

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Septiembre 2018



### 6,236 personas consumidoras atendidas en septiembre de 2018.

**Tabla 1.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.  
Agosto y septiembre 2018

Tipo de caso	Agosto 2018		Septiembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,543	84.07%	5,286	84.77%	-257	-4.6%
Denuncia	537	8.15%	509	8.16%	-28	-5.2%
Derivación	128	1.94%	77	1.23%	-51	-39.8%
Gestión	385	5.84%	364	5.84%	-21	-5.5%
<b>Total</b>	<b>6,593</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,236</b>	<b>100.00%</b>	<b>-357</b>	<b>-5.4%</b>

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

### 2,410 personas atendidas por Call Center, en septiembre de 2018.

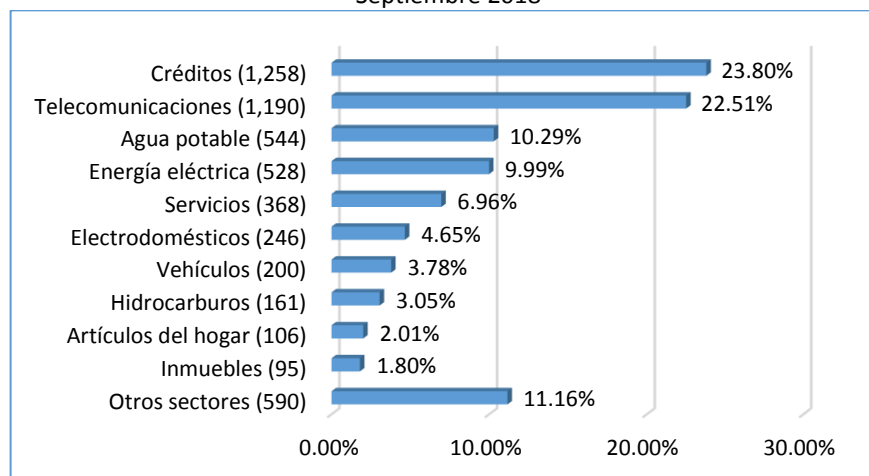
**Tabla 2.** Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.  
Septiembre 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,399	0	0	11	2,410	38.65%
Plan de La Laguna	359	95	10	63	527	8.45%
San Miguel	660	49	33	68	810	12.99%
San Salvador	1,149	250	6	182	1,587	25.45%
Santa Ana	719	115	28	40	902	14.46%
<b>Total</b>	<b>5,286</b>	<b>509</b>	<b>77</b>	<b>364</b>	<b>6,236</b>	<b>100.00%</b>

