

# BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

## Defensoría del Consumidor

Febrero 2018



### 6,501 personas consumidoras atendidas en - Febrero de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.  
Enero - Febrero 2018

Tipo de caso	Enero 2018		Febrero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,381	83.54%	5,397	83.02%	16	0.3%
Denuncia	562	8.73%	649	9.98%	87	15.5%
Derivación	74	1.15%	79	1.22%	5	6.8%
Gestión	424	6.58%	376	5.78%	-48	-11.3%
<b>Total</b>	<b>6,441</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,501</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>0.9%</b>

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

### 2,040 personas atendidas por Call Center, en febrero de 2018.

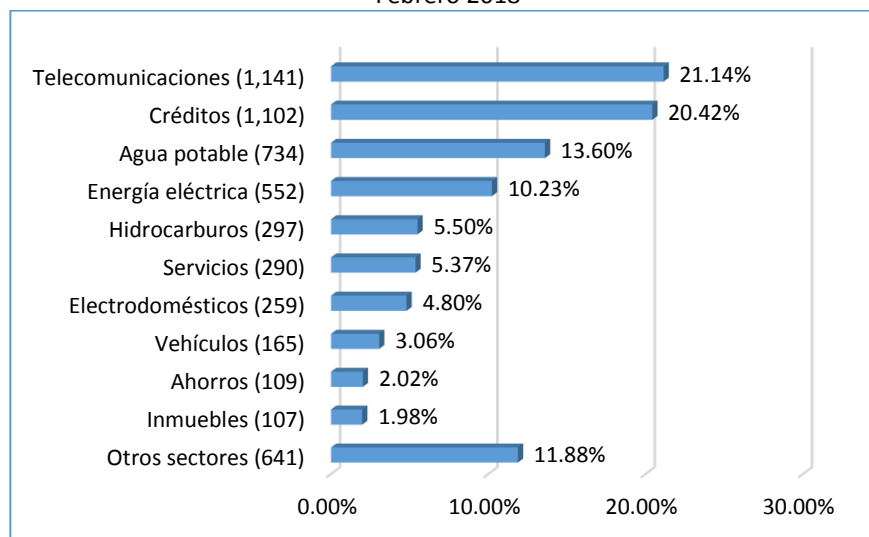
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.  
Febrero 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,034	0	0	6	2,040	31.38%
Plan de La Laguna	423	134	16	40	613	9.43%
San Miguel	714	59	25	95	893	13.74%
San Salvador	1,429	237	12	184	1,862	28.64%
Santa Ana	797	219	26	51	1,093	16.81%
<b>Total</b>	<b>5,397</b>	<b>649</b>	<b>79</b>	<b>376</b>	<b>6,501</b>	<b>100.00%</b>

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

### 55.16% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

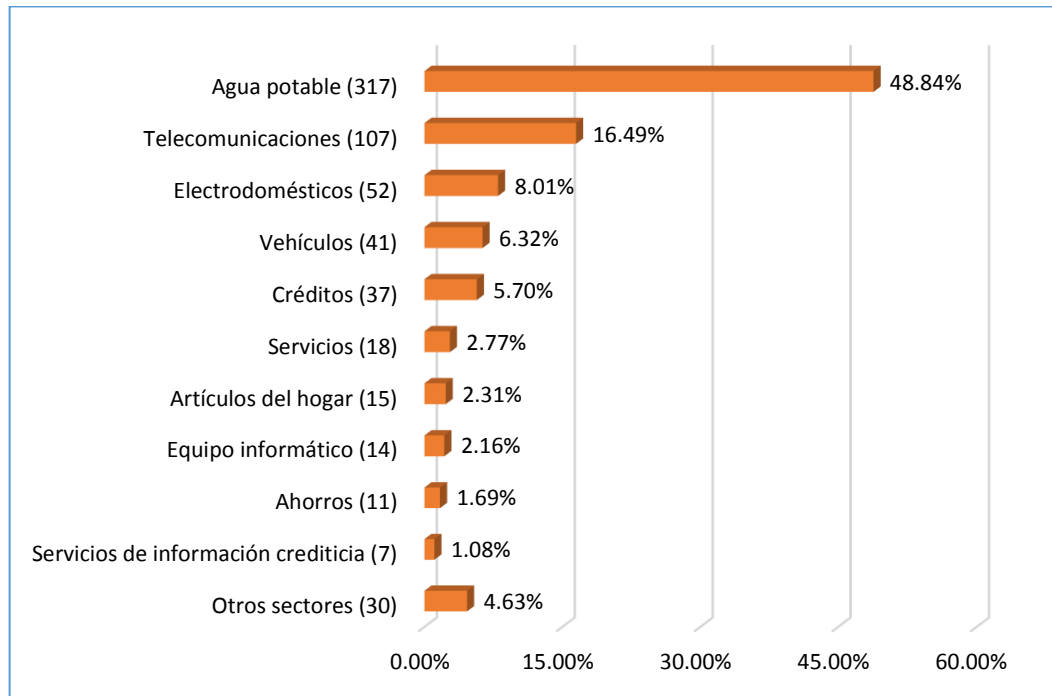
Gráfico 1. Asesorías por sector.  
Febrero 2018



