

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 057-11/2018

Proveedores más denunciados en los centros de solución de controversias de enero a diciembre de 2016

#	Proveedor	Denuncias
1	ANDA	8,760
2	Tigo	508
3	Grupo Monge	476
4	Claro	401
5	Omnisport	246
6	Unicomer	186
7	Salazar Romero	129
8	Banco Azteca	99
9	Digicel	90
10	Telefónica	89
11	Operadora Del Sur	85
12	Banco Agrícola	82
13	Soviye Comercial	69
14	Club De Playas Salinitas	62
15	Banco De América Central	61
16	Grupo Q	51
17	Sky	50
18	Siman	49
19	Banco Davivienda Salvadoreño	47
20	Scotiabank El Salvador	36
21	Cedecel	33
22	Banco Cuscatlán	32
22	Novalaser	32
23	Motosport	28
24	Bahía Los Sueños	27
25	Central Americana de Distribución	25
	Los demás proveedores	1,492
	<b>Total</b>	<b>13,245</b>

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y asesorías

Proveedores más denunciados en los centros de solución de controversias de enero a diciembre de 2017

#	Proveedor	Denuncias
1	ANDA	3,603
2	Tigo	972
3	Grupo Monge	416
4	Claro	285
5	Omnisport	266
6	Unicomer	139
7	Banco Agrícola	108
8	Telefónica	81
9	Digicel	79
10	Banco De América Central	65
11	Operadora Del Sur	64
12	Club De Playas Salinitas	56
13	Salazar Romero	55
14	Banco Azteca	52
14	Soviye Comercial	52
15	VECA	47
16	Siman	46
17	Sky	45
18	Banco Davivienda Salvadoreño	39
18	Scotiabank El Salvador	39
19	Banco Cuscatlán	38
20	Editorial Oceano De El Salvador	36
21	Grupo Q	32
22	Central Americana de Distribución	26
23	Bahía Los Sueños	25
23	Gestionadora de Créditos	25
24	Premier Producciones	24
24	Atami	24
25	Avianca	23
	Los demás proveedores	1,318
	<b>Total</b>	<b>8,080</b>

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y asesorías

Proveedores más denunciados en los centros de solución de controversias de enero a octubre de 2018

#	Proveedor	Denuncias
1	ANDA	2,334
2	Tigo	602
3	Grupo Monge	350
4	Claro	203
5	Omnisport	189
6	Unicomer	117
7	Banco Agrícola	66
8	Banco De América Central	64
9	Telefónica	63
10	Club De Playas Salinitas	62
11	Digicel	61
11	Banco Azteca	61
11	Sky	61
12	Soviye Comercial	60
12	Siman	60
13	Gestionadora de Créditos	58
14	Bahía Los Sueños	57
15	Operadora Del Sur	43
16	Banco Cuscatlán	42
17	Jinsal S.A. de C.V.	39
18	Grupo Q	37
19	Salazar Romero	33
20	Banco Davivienda Salvadoreño	29
21	Inversiones Inmobiliaria Italia	27
22	Scotiabank El Salvador	24
22	Novalaser	24
22	Automoto	24
23	Credimaster	19
24	Ferrocetro	18
25	Ensambladora Salvadoreña	17
25	Desarrollo e Inversiones Díaz Bustaman	17
	Los demás proveedores	1,070
	<b>Total</b>	<b>5,931</b>

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y asesorías

Motivos de las denuncias en los centros de solución de controversias de enero de 2016 a octubre de 2018

Motivo	2016	2017	2018	Total
Cobros, cargos y comisiones indebidas	9,695	4,514	2,832	17,041
Incumplimiento de contrato u oferta	1,485	1,506	1,161	4,152
Incumplimiento de garantía	1,419	1,323	1,090	3,832
Derecho de retracto y desistimiento de compra	154	210	263	627
Práctica abusiva	357	183	18	558
Mala calidad del producto o servicio	8	88	168	264
Cláusulas abusivas	0	78	105	183
Documentos de obligación y cancelaciones	50	64	61	175
Gestiones de cobro	17	38	87	142
Información crediticia	24	32	78	134
Otros motivos	35	35	39	109
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	9	29	39
<b>Total</b>	<b>13,245</b>	<b>8,080</b>	<b>5,931</b>	<b>27,256</b>

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y asesorías

Fuente: Unidad de Análisis en Consumo y Mercados.