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

### 56.60% de las asesorías en: créditos, telecomunicaciones y agua potable.

**Gráfico 1.** Asesorías por sector.  
Septiembre 2018

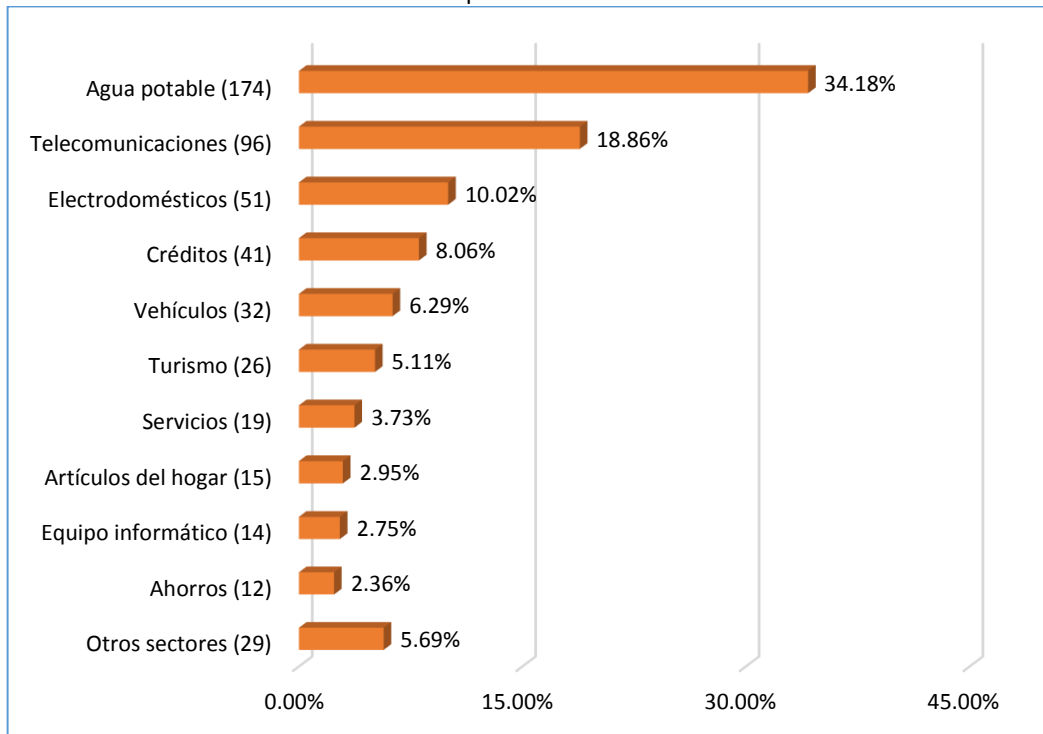


Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.



## 63.06% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

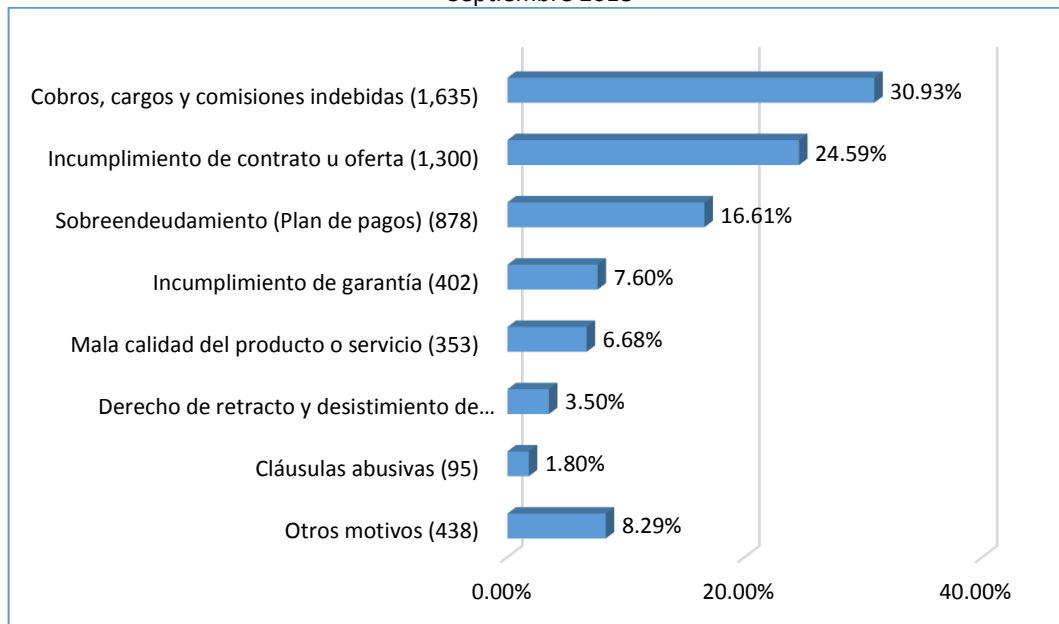
**Gráfico 2.** Denuncias por sector.  
Septiembre 2018



