

BOLETÍN DE ESTADÍSTICAS MENSUALES

Defensoría del Consumidor

Enero 2018



6,430 personas consumidoras atendidas en enero de 2018.

Tabla 1. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor.
Diciembre 2017 – Enero 2018

Tipo de caso	Diciembre 2017		Enero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	4,606	85.76%	5,368	83.48%	762	16.5%
Denuncia	430	8.01%	564	8.77%	134	31.2%
Derivación	44	0.82%	74	1.15%	30	68.2%
Gestión	291	5.42%	424	6.59%	133	45.7%
Total	5,371	100.00%	6,430	100.00%	1,059	19.7%

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

1,988 personas atendidas por Call Center, en enero de 2018.

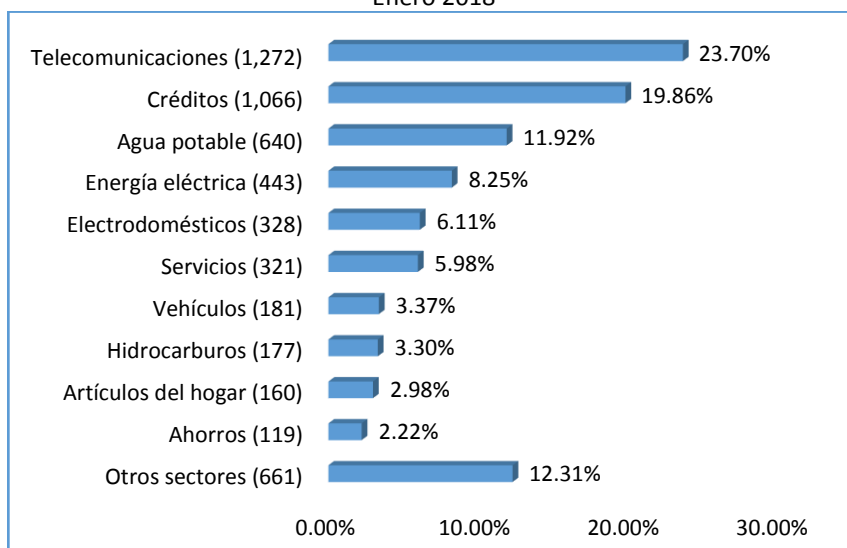
Tabla 2. Atenciones brindadas en la Defensoría del Consumidor, por oficina.
Enero 2018

Oficina	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Call Center	1,976	0	0	12	1,988	30.92%
Plan de La Laguna	444	94	12	51	601	9.35%
San Miguel	763	67	32	108	970	15.09%
San Salvador	1,467	219	11	208	1,905	29.63%
Santa Ana	718	184	19	45	966	15.02%
Total	5,368	564	74	424	6,430	100.00%

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

55.48% de las asesorías en: telecomunicaciones, créditos y agua potable.

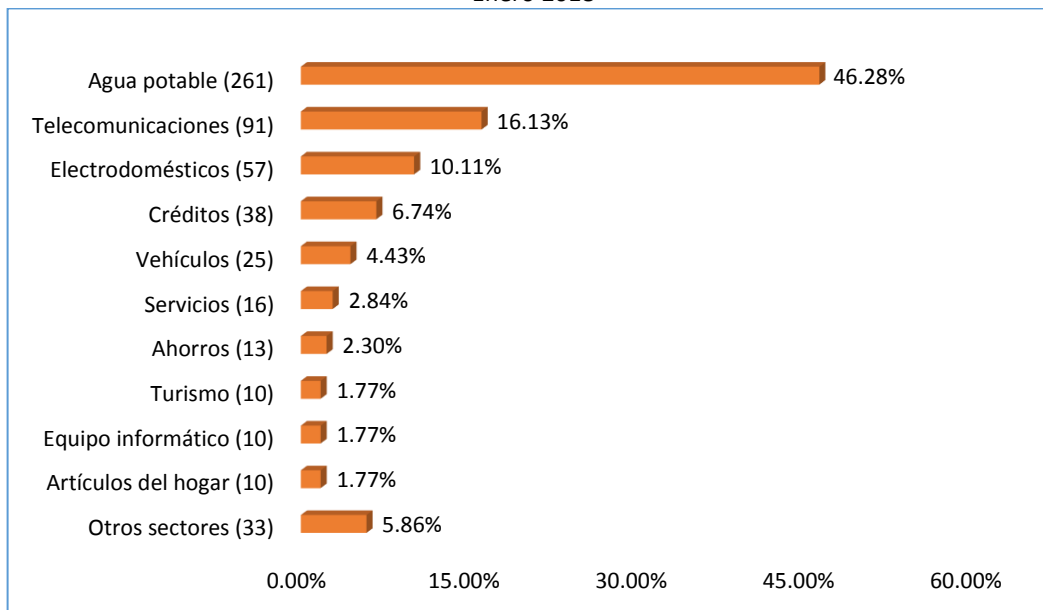
Gráfico 1. Asesorías por sector.
Enero 2018