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

## 73.34% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

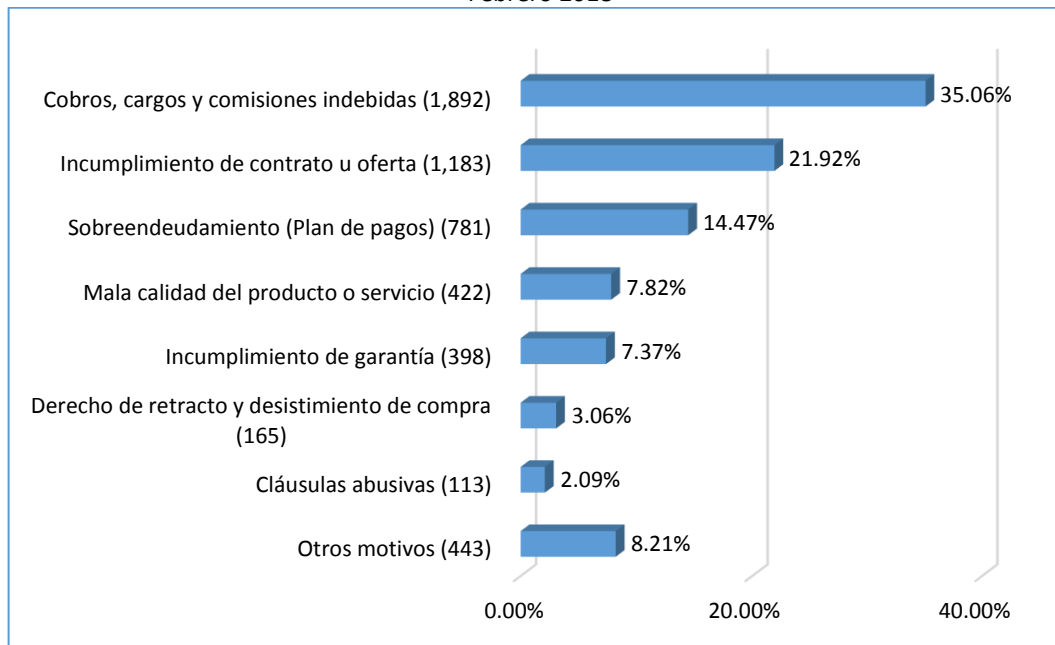
**Gráfico 2.** Denuncias por sector.  
Febrero 2018



