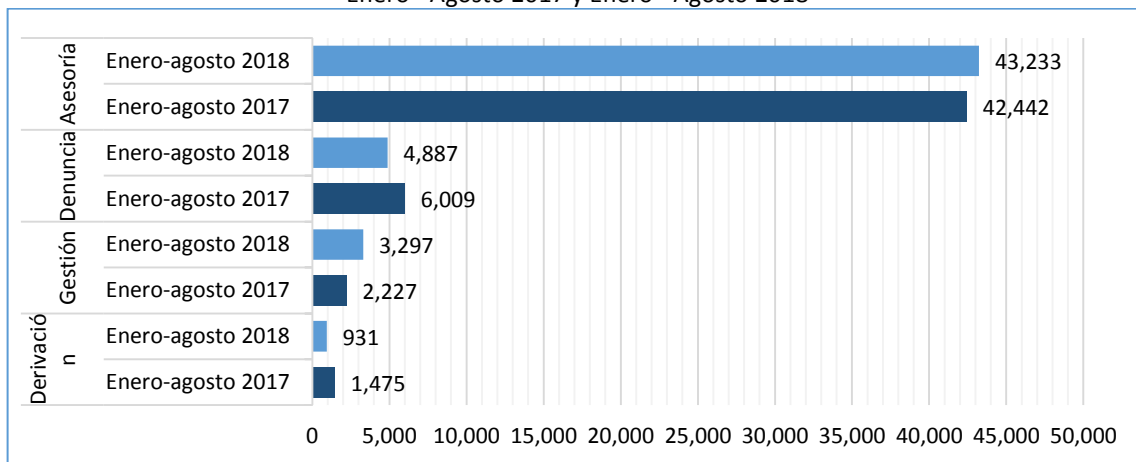
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

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



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

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



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

43,233 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.74% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a agosto 2018.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018
Telecomunicaciones	10,337	9,889	24.36%	22.87%
Créditos	7,579	9,321	17.86%	21.56%
Agua potable	5,405	4,887	12.74%	11.30%
Energía eléctrica	3,692	4,351	8.70%	10.06%
Servicios	2,065	2,610	4.87%	6.04%
Electrodomésticos	2,543	2,254	5.99%	5.21%
Hidrocarburos	465	1,806	1.10%	4.18%
Vehículos	1,071	1,370	2.52%	3.17%
Artículos del hogar	2,246	909	5.29%	2.10%
Ahorros	942	882	2.22%	2.04%
Inmuebles	837	776	1.97%	1.79%
Seguros y fianzas	625	749	1.47%	1.73%
Tributos y servicios	2,334	691	5.50%	1.60%
Alimentos	392	505	0.92%	1.17%
Turismo	371	492	0.87%	1.14%
Equipo informático	343	426	0.81%	0.99%
Salud	144	296	0.34%	0.68%
Prendas de vestir	186	284	0.44%	0.66%
Transporte	340	210	0.80%	0.49%
Servicios de información crediticia	122	145	0.29%	0.34%
Cosméticos	69	93	0.16%	0.22%
Escolar	101	88	0.24%	0.20%
Servicios bursátiles	80	34	0.19%	0.08%
Servicios electrónicos financieros	21	31	0.05%	0.07%
Casas de empeño	10	28	0.02%	0.06%
Agrícola	5	26	0.01%	0.06%
Artículos infantiles	33	23	0.08%	0.05%
Químicos	3	20	0.01%	0.05%
Varios	81	37	0.19%	0.09%
Total	42,442	43,233	100.00%	100.00%

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

71.55% de las asesorías brindadas, entre enero y agosto 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 - Agosto 2017 y Enero - Agosto 2018

Motivo	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	18,969	14,222	44.69%	32.90%
Incumplimiento de contrato u oferta	10,781	10,143	25.40%	23.46%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	2,562	6,570	6.04%	15.20%
Incumplimiento de garantía	2,959	3,527	6.97%	8.16%
Mala calidad del producto o servicio	887	3,007	2.09%	6.96%

Motivo	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,197	1,379	2.82%	3.19%
Cláusulas abusivas	239	810	0.56%	1.87%
Gestiones de cobro	479	517	1.13%	1.20%
Práctica abusiva	2,625	483	6.18%	1.12%
Información crediticia	278	382	0.66%	0.88%
Documentos de obligación y cancelaciones	209	250	0.49%	0.58%
Varios	1,257	1,943	2.96%	4.49%
Total	42,442	43,233	100.00%	100.00%

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

4,887 denuncias atendidas, el 69.53% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a agosto 2018.

