



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

# Reporte de Atenciones Brindadas y Monto Recuperado en el Sector de Servicios Financieros

Septiembre de 2023

## Marco Legal

### Derecho básico de los consumidores:

- ✓ Art. 4 literal j) de la LPC: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito.

### Formación continua (Educación):

- ✓ Art. 39 de la LPC: (...) La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.

### Competencias de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Art. 58 literal b) de la LPC: (...) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.
- ✓ Art. 58 literal k) de la LPC: (...) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores.

### Denuncia y base de datos:

- ✓ Art. 160 de la LPC: (...) La Defensoría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

# Atenciones brindadas del sector financiero

De Abril a Septiembre de 2023

	Segundo trimestre 2023				Tercer trimestre 2023			Total Trimestre	Total
	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre	jul-23	ago-23	sep-23		
<b>Supervisados</b>	<b>1,033</b>	<b>1,223</b>	<b>1,306</b>	<b>3,562</b>	<b>1,244</b>	<b>1,225</b>	<b>1,585</b>	<b>4,054</b>	<b>7,616</b>
Asesoría	906	1,030	1,058	2,994	946	951	1,096	2,993	5,987
Denuncia	127	193	248	568	298	274	489	1,061	1,629
<b>No supervisados</b>	<b>1,026</b>	<b>1,409</b>	<b>1,379</b>	<b>3,814</b>	<b>1,342</b>	<b>1,225</b>	<b>1,493</b>	<b>4,060</b>	<b>7,874</b>
Asesoría	946	1,282	1,220	3,448	1,142	1,052	1,264	3,458	6,906
Denuncia	80	127	159	366	200	173	229	602	968
<b>Total</b>	<b>2,059</b>	<b>2,632</b>	<b>2,685</b>	<b>7,376</b>	<b>2,586</b>	<b>2,450</b>	<b>3,078</b>	<b>8,114</b>	<b>15,490</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedor	Segundo trimestre 2023			Tercer trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total Trimestre	Asesoría	Denuncia	Total Trimestre	
Banco Agrícola	822	159	<b>981</b>	695	357	<b>1,052</b>	2,033
Banco de América Central	588	88	<b>676</b>	624	123	<b>747</b>	1,423
Banco Cuscatlán	498	95	<b>593</b>	439	126	<b>565</b>	1,158
Banco Davivienda Salvadoreño	219	67	<b>286</b>	254	91	<b>345</b>	631
Banco Abank	236	21	<b>257</b>	251	27	<b>278</b>	535
Banco Promerica	145	32	<b>177</b>	144	40	<b>184</b>	361
Credicomer	51	9	<b>60</b>	55	21	<b>76</b>	136
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	47	12	<b>59</b>	47	15	<b>62</b>	121
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	24	2	<b>26</b>	58	17	<b>75</b>	101
Banco Azul	30	8	<b>38</b>	45	11	<b>56</b>	94
Los demás proveedores	334	75	<b>409</b>	381	233	<b>614</b>	1,023
<b>Total</b>	<b>2,994</b>	<b>568</b>	<b>3,562</b>	<b>2,993</b>	<b>1,061</b>	<b>4,054</b>	<b>7,616</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedor	Segundo trimestre 2023			Tercer trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total Trimestre	Asesoría	Denuncia	Total Trimestre	
Grupo Monge	504	79	<b>583</b>	471	78	<b>549</b>	1,132
Unicomer	142	22	<b>164</b>	133	18	<b>151</b>	315
Siman	92	20	<b>112</b>	77	19	<b>96</b>	208
Optima Servicios Financieros S.A. de C.V.	57	13	<b>70</b>	57	32	<b>89</b>	159
Omnisport	82	7	<b>89</b>	59	4	<b>63</b>	152
Grupo Q	42	9	<b>51</b>	46	10	<b>56</b>	107
Servicios Financieros Enlace	51	1	<b>52</b>	36	2	<b>38</b>	90
Fondo Social Para La Vivienda	25	6	<b>31</b>	37	3	<b>40</b>	71
Afp Crecer	30	0	<b>30</b>	26	0	<b>26</b>	56
Acacu de R.L.	26	0	<b>26</b>	24	1	<b>25</b>	51
Los demás proveedores	2,397	209	<b>2,606</b>	2,492	435	<b>2,927</b>	5,533
<b>Total</b>	<b>3,448</b>	<b>366</b>	<b>3,814</b>	<b>3,458</b>	<b>602</b>	<b>4,060</b>	<b>7,874</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados enviadas a Tribunal Sancionador

