

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Noviembre 2018

7,259 personas consumidoras atendidas en noviembre de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Octubre y noviembre 2018

Tipo de caso	Octubre 2018		Noviembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,785	85.49%	6,287	86.61%	502	8.7%
Denuncia	528	7.80%	491	6.76%	-37	-7.0%
Derivación	74	1.09%	91	1.25%	17	23.0%
Gestión	380	5.62%	390	5.37%	10	2.6%
Total	6,767	100.00%	7,259	100.00%	492	7.3%

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

2,637 personas atendidas por Call Center, en noviembre de 2018.

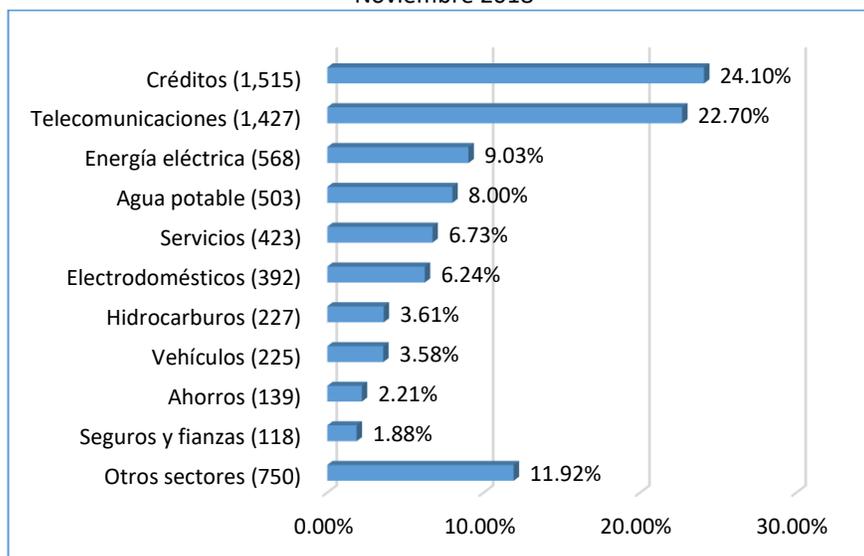
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Noviembre 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	2,633	0	0	4	2,637	36.33%
Plan de La Laguna	572	76	6	72	726	10.00%
San Miguel	899	54	30	88	1,071	14.75%
San Salvador	1,497	227	17	176	1,917	26.41%
Santa Ana	686	134	38	50	908	12.51%
Total	6,287	491	91	390	7,259	100.00%

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

55.83% de las asesorías en: créditos, telecomunicaciones y energía eléctrica.

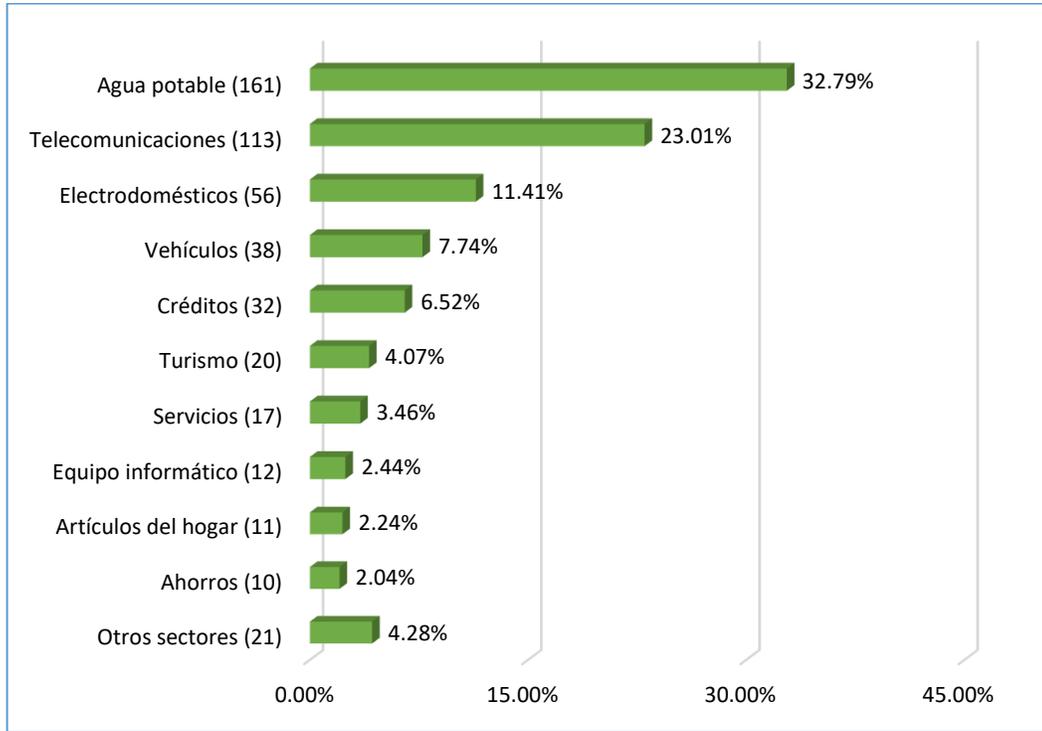
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Noviembre 2018