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

Sector	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018
Agua potable	3,029	2,094	50.41%	42.85%
Telecomunicaciones	1,102	892	18.34%	18.25%
Electrodomésticos	380	412	6.32%	8.43%
Créditos	242	399	4.03%	8.16%
Vehículos	219	261	3.64%	5.34%
Servicios	171	147	2.85%	3.01%
Turismo	72	121	1.20%	2.48%
Artículos del hogar	328	116	5.46%	2.37%
Equipo informático	84	112	1.40%	2.29%
Ahorros	131	80	2.18%	1.64%
Inmuebles	49	54	0.82%	1.10%
Transporte	97	43	1.61%	0.88%
Prendas de vestir	29	36	0.48%	0.74%
Seguros y fianzas	27	31	0.45%	0.63%
Salud	16	28	0.27%	0.57%
Servicios de información crediticia	6	18	0.10%	0.37%
Artículos infantiles	5	9	0.08%	0.18%
Alimentos	3	8	0.05%	0.16%
Servicios electrónicos financieros	7	5	0.12%	0.10%
Cosméticos	3	5	0.05%	0.10%
Agrícola	2	5	0.03%	0.10%
Escolar	2	3	0.03%	0.06%
Tributos y servicios	3	2	0.05%	0.04%
Casas de empeño	0	2	0.00%	0.04%
Energía eléctrica	0	2	0.00%	0.04%
Hidrocarburos	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%
Total	6,009	4,887	100.00%	100.00%

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

86.23% de las denuncias atendidas, entre enero y agosto 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 - Agosto 2017 y Enero - Agosto 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	3,624	2,418	60.31%	49.48%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,072	936	17.84%	19.15%
Incumplimiento de garantía	849	860	14.13%	17.60%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	130	193	2.16%	3.95%
Mala calidad del producto o servicio	31	138	0.52%	2.82%
Cláusulas abusivas	21	91	0.35%	1.86%
Gestiones de cobro	25	68	0.42%	1.39%
Información crediticia	17	61	0.28%	1.25%
Documentos de obligación y cancelaciones	41	52	0.68%	1.06%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	24	0.02%	0.49%
Práctica abusiva	177	15	2.95%	0.31%
Varios	21	31	0.35%	0.63%
Total	6,009	4,887	100.00%	100.00%

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

En agosto de 2018, se cerraron 914 denuncias y gestiones. Entre enero y agosto de 2018, se cerraron 7,850 denuncias y gestiones, 12.14% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Agosto 2017	Enero – Agosto 2018	Variación	Julio 2018	Agosto 2018	Variación
Denuncia	6,800	4,718	-30.62%	672	553	-17.71%
Avenimiento	4,310	2,966	-31.18%	452	336	-25.66%
Cerrado por razones de oficio	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	1,164	955	-17.96%	110	111	0.91%
Desistimiento	285	296	3.86%	36	32	-11.11%
Falta de Ratificación y Prevención	335	182	-45.67%	21	18	-14.29%
Tribunal Sancionador	704	319	-54.69%	53	56	5.66%
Gestión	2,135	3,132	46.70%	415	361	-13.01%
Total	8,935	7,850	-12.14%	1,087	914	-15.92%

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

El monto recuperado en agosto 2018, ascendió a \$1,282,933.61 como resultado de un caso colectivo de inmuebles por \$925,400.00. Además, en el período de enero a agosto 2018, se recuperaron \$6,055,125.59 que equivale a 211.96% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Agosto 2017	Enero - Agosto 2018	Variación	Julio 2018	Agosto 2018	Variación
Denuncia	\$1,567,015.17	\$5,221,527.33	233.21%	\$324,952.54	\$1,185,615.79	264.86%
Gestión	\$373,963.27	\$833,598.26	122.91%	\$98,348.29	\$97,317.82	-1.05%
Total	\$1,940,978.44	\$6,055,125.59	211.96%	\$423,300.83	\$1,282,933.61	203.08%

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

11,196 (55.20% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a agosto de 2018. Recuperando \$9,808,786.83.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Agosto 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	1,156	636	\$186,580.92
jun-17	1,122	651	\$395,488.39
jul-17	1,124	628	\$234,987.15
ago-17	843	476	\$165,424.88
sep-17	897	503	\$190,235.66
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	914	492	\$640,125.45
dic-17	693	368	\$690,382.62
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	1,185	640	\$255,037.46
jul-18	1,087	552	\$423,300.83
ago-18	914	523	\$1,282,933.61
Total	20,284	11,196	\$9,808,786.83

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

25,388 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a agosto 2018; 5,353 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.50% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a agosto de 2018.