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

## 1,892 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

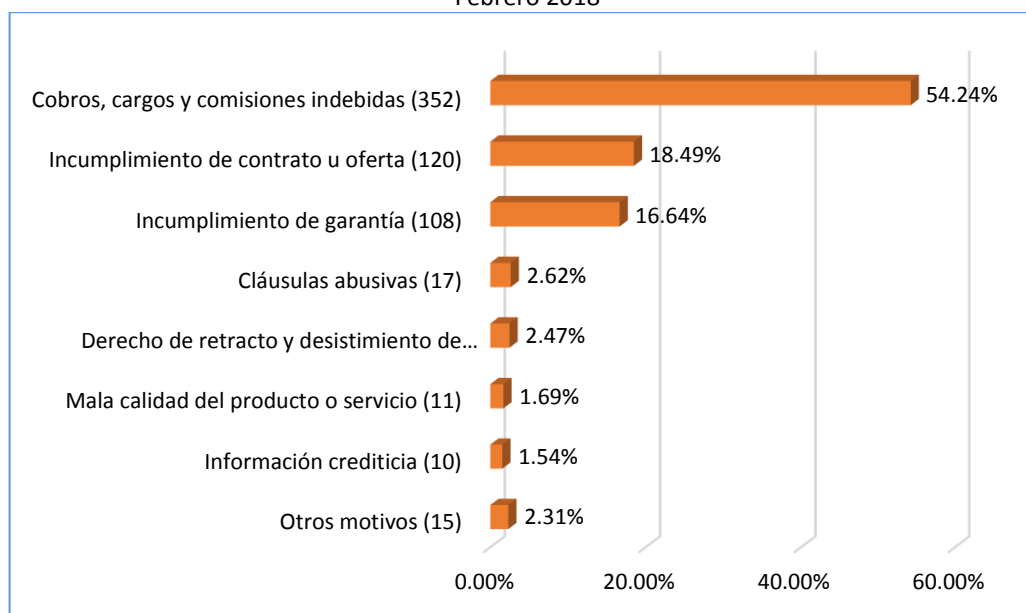
**Gráfico 3.** Motivos de las asesorías atendidas.  
Febrero 2018



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

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

**Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas.**  
Febrero 2018



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

**Respecto a enero 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 3.71%.**

**Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 49.90% del total de atenciones brindadas en febrero 2018.**

**Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.**  
Enero y febrero 2018

Forma de recepción	Enero 2018		Febrero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Subtotal Defensoría - Móvil</b>	1,399	44.73%	1,698	52.34%	299	21.37%
Defensoría - Móvil	1,399	44.73%	1,698	52.34%	299	21.37%
<b>Subtotal Medios electrónicos</b>	1,034	33.06%	798	24.60%	-236	-22.82%
Atención en línea	363	11.60%	209	6.44%	-154	-42.42%
Chat	301	9.62%	309	9.53%	8	2.66%
Correo Electrónico	104	3.32%	73	2.25%	-31	-29.81%
Red Social Facebook	227	7.26%	163	5.02%	-64	-28.19%
Red Social Twitter	39	1.25%	44	1.36%	5	12.82%
<b>Subtotal Teléfono Directo</b>	9	0.29%	27	0.83%	18	200.00%
Teléfono Directo	9	0.29%	27	0.83%	18	200.00%
<b>Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	686	21.93%	721	22.23%	35	5.10%
Ciudad Mujer	36	1.15%	53	1.63%	17	47.22%
Ventanillas descentralizadas	650	20.78%	668	20.59%	18	2.77%
<b>Total</b>	<b>3,128</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,244</b>	<b>100.00%</b>	<b>116</b>	<b>3.71%</b>

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	286	16.84%	242	30.33%	2	7.41%	106	14.70%	636	19.61%
Agua potable	261	15.37%	38	4.76%	10	37.04%	232	32.18%	541	16.68%
Energía eléctrica	398	23.44%	19	2.38%	1	3.70%	97	13.45%	515	15.88%
Créditos	221	13.02%	163	20.43%	10	37.04%	88	12.21%	482	14.86%
Hidrocarburos	200	11.78%	22	2.76%	1	3.70%	33	4.58%	256	7.89%
Servicios	55	3.24%	77	9.65%	1	3.70%	32	4.44%	165	5.09%
Electrodomésticos	52	3.06%	43	5.39%	0	0.00%	36	4.99%	131	4.04%
Artículos del hogar	26	1.53%	40	5.01%	0	0.00%	11	1.53%	77	2.37%
Vehículos	14	0.82%	21	2.63%	0	0.00%	31	4.30%	66	2.03%
Tributos y servicios	37	2.18%	14	1.75%	0	0.00%	5	0.69%	56	1.73%
Alimentos	24	1.41%	23	2.88%	0	0.00%	4	0.55%	51	1.57%
Ahorros	21	1.24%	14	1.75%	0	0.00%	11	1.53%	46	1.42%
Los demás sectores	103	6.07%	82	10.28%	2	7.41%	35	4.85%	222	6.84%
<b>Total</b>	<b>1,698</b>	<b>100.00%</b>	<b>798</b>	<b>100.00%</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>721</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,244</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.  
Febrero 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	880	51.83%	161	20.18%	17	62.96%	370	51.32%	1,428	44.02%
Incumplimiento de contrato u oferta	255	15.02%	275	34.46%	3	11.11%	93	12.90%	626	19.30%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	144	8.48%	106	13.28%	4	14.81%	70	9.71%	324	9.99%
Mala calidad del producto o servicio	143	8.42%	57	7.14%	0	0.00%	39	5.41%	239	7.37%
Incumplimiento de garantía	70	4.12%	74	9.27%	1	3.70%	49	6.80%	194	5.98%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	13	0.77%	39	4.89%	0	0.00%	14	1.94%	66	2.03%
Cláusulas abusivas	17	1.00%	7	0.88%	0	0.00%	35	4.85%	59	1.82%
Los demás motivos	176	10.37%	79	9.90%	2	7.41%	51	7.07%	308	9.49%
<b>Total</b>	<b>1,698</b>	<b>100.00%</b>	<b>798</b>	<b>100.00%</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>721</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,244</b>	<b>100.00%</b>