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

67.21% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos.

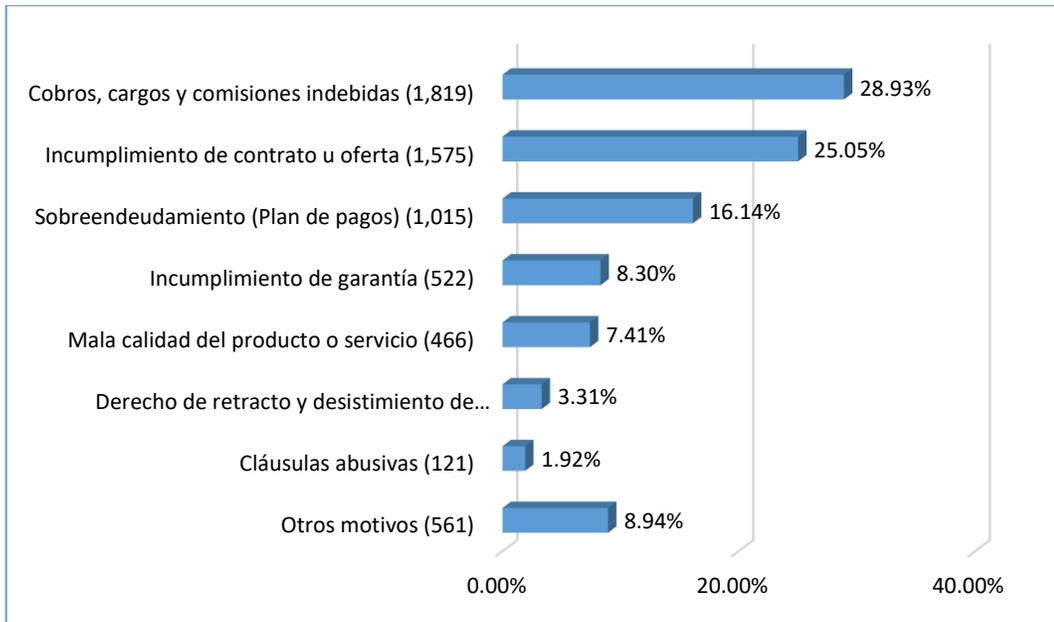
Gráfico 2. Denuncias por sector.
Noviembre 2018



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

1,819 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

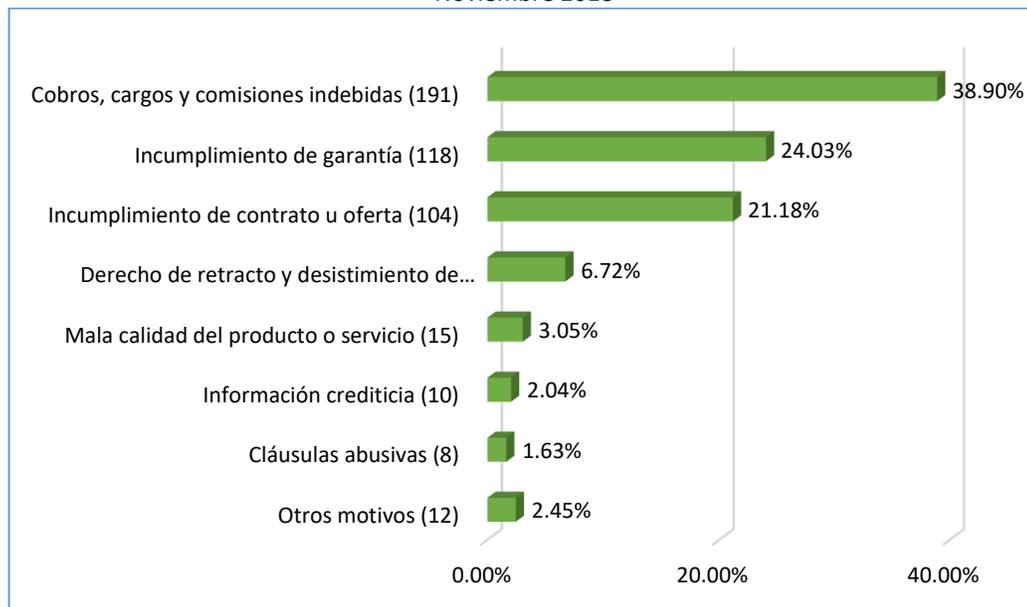
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Noviembre 2018