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

72.52% de las denuncias en: agua potable, telecomunicaciones, y electrodomésticos.

Gráfico 2. Denuncias por sector.
Enero 2018



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

1,630 asesorías por cobros, cargos y comisiones indebidas.

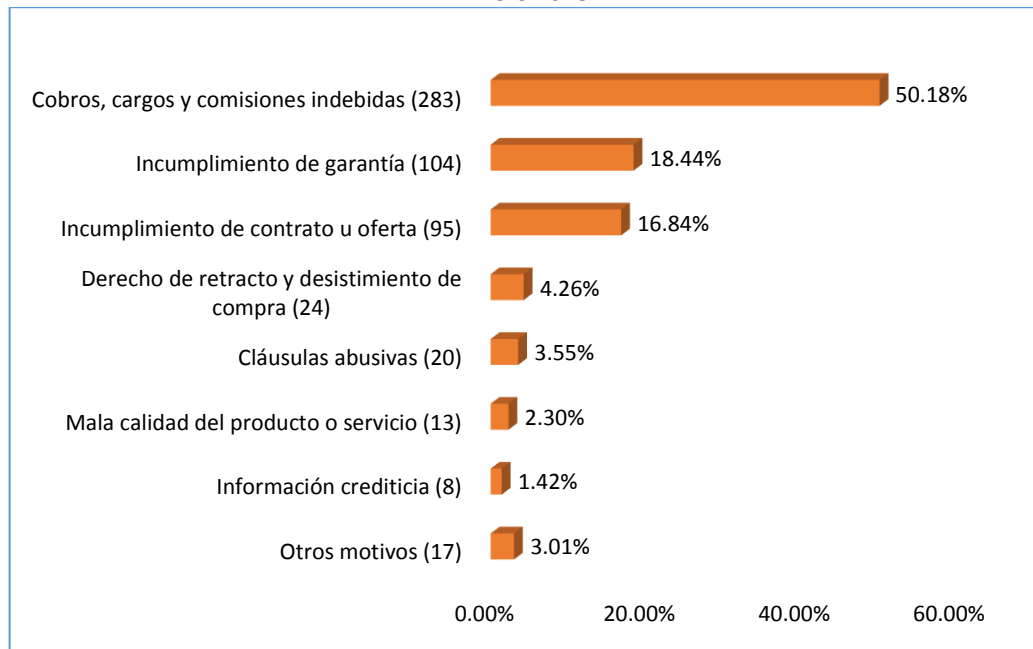
Gráfico 3. Motivos de las asesorías atendidas.
Enero 2018



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

283 denuncias por cobros, cargos y comisiones indebidas.

Gráfico 4. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero 2018



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

\$193,543.47 recuperados en créditos, telecomunicaciones y electrodomésticos.

Gráfico 5. Montos recuperados por sector.
Enero 2018



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

Respecto a diciembre 2017, las atenciones recibidas a través de medios descentralizados aumentaron un 14.64%.