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

Forma de recepción	Enero – Agosto 2017		Enero – Agosto 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	8,824	44.04%	11,210	44.15%	2,386	27.04%
Defensoria-Movil	8,824	44.04%	11,210	44.15%	2,386	27.04%
Medios electrónicos	7,674	38.30%	8,814	34.72%	1,140	14.86%
Atención en línea	2,342	11.69%	2,304	9.08%	-38	-1.62%
Chat	2,345	11.70%	2,855	11.25%	510	21.75%
Correo Electrónico	627	3.13%	765	3.01%	138	22.01%
Red Social Facebook	2,025	10.11%	1,372	5.40%	-653	-32.25%
Red Social Twitter	335	1.67%	443	1.74%	108	32.24%
WhatsApp	0	0.00%	1,075	4.23%	1,075	-
Teléfono Directo	184	0.92%	420	1.65%	236	128.26%
Teléfono Directo	184	0.92%	420	1.65%	236	128.26%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,353	16.74%	4,944	19.47%	1,591	47.45%
Ciudad Mujer	237	1.18%	278	1.10%	41	17.30%
Ventanillas descentralizadas	3,116	15.55%	4,666	18.38%	1,550	49.74%
Total	20,035	100.00%	25,388	100.00%	5,353	26.72%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	1,930	17.22%	2,727	30.94%	60	14.29%	716	14.48%	5,433	21.40%
Energía eléctrica	3,035	27.07%	171	1.94%	54	12.86%	856	17.31%	4,116	16.21%
Créditos	1,301	11.61%	1,968	22.33%	96	22.86%	621	12.56%	3,986	15.70%
Agua potable	1,457	13.00%	427	4.84%	127	30.24%	1,413	28.58%	3,424	13.49%
Servicios	481	4.29%	792	8.99%	21	5.00%	200	4.05%	1,494	5.88%
Hidrocarburos	1,173	10.46%	97	1.10%	5	1.19%	199	4.03%	1,474	5.81%
Electrodomésticos	388	3.46%	557	6.32%	21	5.00%	253	5.12%	1,219	4.80%
Artículos del hogar	145	1.29%	433	4.91%	4	0.95%	78	1.58%	660	2.60%
Vehículos	142	1.27%	268	3.04%	7	1.67%	198	4.00%	615	2.42%
Tributos y servicios	249	2.22%	142	1.61%	4	0.95%	38	0.77%	433	1.71%
Alimentos	144	1.28%	202	2.29%	3	0.71%	22	0.44%	371	1.46%
Ahorros	127	1.13%	177	2.01%	3	0.71%	56	1.13%	363	1.43%
Los demás sectores	638	5.69%	853	9.68%	15	3.57%	294	5.95%	1,800	7.09%
Total	11,210	100.00%	8,814	100.00%	420	100.00%	4,944	100.00%	25,388	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 - Agosto 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	5,692	50.78%	1,927	21.86%	202	48.10%	2,521	50.99%	10,342	40.74%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,827	16.30%	2,862	32.47%	58	13.81%	609	12.32%	5,356	21.10%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	887	7.91%	1,136	12.89%	72	17.14%	490	9.91%	2,585	10.18%
Mala calidad del producto o servicio	847	7.56%	538	6.10%	22	5.24%	431	8.72%	1,838	7.24%
Incumplimiento de garantía	535	4.77%	896	10.17%	33	7.86%	342	6.92%	1,806	7.11%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	142	1.27%	320	3.63%	6	1.43%	80	1.62%	548	2.16%
Cláusulas abusivas	186	1.66%	139	1.58%	3	0.71%	113	2.29%	441	1.74%
Los demás motivos	1,094	9.76%	996	11.30%	24	5.71%	358	7.24%	2,472	9.74%
Total	11,210	100.00%	8,814	100.00%	420	100.00%	4,944	100.00%	25,388	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.
Agosto 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	4	23.53%	2	3.92%	1	50.00%	43	51.81%	50	32.68%
Grupo Monge	2	11.76%	2	3.92%	0	0.00%	8	9.64%	12	7.84%
Tigo	0	0.00%	4	7.84%	0	0.00%	4	4.82%	8	5.23%
Omnisport	2	11.76%	2	3.92%	0	0.00%	3	3.61%	7	4.58%
Unicomer	1	5.88%	2	3.92%	0	0.00%	2	2.41%	5	3.27%
Automoto	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	6.02%	5	3.27%
Sovipe Comercial	2	11.76%	0	0.00%	1	50.00%	1	1.20%	4	2.61%
Scotiabank El Salvador	0	0.00%	2	3.92%	0	0.00%	2	2.41%	4	2.61%
Claro	2	11.76%	1	1.96%	0	0.00%	1	1.20%	4	2.61%
Los demás proveedores	4	23.53%	36	70.59%	0	0.00%	14	16.87%	54	35.29%
Total	17	100.00%	51	100.00%	2	100.00%	83	100.00%	153	100.00%

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