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

## 1,635 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

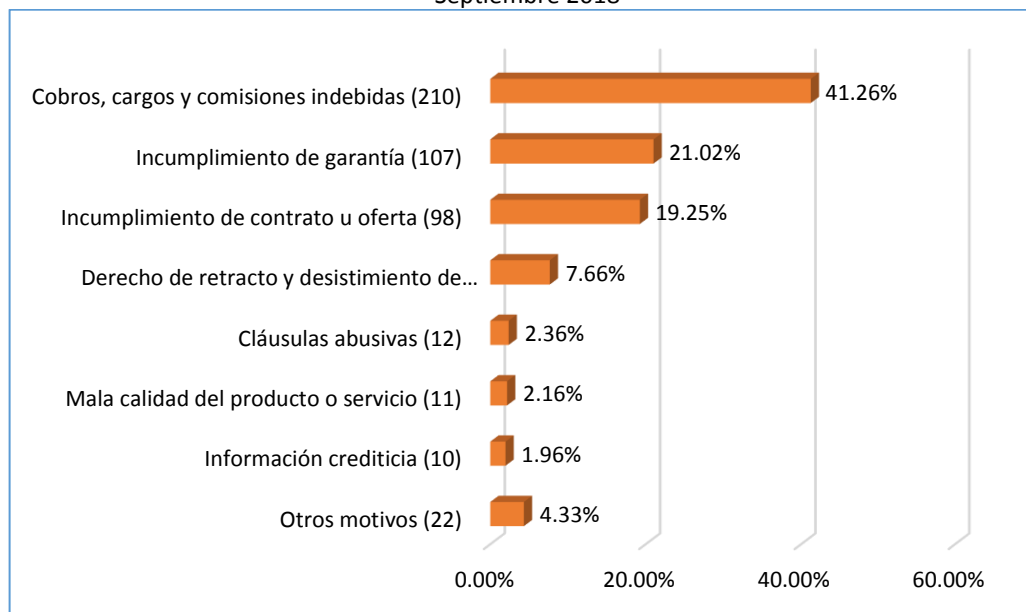
**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas.  
Septiembre 2018



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

## 210 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas.  
Septiembre 2018



Respecto a agosto 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados disminuyeron un 13.26%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 46.70% del total de atenciones brindadas en septiembre 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.  
Agosto y septiembre 2018

Forma de recepción	Agosto 2018		Septiembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoría - Móvil</b>	<b>1,283</b>	<b>38.22%</b>	<b>1,002</b>	<b>34.41%</b>	<b>-281</b>	<b>-21.90%</b>
Defensoría - Móvil	1,283	38.22%	1,002	34.41%	-281	-21.90%
<b>Medios electrónicos</b>	<b>1,547</b>	<b>46.08%</b>	<b>1,324</b>	<b>45.47%</b>	<b>-223</b>	<b>-14.41%</b>
Atención en línea	302	9.00%	286	9.82%	-16	-5.30%
Chat	477	14.21%	446	15.32%	-31	-6.50%
Correo Electrónico	90	2.68%	75	2.58%	-15	-16.67%
Red Social Facebook	106	3.16%	115	3.95%	9	8.49%
Red Social Twitter	58	1.73%	22	0.76%	-36	-62.07%
WhatsApp	514	15.31%	380	13.05%	-134	-26.07%
<b>Teléfono Directo</b>	<b>47</b>	<b>1.40%</b>	<b>63</b>	<b>2.16%</b>	<b>16</b>	<b>34.04%</b>
Teléfono Directo	47	1.40%	63	2.16%	16	34.04%
<b>Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	<b>480</b>	<b>14.30%</b>	<b>523</b>	<b>17.96%</b>	<b>43</b>	<b>8.96%</b>
Ciudad Mujer	30	0.89%	40	1.37%	10	33.33%
Ventanillas descentralizadas	450	13.40%	483	16.59%	33	7.33%
<b>Total</b>	<b>3,357</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,912</b>	<b>100.00%</b>	<b>-445</b>	<b>-13.26%</b>