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedor	Segundo trimestre 2023	Tercer trimestre 2023	Total
	Denuncia	Denuncia	
Banco de América Central	12	2	14
Banco Cuscatlán	4	1	5
Primer Banco de Los Trabajadores	2	0	2
Banco Davivienda Salvadoreño	2	0	2
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	2	0	2
Banco Industrial El Salvador	1	0	1
Caja de Crédito de Zacatecoluca	1	0	1
Caja de Crédito de Ciudad Arce	1	0	1
Banco Atlántida	1	0	1
Banco de los Trabajadores de San Miguel	1	0	1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados enviadas a Tribunal Sancionador

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedor	Segundo trimestre 2023	Tercer trimestre 2023	Total
ACECENTA de R. L.	3	0	3
Grupo Monge	3	0	3
ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDOS POR EL DESARROLLO DE R.L.	1	1	2
Grupo Q	1	0	1
Siman	0	1	1
ACACME de R. L.	1	0	1
Acacsemersa de R.L.	1	0	1
Automax	1	0	1
Otros Proveedores	1	0	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor



# Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De Abril a Septiembre de 2023

Motivo	Segundo trimestre 2023			Tercer trimestre 2023			Total
	Supervisados	No supervisados	Total Trimestre	Supervisados	No supervisados	Total Trimestre	
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,663	1,307	<b>2,970</b>	2,025	1,275	<b>3,300</b>	<b>6,270</b>
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	711	1,057	<b>1,768</b>	793	1,245	<b>2,038</b>	<b>3,806</b>
Incumplimiento de contrato u oferta	303	408	<b>711</b>	252	433	<b>685</b>	<b>1,396</b>
Mala calidad del producto o servicio	236	215	<b>451</b>	317	192	<b>509</b>	<b>960</b>
Gestiones de cobro	216	464	<b>680</b>	223	510	<b>733</b>	<b>1,413</b>
Cláusulas abusivas	149	137	<b>286</b>	149	161	<b>310</b>	<b>596</b>
Documentos de obligación y cancelaciones	90	92	<b>182</b>	95	106	<b>201</b>	<b>383</b>
Incumplimiento de promoción, oferta o descuento	52	25	<b>77</b>	55	26	<b>81</b>	<b>158</b>
Información crediticia	44	61	<b>105</b>	55	65	<b>120</b>	<b>225</b>
Práctica abusiva	49	22	<b>71</b>	36	16	<b>52</b>	<b>123</b>
Los demás motivos	49	26	<b>75</b>	54	31	<b>85</b>	<b>160</b>
<b>Total</b>	<b>3,562</b>	<b>3,814</b>	<b>7,376</b>	<b>4,054</b>	<b>4,060</b>	<b>8,114</b>	<b>15,490</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores supervisados por tipo de solución

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023					Tercer trimestre 2023					Total		
	Avenimiento		Conciliación			Avenimiento		Conciliación			Monto Total	Total Beneficiarios	Casos cerrados
	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados			
Banco Agrícola	\$42,214.38	104	\$8,200.93	12	132	\$75,059.52	294	\$139,821.89	23	333	\$265,296.72	433	465
Banco Cuscatlán	\$24,331.80	55	\$1,800.00	2	77	\$154,766.03	69	\$4,789.29	3	94	\$185,687.12	129	171
Banco Davivienda Salvadoreño	\$27,328.29	20	\$46,176.46	11	50	\$50,899.80	53	\$19,504.42	9	77	\$143,908.97	93	127
Banco de América Central	\$16,042.27	54	\$2,000.00	1	76	\$73,193.96	44	\$930.85	6	77	\$92,167.08	105	153
Banco Promerica	\$29,895.30	21	\$7,775.12	1	32	\$34,667.00	22	\$3,101.98	3	32	\$75,439.40	47	64
Banco Abank	\$9,997.20	9	\$1,633.43	1	19	\$5,485.87	8	\$0.00	0	20	\$17,116.50	18	39
Caja de Crédito de Sonsonate	\$0.00	0	\$5,116.26	1	2	\$11,266.73	9	\$0.00	0	11	\$16,382.99	10	13
Caja de Crédito de Armenia	\$3,474.24	2	\$0.00	0	2	\$11,426.68	27	\$0.00	0	27	\$14,900.92	29	29
Caja de Crédito de Metropolitana	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$11,160.44	2	\$342.81	2	4	\$11,503.25	4	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$5,050.00	2	\$545.13	1	5	\$5,000.00	1	\$209.78	1	11	\$10,804.91	5	16
Los demás proveedores	\$18,197.86	30	\$9,439.22	13	62	\$34,030.69	86	\$7,725.02	20	132	\$69,392.79	149	194
<b>Total</b>	<b>\$176,531.34</b>	<b>297</b>	<b>\$82,686.55</b>	<b>43</b>	<b>457</b>	<b>\$466,956.72</b>	<b>615</b>	<b>\$176,426.04</b>	<b>67</b>	<b>818</b>	<b>\$902,600.65</b>	<b>1,022</b>	<b>1,275</b>