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

191 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas.
Noviembre 2018



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

Respecto a octubre 2018, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 14.62%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 50.23% del total de atenciones brindadas en noviembre 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Octubre y noviembre 2018

Forma de recepción	Octubre 2018		Noviembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	1,037	32.60%	1,586	43.50%	549	52.94%
Defensoría - Móvil	1,037	32.60%	1,586	43.50%	549	52.94%
Medios electrónicos	1,412	44.39%	1,365	37.44%	-47	-3.33%
Atención en línea	340	10.69%	288	7.90%	-52	-15.29%
Chat	384	12.07%	449	12.31%	65	16.93%
Correo Electrónico	37	1.16%	31	0.85%	-6	-16.22%
Red Social Facebook	144	4.53%	126	3.46%	-18	-12.50%
Red Social Twitter	10	0.31%	32	0.88%	22	220.00%
WhatsApp	497	15.62%	439	12.04%	-58	-11.67%
Teléfono Directo	66	2.07%	62	1.70%	-4	-6.06%
Teléfono Directo	66	2.07%	62	1.70%	-4	-6.06%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	666	20.94%	633	17.36%	-33	-4.95%
Ciudad Mujer	58	1.82%	39	1.07%	-19	-32.76%
Ventanillas descentralizadas	608	19.11%	594	16.29%	-14	-2.30%
Total	3,181	100.00%	3,646	100.00%	465	14.62%

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

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

Sector	Defensoría- Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	331	20.87%	385	28.21%	6	9.68%	111	17.54%	833	22.85%
Créditos	237	14.94%	333	24.40%	11	17.74%	86	13.59%	667	18.29%
Energía eléctrica	352	22.19%	23	1.68%	11	17.74%	108	17.06%	494	13.55%
Agua potable	142	8.95%	36	2.64%	12	19.35%	122	19.27%	312	8.56%
Servicios	84	5.30%	114	8.35%	2	3.23%	48	7.58%	248	6.80%
Electrodomésticos	75	4.73%	121	8.86%	5	8.06%	35	5.53%	236	6.47%
Hidrocarburos	135	8.51%	18	1.32%	0	0.00%	20	3.16%	173	4.74%
Vehículos	27	1.70%	48	3.52%	4	6.45%	24	3.79%	103	2.83%
Ahorros	32	2.02%	43	3.15%	2	3.23%	5	0.79%	82	2.25%
Artículos del hogar	14	0.88%	49	3.59%	1	1.61%	6	0.95%	70	1.92%
Alimentos	30	1.89%	21	1.54%	1	1.61%	6	0.95%	58	1.59%
Tributos y servicios	17	1.07%	14	1.03%	2	3.23%	21	3.32%	54	1.48%
Los demás sectores	110	6.94%	160	11.72%	5	8.06%	41	6.48%	316	8.67%
Total	1,586	100.00%	1,365	100.00%	62	100.00%	633	100.00%	3,646	100.00%

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

**Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Noviembre 2018**

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	672	42.37%	262	19.19%	20	32.26%	247	39.02%	1,201	32.94%
Incumplimiento de contrato u oferta	282	17.78%	483	35.38%	14	22.58%	128	20.22%	907	24.88%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	132	8.32%	182	13.33%	10	16.13%	68	10.74%	392	10.75%
Mala calidad del producto o servicio	153	9.65%	92	6.74%	8	12.90%	71	11.22%	324	8.89%
Incumplimiento de garantía	106	6.68%	121	8.86%	5	8.06%	46	7.27%	278	7.62%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	26	1.64%	58	4.25%	2	3.23%	10	1.58%	96	2.63%
Práctica abusiva	24	1.51%	31	2.27%	0	0.00%	16	2.53%	71	1.95%
Los demás motivos	191	12.04%	136	9.96%	3	4.84%	47	7.42%	377	10.34%
Total	1,586	100.00%	1,365	100.00%	62	100.00%	633	100.00%	3,646	100.00%