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	156	15.57%	355	26.81%	8	12.70%	86	16.44%	605	20.78%
Créditos	118	11.78%	336	25.38%	18	28.57%	61	11.66%	533	18.30%
Energía eléctrica	322	32.14%	29	2.19%	4	6.35%	92	17.59%	447	15.35%
Agua potable	121	12.08%	81	6.12%	10	15.87%	118	22.56%	330	11.33%
Servicios	55	5.49%	130	9.82%	5	7.94%	30	5.74%	220	7.55%
Hidrocarburos	95	9.48%	11	0.83%	0	0.00%	31	5.93%	137	4.70%
Electrodomésticos	31	3.09%	71	5.36%	11	17.46%	24	4.59%	137	4.70%
Vehículos	17	1.70%	54	4.08%	3	4.76%	18	3.44%	92	3.16%
Artículos del hogar	3	0.30%	56	4.23%	0	0.00%	9	1.72%	68	2.34%
Inmuebles	16	1.60%	23	1.74%	2	3.17%	7	1.34%	48	1.65%
Tributos y servicios	24	2.40%	12	0.91%	0	0.00%	7	1.34%	43	1.48%
Ahorros	7	0.70%	25	1.89%	0	0.00%	5	0.96%	37	1.27%
Los demás sectores	37	3.69%	141	10.65%	2	3.17%	35	6.69%	215	7.38%
<b>Total</b>	<b>1,002</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,324</b>	<b>100.00%</b>	<b>63</b>	<b>100.00%</b>	<b>523</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,912</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.  
Septiembre 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	556	55.49%	241	18.20%	22	34.92%	239	45.70%	1,058	36.33%
Incumplimiento de contrato u oferta	129	12.87%	462	34.89%	15	23.81%	78	14.91%	684	23.49%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	81	8.08%	199	15.03%	12	19.05%	42	8.03%	334	11.47%
Incumplimiento de garantía	35	3.49%	115	8.69%	10	15.87%	40	7.65%	200	6.87%
Mala calidad del producto o servicio	60	5.99%	81	6.12%	2	3.17%	56	10.71%	199	6.83%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	14	1.40%	52	3.93%	0	0.00%	15	2.87%	81	2.78%
Cláusulas abusivas	13	1.30%	39	2.95%	0	0.00%	6	1.15%	58	1.99%
Los demás motivos	114	11.38%	135	10.20%	2	3.17%	47	8.99%	298	10.23%
<b>Total</b>	<b>1,002</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,324</b>	<b>100.00%</b>	<b>63</b>	<b>100.00%</b>	<b>523</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,912</b>	<b>100.00%</b>

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

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - SEPTIEMBRE 2018

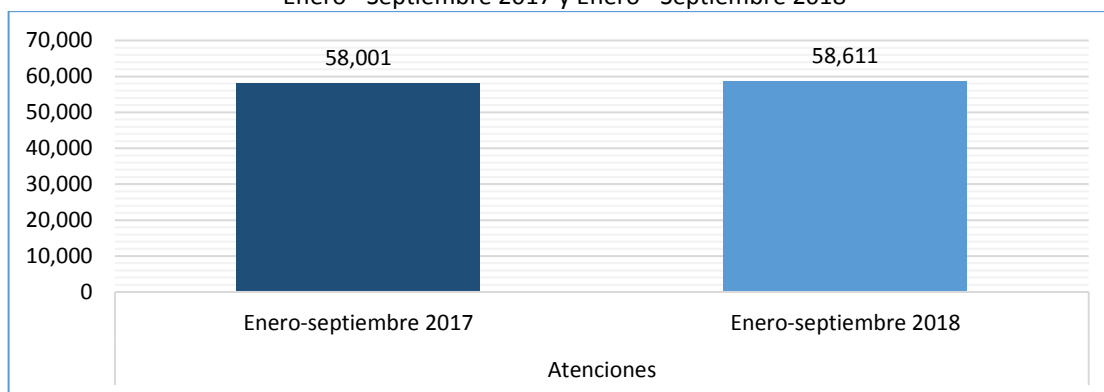
**58,611 personas atendidas entre enero y septiembre 2018; 610 atenciones más que el mismo período en 2017.**