# Monto recuperado en avenimiento de proveedores supervisados por mes

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023						Tercer trimestre 2023						Total		
	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	jul-23	ago-23	sep-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Agrícola	\$20,772.94	\$8,782.77	\$12,658.67	\$42,214.38	104	118	\$14,186.02	\$29,683.45	\$31,190.05	\$75,059.52	294	309	\$117,273.90	398	427
Banco Cuscatlán	\$13,234.63	\$6,138.33	\$4,958.84	\$24,331.80	55	73	\$5,189.28	\$128,757.86	\$20,818.89	\$154,766.03	69	90	\$179,097.83	124	163
Banco Davivienda Salvadoreño	\$1,587.15	\$10,470.55	\$15,270.59	\$27,328.29	20	36	\$2,854.98	\$33,714.21	\$14,330.61	\$50,899.80	53	67	\$78,228.09	73	103
Banco de América Central	\$6,150.20	\$7,671.19	\$2,220.88	\$16,042.27	54	72	\$43,391.77	\$14,045.04	\$15,757.15	\$73,193.96	44	68	\$89,236.23	98	140
Banco Promerica	\$3,993.85	\$1,496.25	\$24,405.20	\$29,895.30	21	31	\$2,235.54	\$3,824.15	\$28,607.31	\$34,667.00	22	28	\$64,562.30	43	59
Banco Abank	\$5,352.69	\$4,304.11	\$340.40	\$9,997.20	9	18	\$1,745.83	\$1,857.00	\$1,883.04	\$5,485.87	8	20	\$15,483.07	17	38
Caja de Crédito de Sonsonate	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$180.04	\$10,305.79	\$780.90	\$11,266.73	9	11	\$11,266.73	9	11
Caja de Crédito de Armenia	\$0.00	\$0.00	\$3,474.24	\$3,474.24	2	2	\$2,593.35	\$4,482.24	\$4,351.09	\$11,426.68	27	27	\$14,900.92	29	29
Caja de Crédito de Metropolitana	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	1	\$9.99	\$0.00	\$11,150.45	\$11,160.44	2	2	\$11,160.44	2	3
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$0.00	\$5,000.00	\$50.00	\$5,050.00	2	4	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00	\$5,000.00	1	10	\$10,050.00	3	14
Los demás proveedores	\$1,359.64	\$3,790.50	\$13,047.72	\$18,197.86	30	49	\$13,177.69	\$8,049.67	\$12,803.33	\$34,030.69	86	109	\$52,228.55	116	158
<b>Total</b>	<b>\$31,678.16</b>	<b>\$38,870.93</b>	<b>\$63,767.87</b>	<b>\$176,531.34</b>	<b>297</b>	<b>404</b>	<b>\$71,378.47</b>	<b>\$205,035.96</b>	<b>\$115,482.77</b>	<b>\$466,956.72</b>	<b>615</b>	<b>741</b>	<b>\$643,488.06</b>	<b>912</b>	<b>1,145</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Monto recuperado en conciliación de proveedores supervisados por mes