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

# DATOS ACUMULADOS

## ENERO - FEBRERO 2018

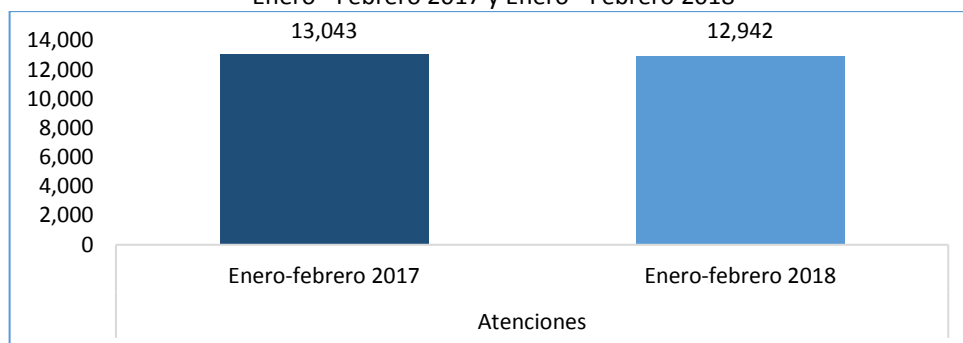
**12,942 personas atendidas entre enero y febrero 2018; 101 atenciones menos que el mismo período en 2017.**

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

Tipo de atención	Enero – Febrero 2017		Enero – Febrero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Asesoría</b>	10,681	81.89%	10,778	83.28%	97	0.9%
<b>Denuncia</b>	1,617	12.40%	1,211	9.36%	-406	-25.1%
<b>Derivación</b>	254	1.95%	153	1.18%	-101	-39.8%
<b>Gestión</b>	491	3.76%	800	6.18%	309	62.9%
<b>Total</b>	<b>13,043</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,942</b>	<b>100.00%</b>	<b>-101</b>	<b>-0.8%</b>

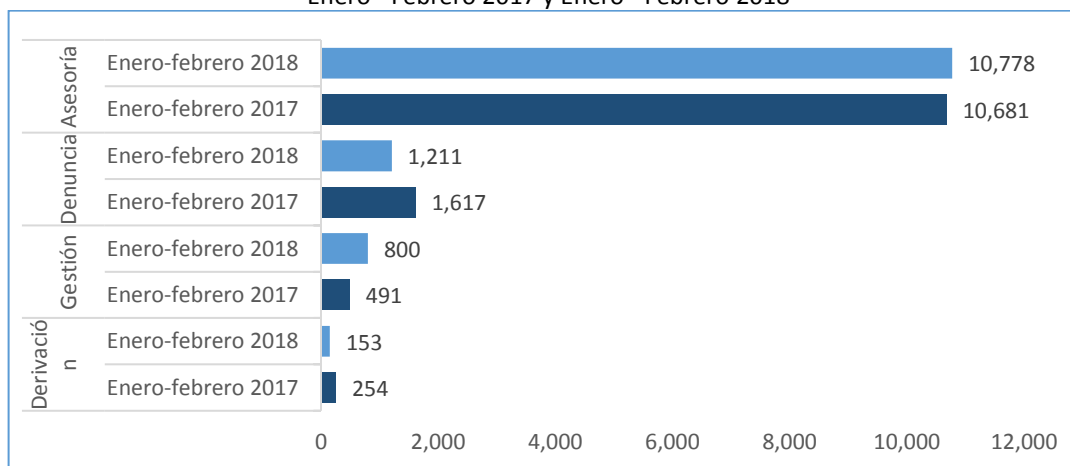
**Fuente:** Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