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

Tipo de atención	Enero – Septiembre 2017		Enero – Septiembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	47,382	81.69%	48,543	82.82%	1,161	2.5%
<b>Denuncia</b>	6,520	11.24%	5,399	9.21%	-1,121	-17.2%
<b>Derivación</b>	1,581	2.73%	1,008	1.72%	-573	-36.2%
<b>Gestión</b>	2,518	4.34%	3,661	6.25%	1,143	45.4%
<b>Total</b>	<b>58,001</b>	<b>100.00%</b>	<b>58,611</b>	<b>100.00%</b>	<b>610</b>	<b>1.1%</b>

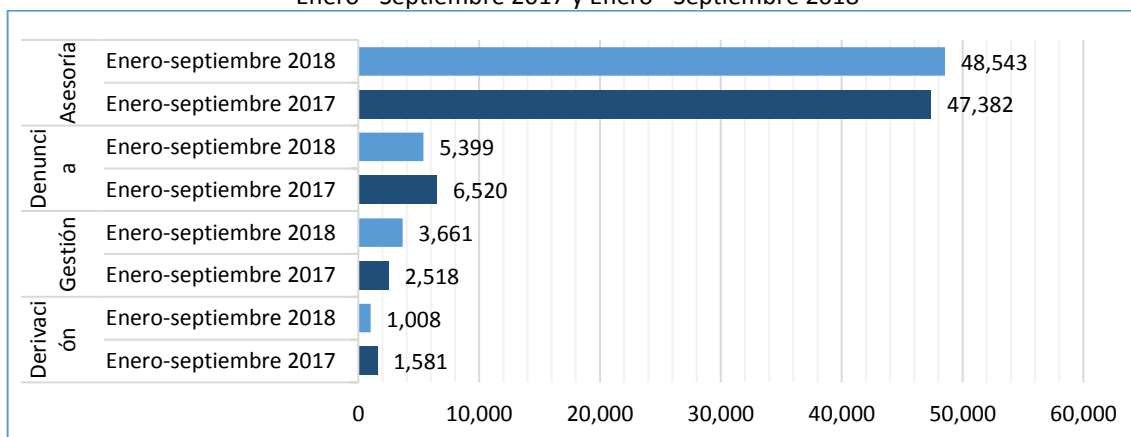
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

**Gráfico 5.** Atenciones brindadas.  
Enero - Septiembre 2017 y Enero - Septiembre 2018



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

**Gráfico 6.** Atenciones brindadas, por tipo.  
Enero - Septiembre 2017 y Enero - Septiembre 2018



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

48,543 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.82% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a septiembre 2018.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018
Telecomunicaciones	11,556	11,080	24.39%	22.83%
Créditos	8,598	10,581	18.15%	21.80%
Agua potable	5,897	5,431	12.45%	11.19%
Energía eléctrica	4,155	4,879	8.77%	10.05%
Servicios	2,337	2,978	4.93%	6.13%
Electrodomésticos	2,791	2,503	5.89%	5.16%
Hidrocarburos	676	1,967	1.43%	4.05%
Vehículos	1,220	1,570	2.57%	3.23%
Artículos del hogar	2,373	1,031	5.01%	2.12%
Ahorros	1,033	977	2.18%	2.01%
Inmuebles	948	871	2.00%	1.79%
Seguros y fianzas	726	835	1.53%	1.72%
Tributos y servicios	2,431	769	5.13%	1.58%
Turismo	417	569	0.88%	1.17%
Alimentos	454	555	0.96%	1.14%
Equipo informático	393	473	0.83%	0.97%
Salud	180	336	0.38%	0.69%
Prendas de vestir	225	317	0.47%	0.65%
Transporte	375	238	0.79%	0.49%
Servicios de información crediticia	148	159	0.31%	0.33%
Cosméticos	76	106	0.16%	0.22%
Escolar	124	93	0.26%	0.19%
Servicios electrónicos financieros	26	39	0.05%	0.08%
Varios	83	38	0.18%	0.08%
Servicios bursátiles	84	35	0.18%	0.07%
Casas de empeño	11	33	0.02%	0.07%
Agrícola	7	29	0.01%	0.06%
Artículos infantiles	34	28	0.07%	0.06%
Químicos	4	23	0.01%	0.05%
<b>Total</b>	<b>47,382</b>	<b>48,543</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