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

DATOS ACUMULADOS

ENERO - NOVIEMBRE 2018

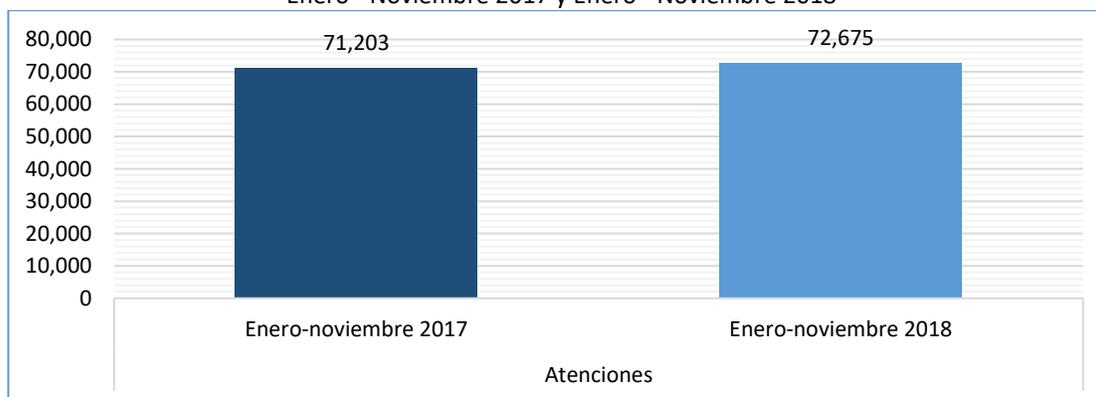
72,675 personas atendidas entre enero y noviembre 2018; 1,472 atenciones más que el mismo período en 2017.

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

Tipo de atención	Enero – Noviembre 2017		Enero – Noviembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	58,444	82.08%	60,644	83.45%	2,200	3.8%
Denuncia	7,649	10.74%	6,425	8.84%	-1,224	-16.0%
Derivación	1,757	2.47%	1,173	1.61%	-584	-33.2%
Gestión	3,353	4.71%	4,433	6.10%	1,080	32.2%
Total	71,203	100.00%	72,675	100.00%	1,472	2.1%

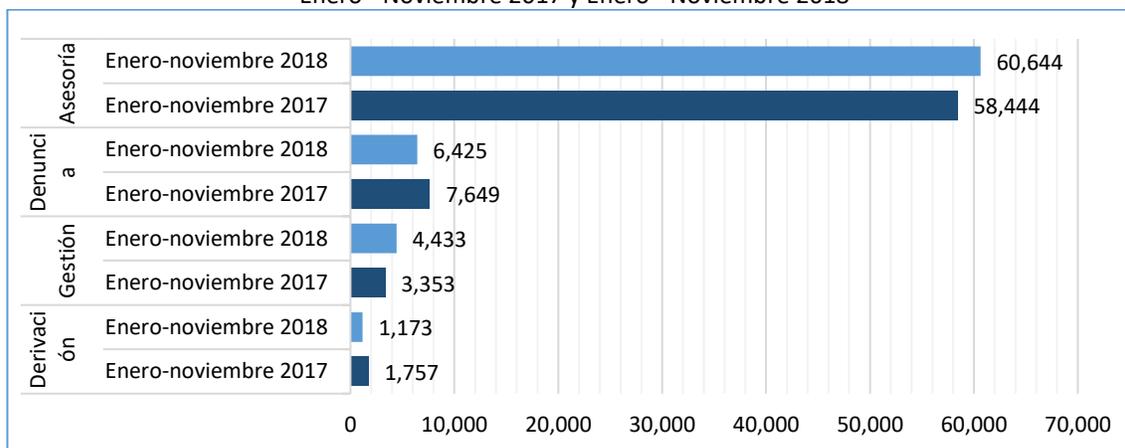
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 5. Atenciones brindadas.
Enero - Noviembre 2017 y Enero - Noviembre 2018



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

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



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

60,644 asesorías totales brindadas, de estas, el 55.72% pertenecen a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en el período de enero a noviembre 2018.