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



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

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



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

**10,778 asesorías brindadas, el 55.29% en telecomunicaciones, créditos y agua potable, en el período enero - febrero 2018.**

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018
Telecomunicaciones	2,597	2,416	24.31%	22.42%
Créditos	1,782	2,169	16.68%	20.12%
Agua potable	1,435	1,374	13.44%	12.75%
Energía eléctrica	650	995	6.09%	9.23%
Servicios	545	614	5.10%	5.70%
Electrodomésticos	719	587	6.73%	5.45%
Hidrocarburos	115	474	1.08%	4.40%
Vehículos	273	346	2.56%	3.21%
Artículos del hogar	703	269	6.58%	2.50%
Ahorros	228	228	2.13%	2.12%
Inmuebles	207	223	1.94%	2.07%
Seguros y fianzas	147	202	1.38%	1.87%
Tributos y servicios	694	188	6.50%	1.74%
Alimentos	98	118	0.92%	1.09%
Turismo	99	101	0.93%	0.94%
Equipo informático	90	101	0.84%	0.94%
Salud	37	80	0.35%	0.74%
Prendas de vestir	56	69	0.52%	0.64%
Transporte	86	61	0.81%	0.57%
Servicios de información crediticia	38	50	0.36%	0.46%
Escolar	28	46	0.26%	0.43%
Cosméticos	13	28	0.12%	0.26%
Varios	19	9	0.18%	0.08%
Casas de empeño	0	8	0.00%	0.07%
Servicios bursátiles	14	7	0.13%	0.06%
Artículos infantiles	8	6	0.07%	0.06%
Agrícola	0	5	0.00%	0.05%
Servicios electrónicos financieros	0	3	0.00%	0.03%
Químicos	0	1	0.00%	0.01%
<b>Total</b>	<b>10,681</b>	<b>10,778</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**70.29% de las asesorías brindadas, entre enero y febrero 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 - Febrero 2017 y Enero - Febrero 2018

Motivo	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,805	3,522	44.99%	32.68%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,888	2,456	27.04%	22.79%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	629	1,597	5.89%	14.82%
Incumplimiento de garantía	691	907	6.47%	8.42%
Mala calidad del producto o servicio	29	856	0.27%	7.94%

Motivo	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018
Derecho de retracto y desistimiento de compra	273	352	2.56%	3.27%
Cláusulas abusivas	0	256	0.00%	2.38%
Gestiones de cobro	97	105	0.91%	0.97%
Práctica abusiva	807	97	7.56%	0.90%
Información crediticia	75	93	0.70%	0.86%
Documentos de obligación y cancelaciones	55	50	0.51%	0.46%
Varios	332	487	3.11%	4.52%
<b>Total</b>	<b>10,681</b>	<b>10,778</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