71.62% de las asesorías brindadas, entre enero y septiembre 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 - Septiembre 2017 y Enero - Septiembre 2018

Motivo	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	20,592	15,864	43.46%	32.68%
Incumplimiento de contrato u oferta	11,896	11,449	25.11%	23.59%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	3,265	7,450	6.89%	15.35%

Motivo	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018
Incumplimiento de garantía	3,408	3,934	7.19%	8.10%
Mala calidad del producto o servicio	1,201	3,360	2.53%	6.92%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,366	1,565	2.88%	3.22%
Cláusulas abusivas	337	905	0.71%	1.86%
Gestiones de cobro	538	594	1.14%	1.22%
Práctica abusiva	2,678	544	5.65%	1.12%
Información crediticia	333	457	0.70%	0.94%
Documentos de obligación y cancelaciones	232	282	0.49%	0.58%
Varios	1,536	2,139	3.24%	4.41%
<b>Total</b>	<b>47,382</b>	<b>48,543</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

## 5,399 denuncias atendidas, el 68.88% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a septiembre 2018.

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

Sector	Enero – Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018
Agua potable	3,218	2,270	49.36%	42.04%
Telecomunicaciones	1,206	986	18.50%	18.26%
Electrodomésticos	431	463	6.61%	8.58%
Créditos	273	440	4.19%	8.15%
Vehículos	240	294	3.68%	5.45%
Servicios	198	166	3.04%	3.07%
Turismo	80	147	1.23%	2.72%
Artículos del hogar	339	131	5.20%	2.43%
Equipo informático	105	126	1.61%	2.33%
Ahorros	133	92	2.04%	1.70%
Inmuebles	63	64	0.97%	1.19%
Transporte	108	46	1.66%	0.85%
Prendas de vestir	34	38	0.52%	0.70%
Seguros y fianzas	29	34	0.44%	0.63%
Salud	20	29	0.31%	0.54%
Servicios de información crediticia	7	26	0.11%	0.48%
Artículos infantiles	8	9	0.12%	0.17%
Alimentos	5	8	0.08%	0.15%
Cosméticos	4	7	0.06%	0.13%
Servicios electrónicos financieros	8	6	0.12%	0.11%
Agrícola	2	5	0.03%	0.09%
Escolar	3	4	0.05%	0.07%
Tributos y servicios	3	2	0.05%	0.04%
Energía eléctrica	1	2	0.02%	0.04%
Casas de empeño	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%
<b>Total</b>	<b>6,520</b>	<b>5,399</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

85.77% de las denuncias atendidas, entre enero y septiembre 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 - Septiembre 2017 y Enero - Septiembre 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	3,843	2,629	58.94%	48.69%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	1,181	1,034	18.11%	19.15%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	968	968	14.85%	17.93%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	158	232	2.42%	4.30%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	43	149	0.66%	2.76%
<b>Cláusulas abusivas</b>	29	103	0.44%	1.91%
<b>Gestiones de cobro</b>	30	77	0.46%	1.43%
<b>Información crediticia</b>	19	72	0.29%	1.33%
<b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>	45	60	0.69%	1.11%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	2	25	0.03%	0.46%
<b>Práctica abusiva</b>	178	17	2.73%	0.31%
<b>Varios</b>	24	33	0.37%	0.61%
<b>Total</b>	<b>6,520</b>	<b>5,399</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