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

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018
Telecomunicaciones	13,988	13,907	23.93%	22.93%
Créditos	10,938	13,450	18.72%	22.18%
Agua potable	7,055	6,432	12.07%	10.61%
Energía eléctrica	5,279	5,956	9.03%	9.82%
Servicios	2,997	3,824	5.13%	6.31%
Electrodomésticos	3,465	3,184	5.93%	5.25%
Hidrocarburos	1,052	2,463	1.80%	4.06%
Vehículos	1,527	1,986	2.61%	3.27%
Artículos del hogar	2,625	1,273	4.49%	2.10%
Ahorros	1,429	1,211	2.45%	2.00%
Inmuebles	1,204	1,083	2.06%	1.79%
Seguros y fianzas	944	1,037	1.62%	1.71%
Tributos y servicios	2,665	929	4.56%	1.53%
Turismo	516	737	0.88%	1.22%
Alimentos	542	702	0.93%	1.16%
Equipo informático	513	609	0.88%	1.00%
Salud	232	423	0.40%	0.70%
Prendas de vestir	300	408	0.51%	0.67%
Transporte	428	312	0.73%	0.51%
Servicios de información crediticia	180	203	0.31%	0.33%
Cosméticos	106	128	0.18%	0.21%
Escolar	159	111	0.27%	0.18%
Servicios electrónicos financieros	34	52	0.06%	0.09%
Varios	98	46	0.17%	0.08%
Casas de empeño	20	46	0.03%	0.08%
Servicios bursátiles	90	36	0.15%	0.06%
Agrícola	10	34	0.02%	0.06%
Artículos infantiles	41	33	0.07%	0.05%
Químicos	7	29	0.01%	0.05%
Total	58,444	60,644	100.00%	100.00%

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

71.41% de las asesorías brindadas, entre enero y noviembre 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 - Noviembre 2017 y Enero - Noviembre 2018

Motivo	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	24,398	19,300	41.75%	31.83%

Motivo	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018
Incumplimiento de contrato u oferta	14,353	14,590	24.56%	24.06%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	4,828	9,417	8.26%	15.53%
Incumplimiento de garantía	4,384	4,943	7.50%	8.15%
Mala calidad del producto o servicio	1,926	4,258	3.30%	7.02%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	1,703	1,968	2.91%	3.25%
Cláusulas abusivas	595	1,092	1.02%	1.80%
Gestiones de cobro	663	766	1.13%	1.26%
Práctica abusiva	2,784	706	4.76%	1.16%
Información crediticia	426	598	0.73%	0.99%
Documentos de obligación y cancelaciones	299	329	0.51%	0.54%
Varios	2,085	2,677	3.57%	4.41%
Total	58,444	60,644	100.00%	100.00%

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

6,425 denuncias atendidas, el 68.48% pertenece a agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período de enero a noviembre 2018.

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

Sector	Enero – Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018
Agua potable	3,591	2,599	46.95%	40.45%
Telecomunicaciones	1,453	1,221	19.00%	19.00%
Electrodomésticos	568	580	7.43%	9.03%
Créditos	361	507	4.72%	7.89%
Vehículos	306	377	4.00%	5.87%
Servicios	264	202	3.45%	3.14%
Turismo	95	193	1.24%	3.00%
Artículos del hogar	368	152	4.81%	2.37%
Equipo informático	128	147	1.67%	2.29%
Ahorros	155	115	2.03%	1.79%
Inmuebles	72	68	0.94%	1.06%
Transporte	120	53	1.57%	0.82%
Prendas de vestir	40	48	0.52%	0.75%
Seguros y fianzas	34	34	0.44%	0.53%
Salud	24	33	0.31%	0.51%
Servicios de información crediticia	7	33	0.09%	0.51%
Alimentos	9	13	0.12%	0.20%
Artículos infantiles	9	11	0.12%	0.17%
Agrícola	3	9	0.04%	0.14%
Cosméticos	5	8	0.07%	0.12%
Servicios electrónicos financieros	9	6	0.12%	0.09%
Escolar	22	5	0.29%	0.08%
Energía eléctrica	1	4	0.01%	0.06%
Tributos y servicios	3	2	0.04%	0.03%
Casas de empeño	0	2	0.00%	0.03%
Servicios bursátiles	1	1	0.01%	0.02%
Hidrocarburos	0	1	0.00%	0.02%
Químicos	0	1	0.00%	0.02%
Varios	1	0	0.01%	0.00%
Total	7,649	6,425	100.00%	100.00%