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023						Tercer trimestre 2023						Total		
	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	jul-23	ago-23	sep-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Agrícola	\$1,493.07	\$1,681.22	\$5,026.64	\$8,200.93	12	14	\$24,634.26	\$2,165.24	\$113,022.39	\$139,821.89	23	24	\$148,022.82	35	38
Banco Cuscatlán	\$0.00	\$1,300.00	\$500.00	\$1,800.00	2	4	\$1,450.00	\$0.00	\$3,339.29	\$4,789.29	3	4	\$6,589.29	5	8
Banco Davivienda Salvadoreño	\$1,461.29	\$0.00	\$44,715.17	\$46,176.46	11	14	\$500.00	\$6,353.45	\$12,650.97	\$19,504.42	9	10	\$65,680.88	20	24
Banco de América Central	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00	1	4	\$0.00	\$0.00	\$930.85	\$930.85	6	9	\$2,930.85	7	13
Banco Promerica	\$0.00	\$0.00	\$7,775.12	\$7,775.12	1	1	\$0.00	\$988.54	\$2,113.44	\$3,101.98	3	4	\$10,877.10	4	5
Banco Abank	\$1,633.43	\$0.00	\$0.00	\$1,633.43	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$1,633.43	1	1
Caja de Crédito de Sonsonate	\$0.00	\$0.00	\$5,116.26	\$5,116.26	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$5,116.26	1	1
Caja de Crédito de Armenia	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0
Caja de Crédito de Metropolitana	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$323.05	\$19.76	\$0.00	\$342.81	2	2	\$342.81	2	2
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$0.00	\$545.13	\$0.00	\$545.13	1	1	\$0.00	\$0.00	\$209.78	\$209.78	1	1	\$754.91	2	2
Los demás proveedores	\$2,340.56	\$4,473.92	\$2,624.74	\$9,439.22	13	13	\$4,543.47	\$875.71	\$2,305.84	\$7,725.02	20	23.00	\$17,164.24	33	36
<b>Total</b>	<b>\$8,928.35</b>	<b>\$8,000.27</b>	<b>\$65,757.93</b>	<b>\$82,686.55</b>	<b>43</b>	<b>53</b>	<b>\$31,450.78</b>	<b>\$10,402.70</b>	<b>\$134,572.56</b>	<b>\$176,426.04</b>	<b>67</b>	<b>77</b>	<b>\$259,112.59</b>	<b>110</b>	<b>130</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores no supervisados

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023					Tercer trimestre 2023					Total		
	Avenimiento		Conciliación		Casos cerrados	Avenimiento		Conciliación		Casos cerrados	Monto Total	Total Beneficiarios	Casos cerrados
	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios		Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios				
Grupo Monge	\$25,686.70	45	\$1,455.00	6	69	\$12,888.04	35	\$2,461.11	7	64	\$42,490.85	93	133
Grupo Q	\$24,634.98	3	\$1,483.00	1	5	\$1,434.77	2	\$940.13	3	7	\$28,492.88	9	12
Acomi de R.L.	\$10,451.70	24	\$0.00	0	24	\$9,725.50	25	\$0.00	0	28	\$20,177.20	49	52
Unicomer	\$4,978.22	11	\$320.78	2	22	\$6,045.02	9	\$0.00	0	16	\$11,344.02	22	38
Optima Servicios Financieros S.A. de C.V.	\$1,856.29	4	\$0.00	0	7	\$7,143.68	3	\$670.00	2	18	\$9,669.97	9	25
Acacme de R. L.	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$4,185.44	9	\$2,999.02	6	15	\$7,184.46	15	15
Acacypac, N. C. de R. L.	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$5,519.18	21	\$698.50	3	25	\$6,217.68	24	25
Gesel	\$1,620.05	2	\$0.00	0	6	\$4,500.00	2	\$0.00	0	7	\$6,120.05	4	13
Siman	\$968.79	11	\$1,114.43	8	23	\$2,004.51	11	\$0.00	0	14	\$4,087.73	30	37
Omnisport	\$712.33	2	\$88.13	1	7	\$1,040.44	3	\$0.00	0	4	\$1,840.90	6	11
Los demás proveedores	\$20,677.13	41	\$61,753.62	13	82.00	\$76,499.46	68	\$5,972.31	13	136	\$164,902.52	135	218
<b>Total</b>	<b>\$91,586.19</b>	<b>143</b>	<b>\$66,214.96</b>	<b>31</b>	<b>245</b>	<b>\$130,986.04</b>	<b>188</b>	<b>\$13,741.07</b>	<b>34</b>	<b>334</b>	<b>\$302,528.26</b>	<b>396</b>	<b>579</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Monto recuperado en avenimiento de proveedores no supervisados por mes