## 1,211 denuncias atendidas, el 73.00% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero - febrero 2018.

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

Sector	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018
Agua potable	885	577	54.73%	47.65%
Telecomunicaciones	246	198	15.21%	16.35%
Electrodomésticos	94	109	5.81%	9.00%
Créditos	45	74	2.78%	6.11%
Vehículos	64	66	3.96%	5.45%
Servicios	39	34	2.41%	2.81%
Artículos del hogar	114	25	7.05%	2.06%
Ahorros	32	24	1.98%	1.98%
Equipo informático	26	24	1.61%	1.98%
Turismo	12	17	0.74%	1.40%
Transporte	21	13	1.30%	1.07%
Inmuebles	7	13	0.43%	1.07%
Prendas de vestir	9	8	0.56%	0.66%
Seguros y fianzas	10	7	0.62%	0.58%
Servicios de información crediticia	3	7	0.19%	0.58%
Salud	5	6	0.31%	0.50%
Cosméticos	1	3	0.06%	0.25%
Artículos infantiles	2	2	0.12%	0.17%
Escolar	2	1	0.12%	0.08%
Alimentos	0	1	0.00%	0.08%
Servicios electrónicos financieros	0	1	0.00%	0.08%
Tributos y servicios	0	1	0.00%	0.08%
Agrícola	0	0	0.00%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Energía eléctrica	0	0	0.00%	0.00%
Hidrocarburos	0	0	0.00%	0.00%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Servicios bursátiles	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>1,617</b>	<b>1,211</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**87.61% de las denuncias atendidas, entre enero y febrero 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 - Febrero 2017 y Enero - Febrero 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	1,010	634	62.46%	52.35%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	255	215	15.77%	17.75%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	248	212	15.34%	17.51%
<b>Derecho de retracto y desistimiento de compra</b>	18	40	1.11%	3.30%
<b>Cláusulas abusivas</b>	0	37	0.00%	3.06%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	3	24	0.19%	1.98%
<b>Información crediticia</b>	2	18	0.12%	1.49%
<b>Gestiones de cobro</b>	3	8	0.19%	0.66%
<b>Documentos de obligación y cancelaciones</b>	8	7	0.49%	0.58%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	1	4	0.06%	0.33%
<b>Práctica abusiva</b>	65	0	4.02%	0.00%
<b>Varios</b>	4	12	0.25%	0.99%
<b>Total</b>	<b>1,617</b>	<b>1,211</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

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

**En febrero de 2018, se cerraron 1,008 denuncias y gestiones. Entre enero y febrero de 2018, se cerraron 1,747 denuncias y gestiones, 31.2% menos que en el mismo período del año anterior.**

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

Solución	Enero – Febrero 2017	Enero – Febrero 2018	Variación	Enero 2018	Febrero 2018	Variación
Denuncia	2,046	1,000	-51.1%	409	591	44.5%
Avenimiento	1,205	607	-49.6%	270	337	24.8%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	331	228	-31.1%	85	143	68.2%
Desistimiento	81	64	-21.0%	30	34	13.3%
Falta de Ratificación y Prevención	91	40	-56.0%	8	32	300.0%
Tribunal Sancionador	338	61	-82.0%	16	45	181.3%
Gestión	494	747	51.2%	330	417	26.4%
<b>Total</b>	<b>2,540</b>	<b>1,747</b>	<b>-31.2%</b>	<b>739</b>	<b>1,008</b>	<b>36.4%</b>

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



El monto recuperado en febrero 2018, ascendió a \$315,702.52. Además, en el período Enero - Febrero 2018, se recuperaron \$655,693.88 que equivale a 14.84% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Febrero 2017	Enero - Febrero 2018	Variación	Enero 2018	Febrero 2018	Variación
<b>Denuncia</b>	\$476,664.43	\$452,261.70	-5.12%	\$229,684.03	\$222,577.67	-3.09%
<b>Gestión</b>	\$94,289.36	\$203,432.18	115.75%	\$110,307.33	\$93,124.85	-15.58%
<b>Total</b>	<b>\$570,953.79</b>	<b>\$655,693.88</b>	<b>14.84%</b>	<b>\$339,991.36</b>	<b>\$315,702.52</b>	<b>-7.14%</b>

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

**7,900 (55.65% del total) reclamos cerrados con devolución.  
Recuperando \$4,433,368.82.**

**Tabla 13.** Reclamos y montos recuperados.  
Enero 2017 - Febrero 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	916	494	\$655,325.37
dic-17	696	371	\$691,435.97
ene-18	739	409	\$339,991.36
feb-18	1,008	533	\$315,702.52
<b>Total</b>	<b>14,196</b>	<b>7,900</b>	<b>\$4,433,368.82</b>

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

**6,372 atenciones receptadas en medios descentralizados para el período enero - febrero 2018; 1,641 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas receptadas en medios descentralizados representaron el 49.24% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a febrero de 2018.**

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

Forma de recepción	Enero - Febrero 2017		Enero - Febrero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Defensoría - Móvil</b>	2,136	45.15%	3,097	48.60%	961	44.99%
Defensoría - Móvil	2,136	45.15%	3,097	48.60%	961	44.99%
<b>Medios electrónicos</b>	1,905	40.27%	1,832	28.75%	-73	-3.83%