En septiembre de 2018, se cerraron 1,000 denuncias y gestiones. Entre enero y septiembre de 2018, se cerraron 8,846 denuncias y gestiones, 10.03% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Septiembre 2017	Enero – Septiembre 2018	Variación	Agosto 2018	Septiembre 2018	Variación
Denuncia	7,369	5,288	-28.24%	552	574	3.99%
Avenimiento	4,674	3,335	-28.65%	335	373	11.34%
Cerrado por razones de oficio	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	1,287	1,060	-17.64%	111	105	-5.41%
Desistimiento	319	327	2.51%	32	31	-3.13%
Falta de Ratificación y Prevención	355	200	-43.66%	18	18	0.00%
Tribunal Sancionador	732	366	-50.00%	56	47	-16.07%
Gestión	2,463	3,558	44.46%	361	426	18.01%
<b>Total</b>	<b>9,832</b>	<b>8,846</b>	<b>-10.03%</b>	<b>913</b>	<b>1,000</b>	<b>9.53%</b>

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

El monto recuperado en septiembre 2018, ascendió a \$1,436,951.18 como resultado de múltiples casos colectivos de inmuebles. Además, en el período de enero a septiembre 2018, se recuperaron \$7,489,291.05 que equivale a 251.41% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Septiembre 2017	Enero - Septiembre 2018	Variación	Agosto 2018	Septiembre 2018	Variación
<b>Denuncia</b>	\$1,688,308.08	\$6,602,629.43	291.08%	\$1,183,132.42	\$1,383,887.82	16.97%
<b>Gestión</b>	\$442,906.02	\$886,661.62	100.19%	\$97,317.82	\$53,063.36	-45.47%
<b>Total</b>	<b>\$2,131,214.10</b>	<b>\$7,489,291.05</b>	<b>251.41%</b>	<b>\$1,280,450.24</b>	<b>\$1,436,951.18</b>	<b>12.22%</b>

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

11,743 (55.18% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a septiembre de 2018. Recuperando \$11,242,952.29.

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

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
<b>ene-17</b>	1,196	630	\$225,575.83
<b>feb-17</b>	1,343	728	\$344,177.96
<b>mar-17</b>	1,379	823	\$239,617.66
<b>abr-17</b>	772	423	\$149,125.65
<b>may-17</b>	1,156	636	\$186,580.92
<b>jun-17</b>	1,122	651	\$395,488.39
<b>jul-17</b>	1,124	628	\$234,987.15
<b>ago-17</b>	843	476	\$165,424.88
<b>sep-17</b>	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	1,184	640	\$255,037.46
jul-18	1,085	550	\$422,998.48
ago-18	913	522	\$1,280,450.24
sep-18	1,000	550	\$1,436,951.18
<b>Total</b>	<b>21,280</b>	<b>11,743</b>	<b>\$11,242,952.29</b>

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

**28,324 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a septiembre 2018; 5,765 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.33% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a septiembre de 2018.**