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

85.59% de las denuncias atendidas, entre enero y noviembre 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 - Noviembre 2017 y Enero - Noviembre 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero – Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	4,325	3,026	56.54%	47.10%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,418	1,265	18.54%	19.69%

Incumplimiento de garantía	1,232	1,208	16.11%	18.80%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	201	297	2.63%	4.62%
Mala calidad del producto o servicio	68	183	0.89%	2.85%
Cláusulas abusivas	60	113	0.78%	1.76%
Gestiones de cobro	36	89	0.47%	1.39%
Información crediticia	31	88	0.41%	1.37%
Documentos de obligación y cancelaciones	59	65	0.77%	1.01%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	7	32	0.09%	0.50%
Práctica abusiva	182	18	2.38%	0.28%
Varios	30	41	0.39%	0.64%
Total	7,649	6,425	100.00%	100.00%

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

En noviembre de 2018, se cerraron 935 denuncias y gestiones. Entre enero y noviembre de 2018, se cerraron 10,942 denuncias y gestiones, 6.81% menos que en el mismo período del año anterior.

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

Solución	Enero – Noviembre 2017	Enero – Noviembre 2018	Variación	Octubre 2018	Noviembre 2018	Variación
Denuncia	8,578	6,587	-23.21%	726	576	-20.66%
Avenimiento	5,392	4,163	-22.79%	449	380	-15.37%
Cerrado por razones de oficio	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
Conciliación	1,558	1,255	-19.45%	116	81	-30.17%
Desistimiento	399	399	0.00%	48	24	-50.00%
Falta de Ratificación y Prevención	399	240	-39.85%	23	17	-26.09%
Tribunal Sancionador	828	530	-35.99%	90	74	-17.78%
Gestión	3,163	4,355	37.69%	438	359	-18.04%
Total	11,741	10,942	-6.81%	1,164	935	-19.67%

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

El monto recuperado en noviembre 2018, ascendió a \$444,005.54. Además, en el período de enero a noviembre 2018, se recuperaron \$8,436,909.01 que equivale a 175.42% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero - Noviembre 2017	Enero - Noviembre 2018	Variación	Octubre 2018	Noviembre 2018	Variación
Denuncia	\$2,493,456.42	\$7,135,345.26	186.16%	\$312,131.03	\$220,145.78	-29.47%
Gestión	\$569,822.20	\$1,301,563.75	128.42%	\$191,042.37	\$223,859.76	17.18%
Total	\$3,063,278.62	\$8,436,909.01	175.42%	\$503,173.40	\$444,005.54	-11.76%

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

12,904 (55.20% del total) reclamos cerrados con devolución de enero de 2017 a noviembre de 2018, recuperando \$12,190,570.25.

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - Noviembre 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

Mes	Reclamos cerrados	Reclamos con devolución	Monto recuperado
ene-18	739	410	\$340,007.93
feb-18	1,002	530	\$416,382.15
mar-18	851	441	\$204,452.50
abr-18	920	495	\$261,580.17
may-18	1,151	660	\$2,870,286.31
jun-18	1,184	640	\$255,037.46
jul-18	1,084	550	\$424,582.13
ago-18	913	522	\$1,280,450.24
sep-18	999	550	\$1,436,951.18
oct-18	1,164	629	\$503,173.40
nov-18	935	533	\$444,005.54
Total	23,376	12,904	\$12,190,570.25

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

35,185 atenciones recibidas a través de medios descentralizados para el período de enero a noviembre 2018; 6,647 adicionales al mismo período del año anterior. Las atenciones acumuladas recibidas a través de medios descentralizados representaron el 48.41% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría de enero a noviembre de 2018.