Forma de recepción	Enero – Febrero 2017		Enero – Febrero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención en línea	662	13.99%	572	8.98%	-90	-13.60%
Chat	299	6.32%	610	9.57%	311	104.01%
Correo Electrónico	205	4.33%	177	2.78%	-28	-13.66%
Red Social Facebook	619	13.08%	390	6.12%	-229	-37.00%
Red Social Twitter	120	2.54%	83	1.30%	-37	-30.83%
<b>Teléfono Directo</b>	0	0.00%	36	0.56%	36	-
Teléfono Directo	0	0.00%	36	0.56%	36	-
<b>Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer</b>	690	14.58%	1,407	22.08%	717	103.91%
Ciudad Mujer	37	0.78%	89	1.40%	52	140.54%
Ventanillas descentralizadas	653	13.80%	1,318	20.68%	665	101.84%
<b>Total</b>	<b>4,731</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,372</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,641</b>	<b>34.69%</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 - Febrero 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	549	17.73%	549	29.97%	2	5.56%	225	15.99%	1,325	20.79%
Agua potable	441	14.24%	90	4.91%	13	36.11%	430	30.56%	974	15.29%
Energía eléctrica	718	23.18%	31	1.69%	4	11.11%	174	12.37%	927	14.55%
Créditos	387	12.50%	335	18.29%	11	30.56%	173	12.30%	906	14.22%
Hidrocarburos	309	9.98%	32	1.75%	1	2.78%	54	3.84%	396	6.21%
Servicios	140	4.52%	172	9.39%	1	2.78%	54	3.84%	367	5.76%
Electrodomésticos	107	3.45%	124	6.77%	0	0.00%	84	5.97%	315	4.94%
Artículos del hogar	59	1.91%	114	6.22%	0	0.00%	26	1.85%	199	3.12%
Vehículos	36	1.16%	51	2.78%	0	0.00%	63	4.48%	150	2.35%
Tributos y servicios	77	2.49%	36	1.97%	0	0.00%	9	0.64%	122	1.91%
Ahorros	39	1.26%	36	1.97%	1	2.78%	21	1.49%	97	1.52%
Inmuebles	64	2.07%	17	0.93%	1	2.78%	13	0.92%	95	1.49%
Los demás sectores	171	5.52%	245	13.37%	2	5.56%	81	5.76%	499	7.83%
<b>Total</b>	<b>3,097</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,832</b>	<b>100.00%</b>	<b>36</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,407</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,372</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 - Febrero 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Cobros, cargos y comisiones indebidas</b>	1,498	48.37%	345	18.83%	24	66.67%	688	48.90%	2,555	40.10%
<b>Incumplimiento de contrato u oferta</b>	506	16.34%	655	35.75%	4	11.11%	177	12.58%	1,342	21.06%
<b>Sobreendeudamiento (Plan de pagos)</b>	270	8.72%	212	11.57%	5	13.89%	155	11.02%	642	10.08%
<b>Mala calidad del producto o servicio</b>	257	8.30%	133	7.26%	0	0.00%	101	7.18%	491	7.71%
<b>Incumplimiento de garantía</b>	158	5.10%	212	11.57%	1	2.78%	109	7.75%	480	7.53%

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	39	1.26%	82	4.48%	0	0.00%	32	2.27%	153	2.40%
Cláusulas abusivas	65	2.10%	12	0.66%	0	0.00%	56	3.98%	133	2.09%
Los demás motivos	304	9.82%	181	9.88%	2	5.56%	89	6.33%	576	9.04%
<b>Total</b>	<b>3,097</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,832</b>	<b>100.00%</b>	<b>36</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,407</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,372</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.  
Febrero 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>ANDA</b>	5	38.46%	3	12.00%	0	0.00%	113	66.08%	121	57.89%
<b>Tigo</b>	2	15.38%	8	32.00%	0	0.00%	12	7.02%	22	10.53%
<b>Grupo Monge</b>	2	15.38%	1	4.00%	0	0.00%	11	6.43%	14	6.70%
<b>Claro</b>	1	7.69%	0	0.00%	0	0.00%	3	1.75%	4	1.91%
<b>Los demás proveedores</b>	3	23.08%	13	52.00%	0	0.00%	32	18.71%	48	22.97%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>171</b>	<b>100.00%</b>	<b>209</b>	<b>100.00%</b>

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