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

Forma de recepción	Enero – Septiembre 2017		Enero – Septiembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	10,011	44.38%	12,212	43.12%	2,201	21.99%
Defensoria-Movil	10,011	44.38%	12,212	43.12%	2,201	21.99%
Medios electrónicos	8,457	37.49%	10,163	35.88%	1,706	20.17%
Atención en línea	2,665	11.81%	2,614	9.23%	-51	-1.91%
Chat	2,534	11.23%	3,301	11.65%	767	30.27%
Correo Electrónico	677	3.00%	841	2.97%	164	24.22%
Red Social Facebook	2,228	9.88%	1,487	5.25%	-741	-33.26%
Red Social Twitter	353	1.56%	465	1.64%	112	31.73%
WhatsApp	0	0.00%	1,455	5.14%	1,455	-
Teléfono Directo	209	0.93%	483	1.71%	274	131.10%
Teléfono Directo	209	0.93%	483	1.71%	274	131.10%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	3,882	17.21%	5,466	19.30%	1,584	40.80%
Ciudad Mujer	263	1.17%	318	1.12%	55	20.91%
Ventanillas descentralizadas	3,619	16.04%	5,148	18.18%	1,529	42.25%
<b>Total</b>	<b>22,559</b>	<b>100.00%</b>	<b>28,324</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,765</b>	<b>25.56%</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 - Septiembre 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Telecomunicaciones</b>	2,086	17.08%	3,083	30.34%	68	14.08%	802	14.67%	6,039	21.32%
<b>Energía eléctrica</b>	3,357	27.49%	200	1.97%	58	12.01%	948	17.34%	4,563	16.11%
<b>Créditos</b>	1,419	11.62%	2,306	22.69%	114	23.60%	681	12.46%	4,520	15.96%
<b>Agua potable</b>	1,578	12.92%	508	5.00%	137	28.36%	1,531	28.01%	3,754	13.25%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Servicios	536	4.39%	922	9.07%	26	5.38%	230	4.21%	1,714	6.05%
Hidrocarburos	1,268	10.38%	108	1.06%	5	1.04%	230	4.21%	1,611	5.69%
Electrodomésticos	419	3.43%	631	6.21%	32	6.63%	277	5.07%	1,359	4.80%
Artículos del hogar	148	1.21%	505	4.97%	4	0.83%	87	1.59%	744	2.63%
Vehículos	159	1.30%	322	3.17%	10	2.07%	216	3.95%	707	2.50%
Tributos y servicios	273	2.24%	154	1.52%	4	0.83%	45	0.82%	476	1.68%
Alimentos	151	1.24%	223	2.19%	3	0.62%	27	0.49%	404	1.43%
Ahorros	134	1.10%	203	2.00%	3	0.62%	61	1.12%	401	1.42%
Los demás sectores	684	5.60%	998	9.82%	19	3.93%	331	6.06%	2,032	7.17%
<b>Total</b>	<b>12,212</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>483</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,466</b>	<b>100.00%</b>	<b>28,324</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 - Septiembre 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	6,248	51.16%	2,175	21.40%	224	46.38%	2,759	50.48%	11,406	40.27%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,956	16.02%	3,331	32.78%	73	15.11%	687	12.57%	6,047	21.35%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	968	7.93%	1,337	13.16%	84	17.39%	532	9.73%	2,921	10.31%
Mala calidad del producto o servicio	907	7.43%	619	6.09%	24	4.97%	487	8.91%	2,037	7.19%
Incumplimiento de garantía	570	4.67%	1,016	10.00%	43	8.90%	382	6.99%	2,011	7.10%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	156	1.28%	373	3.67%	6	1.24%	95	1.74%	630	2.22%
Cláusulas abusivas	199	1.63%	178	1.75%	3	0.62%	119	2.18%	499	1.76%
Los demás motivos	1,208	9.89%	1,134	11.16%	26	5.38%	405	7.41%	2,773	9.79%
<b>Total</b>	<b>12,212</b>	<b>100.00%</b>	<b>10,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>483</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,466</b>	<b>100.00%</b>	<b>28,324</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.  
Septiembre 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	0	0.00%	5	15.63%	3	60.00%	33	47.83%	41	36.94%
Tigo	3	60.00%	2	6.25%	1	20.00%	6	8.70%	12	10.81%
Omnisport	0	0.00%	1	3.13%	0	0.00%	6	8.70%	7	6.31%
Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante	0	0.00%	5	15.63%	0	0.00%	0	0.00%	5	4.50%
Claro	0	0.00%	3	9.38%	0	0.00%	2	2.90%	5	4.50%
Sky	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	4.35%	3	2.70%
Unicomer	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	4.35%	3	2.70%
Los demás proveedores	2	40.00%	16	50.00%	1	20.00%	16	23.19%	35	31.53%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>	<b>32</b>	<b>100.00%</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>	<b>69</b>	<b>100.00%</b>	<b>111</b>	<b>100.00%</b>

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