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023						Tercer trimestre 2023						Total		
	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	jul-23	ago-23	sep-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo Monge	\$6,326.52	\$5,088.06	\$14,272.12	\$25,686.70	45	63	\$3,218.79	\$5,778.51	\$3,890.74	\$12,888.04	35	56	\$38,574.74	80	119
Grupo Q	\$0.00	\$24,200.00	\$434.98	\$24,634.98	3	4	\$1,434.77	\$0.00	\$0.00	\$1,434.77	2	4	\$26,069.75	5	8
Acomi de R.L.	\$0.00	\$0.00	\$10,451.70	\$10,451.70	24	24	\$6,686.50	\$1,664.00	\$1,375.00	\$9,725.50	25	28	\$20,177.20	49	52
Unicomer	\$1,825.47	\$2,702.75	\$450.00	\$4,978.22	11	19	\$3,227.70	\$2,636.77	\$180.55	\$6,045.02	9	16	\$11,023.24	20	35
Optima Servicios Financieros S.A. de C.V.	\$500.00	\$0.00	\$1,356.29	\$1,856.29	4	7	\$0.00	\$150.00	\$6,993.68	\$7,143.68	3	16	\$8,999.97	7	23
Acacme de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$2,004.60	\$607.79	\$1,573.05	\$4,185.44	9	9	\$4,185.44	9	9
Acacypac, N. C. de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$62.50	\$3,288.13	\$2,168.55	\$5,519.18	21	22	\$5,519.18	21	22
Gesel	\$1,420.05	\$200.00	\$0.00	\$1,620.05	2	6	\$0.00	\$2,000.00	\$2,500.00	\$4,500.00	2	7	\$6,120.05	4	13
Siman	\$249.82	\$633.99	\$84.98	\$968.79	11	14	\$169.41	\$1,174.94	\$660.16	\$2,004.51	11	12	\$2,973.30	22	26
Omnisport	\$0.00	\$0.00	\$712.33	\$712.33	2	6	\$0.00	\$1,010.44	\$30.00	\$1,040.44	3	4	\$1,752.77	5	10
Los demás proveedores	\$7,856.29	\$4,361.13	\$8,459.71	\$20,677.13	41	65	\$36,479.59	\$6,120.22	\$33,899.65	\$76,499.46	68	123	\$97,176.59	109	188
<b>Total</b>	<b>\$18,178.15</b>	<b>\$37,185.93</b>	<b>\$36,222.11</b>	<b>\$91,586.19</b>	<b>143</b>	<b>208</b>	<b>\$53,283.86</b>	<b>\$24,430.80</b>	<b>\$53,271.38</b>	<b>\$130,986.04</b>	<b>188</b>	<b>297</b>	<b>\$222,572.23</b>	<b>331</b>	<b>505</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Monto recuperado en conciliación de proveedores no supervisados por mes

De Abril a Septiembre de 2023

Proveedores	Segundo trimestre 2023						Tercer trimestre 2023						Total		
	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	jul-23	ago-23	sep-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo Monge	\$0.00	\$0.00	\$1,455.00	\$1,455.00	6	6	\$1,077.26	\$423.11	960.74	\$2,461.11	7	8	\$3,916.11	13	14
Grupo Q	\$1,483.00	\$0.00	\$0.00	\$1,483.00	1	1	\$100.00	\$594.59	\$245.54	\$940.13	3	3	\$2,423.13	4	4
Acomi de R.L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0
Unicomer	\$158.33	\$0.00	\$162.45	\$320.78	2	3	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$320.78	2	3
Optima Servicios Financieros S.A. de C.V.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$199.00	\$0.00	\$471.00	\$670.00	2	2	\$670.00	2	2
Acacme de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$1,064.69	\$0.00	\$1,934.33	\$2,999.02	6	6	\$2,999.02	6	6
Acacypac, N. C. de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$698.50	\$0.00	\$0.00	\$698.50	3	3	\$698.50	3	3
Gesel	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0
Siman	\$40.00	\$56.05	\$1,018.38	\$1,114.43	8	9	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	2	\$1,114.43	8	11
Omnisport	\$0.00	\$88.13	\$0.00	\$88.13	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$88.13	1	1
Los demás proveedores	\$56,556.00	\$2,111.61	\$3,086.01	\$61,753.62	13	17	\$1,142.00	\$1,543.82	\$3,286.49	\$5,972.31	13	13	\$67,725.93	26	30
<b>Total</b>	<b>\$58,237.33</b>	<b>\$2,255.79</b>	<b>\$5,721.84</b>	<b>\$66,214.96</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>\$4,281.45</b>	<b>\$2,561.52</b>	<b>\$6,898.10</b>	<b>\$13,741.07</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>\$79,956.03</b>	<b>65</b>	<b>74</b>



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Recuerda: preferir al  
proveedor que respeta tus  
derechos y que resuelve  
oportunamente tu reclamo**

Septiembre de 2023