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

Forma de recepción	Enero – Noviembre 2017		Enero – Noviembre 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoria-Movil	12,957	45.40%	14,841	42.18%	1,884	14.54%
Defensoria-Movil	12,957	45.40%	14,841	42.18%	1,884	14.54%
Medios electrónicos	10,136	35.52%	12,964	36.85%	2,828	27.90%
Atención en línea	3,254	11.40%	3,266	9.28%	12	0.37%
Chat	3,060	10.72%	4,134	11.75%	1,074	35.10%
Correo Electrónico	832	2.92%	909	2.58%	77	9.25%
Red Social Facebook	2,584	9.05%	1,757	4.99%	-827	-32.00%
Red Social Twitter	406	1.42%	507	1.44%	101	24.88%
WhatsApp	0	0.00%	2,391	6.80%	2,391	-
Teléfono Directo	259	0.91%	611	1.74%	352	135.91%
Teléfono Directo	259	0.91%	611	1.74%	352	135.91%
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	5,186	18.17%	6,769	19.24%	1,583	30.52%
Ciudad Mujer	325	1.14%	415	1.18%	90	27.69%
Ventanillas descentralizadas	4,861	17.03%	6,354	18.06%	1,493	30.71%
Total	28,538	100.00%	35,185	100.00%	6,647	23.29%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	2,589	17.44%	3,909	30.15%	83	13.58%	1,016	15.01%	7,597	21.59%
Créditos	1,783	12.01%	3,005	23.18%	134	21.93%	858	12.68%	5,780	16.43%
Energía eléctrica	3,984	26.84%	249	1.92%	80	13.09%	1,174	17.34%	5,487	15.59%
Agua potable	1,821	12.27%	582	4.49%	165	27.00%	1,766	26.09%	4,334	12.32%
Servicios	681	4.59%	1,186	9.15%	31	5.07%	340	5.02%	2,238	6.36%

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Hidrocarburos	1,557	10.49%	144	1.11%	6	0.98%	302	4.46%	2,009	5.71%
Electrodomésticos	523	3.52%	835	6.44%	45	7.36%	349	5.16%	1,752	4.98%
Artículos del hogar	172	1.16%	630	4.86%	5	0.82%	98	1.45%	905	2.57%
Vehículos	196	1.32%	407	3.14%	21	3.44%	266	3.93%	890	2.53%
Tributos y servicios	305	2.06%	181	1.40%	6	0.98%	73	1.08%	565	1.61%
Alimentos	195	1.31%	293	2.26%	4	0.65%	38	0.56%	530	1.51%
Ahorros	178	1.20%	267	2.06%	7	1.15%	72	1.06%	524	1.49%
Los demás sectores	857	5.77%	1,276	9.84%	24	3.93%	417	6.16%	2,574	7.32%
Total	14,841	100.00%	12,964	100.00%	611	100.00%	6,769	100.00%	35,185	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 - Noviembre 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	7,381	49.73%	2,651	20.45%	269	44.03%	3,273	48.35%	13,574	38.58%
Incumplimiento de contrato u oferta	2,382	16.05%	4,376	33.76%	104	17.02%	941	13.90%	7,803	22.18%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1,190	8.02%	1,733	13.37%	101	16.53%	666	9.84%	3,690	10.49%
Mala calidad del producto o servicio	1,181	7.96%	796	6.14%	34	5.56%	660	9.75%	2,671	7.59%
Incumplimiento de garantía	717	4.83%	1,304	10.06%	58	9.49%	469	6.93%	2,548	7.24%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	202	1.36%	484	3.73%	8	1.31%	112	1.65%	806	2.29%
Cláusulas abusivas	246	1.66%	207	1.60%	6	0.98%	130	1.92%	589	1.67%
Los demás motivos	1,542	10.39%	1,413	10.90%	31	5.07%	518	7.65%	3,504	9.96%
Total	14,841	100.00%	12,964	100.00%	611	100.00%	6,769	100.00%	35,185	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.
Noviembre 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	2	18.18%	5	12.82%	3	75.00%	37	46.84%	47	35.34%
Tigo	3	27.27%	7	17.95%	0	0.00%	5	6.33%	15	11.28%
Grupo Monge	1	9.09%	1	2.56%	0	0.00%	5	6.33%	7	5.26%
Siman	0	0.00%	3	7.69%	0	0.00%	3	3.80%	6	4.51%
Claro	0	0.00%	1	2.56%	0	0.00%	4	5.06%	5	3.76%
Omnisport	1	9.09%	0	0.00%	0	0.00%	4	5.06%	5	3.76%
Los demás proveedores*	4	36.36%	22	56.41%	1	25.00%	21	26.58%	48	36.09%
Total	11	100.00%	39	100.00%	4	100.00%	79	100.00%	133	100.00%

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