Las atenciones receptadas en medios descentralizados representaron el 48.46% del total de atenciones brindadas en enero 2018.

Tabla 3. Atenciones por forma de recepción descentralizada.
Diciembre 2017 – enero 2018

Forma de recepción	Diciembre 2017		Enero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Subtotal Defensoría - Móvil	1,403	51.62%	1,399	44.90%	-4	-0.29%
Defensoría - Móvil	1,403	51.62%	1,399	44.90%	-4	-0.29%
Subtotal Medios electrónicos	759	27.92%	1,021	32.77%	262	34.52%
Atención en línea	203	7.47%	350	11.23%	147	72.41%
Chat	310	11.41%	301	9.66%	-9	-2.90%
Correo Electrónico	59	2.17%	104	3.34%	45	76.27%
Red Social Facebook	153	5.63%	227	7.28%	74	48.37%
Red Social Twitter	34	1.25%	39	1.25%	5	14.71%
Subtotal Teléfono Directo	16	0.59%	9	0.29%	-7	-43.75%
Teléfono Directo	16	0.59%	9	0.29%	-7	-43.75%
Subtotal Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	540	19.87%	687	22.05%	147	27.22%
Ciudad Mujer	32	1.18%	36	1.16%	4	12.50%
Ventanillas descentralizadas	508	18.69%	651	20.89%	143	28.15%
Total	2,718	100.00%	3,116	100.00%	398	14.64%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	263	18.80%	304	29.77%	0	0.00%	119	17.32%	686	22.02%
Agua potable	180	12.87%	52	5.09%	3	33.33%	199	28.97%	434	13.93%
Créditos	166	11.87%	171	16.75%	1	11.11%	85	12.37%	423	13.58%
Energía eléctrica	320	22.87%	12	1.18%	3	33.33%	77	11.21%	412	13.22%
Servicios	85	6.08%	92	9.01%	0	0.00%	22	3.20%	199	6.39%
Electrodomésticos	55	3.93%	81	7.93%	0	0.00%	48	6.99%	184	5.91%
Hidrocarburos	109	7.79%	10	0.98%	0	0.00%	21	3.06%	140	4.49%
Artículos del hogar	33	2.36%	68	6.66%	0	0.00%	15	2.18%	116	3.72%
Vehículos	22	1.57%	30	2.94%	0	0.00%	32	4.66%	84	2.70%
Tributos y servicios	40	2.86%	22	2.15%	0	0.00%	4	0.58%	66	2.12%
Ahorros	18	1.29%	22	2.15%	1	11.11%	10	1.46%	51	1.64%
Seguros y fianzas	17	1.22%	17	1.67%	1	11.11%	16	2.33%	51	1.64%
Los demás sectores	91	6.50%	140	13.71%	0	0.00%	39	5.68%	270	8.66%
Total	1,399	100.00%	1,021	100.00%	9	100.00%	687	100.00%	3,116	100.00%

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

Tabla 5. Motivos de las atenciones en medios descentralizados.
Enero 2018

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	618	44.17%	184	18.02%	7	77.78%	318	46.29%	1,127	36.17%
Incumplimiento de contrato u oferta	251	17.94%	376	36.83%	1	11.11%	84	12.23%	712	22.85%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	126	9.01%	102	9.99%	1	11.11%	85	12.37%	314	10.08%
Incumplimiento de garantía	88	6.29%	138	13.52%	0	0.00%	60	8.73%	286	9.18%
Mala calidad del producto o servicio	114	8.15%	76	7.44%	0	0.00%	62	9.02%	252	8.09%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	26	1.86%	43	4.21%	0	0.00%	18	2.62%	87	2.79%
Cláusulas abusivas	48	3.43%	5	0.49%	0	0.00%	21	3.06%	74	2.37%
Los demás motivos	128	9.15%	97	9.50%	0	0.00%	39	5.68%	264	8.47%
Total	1,399	100.00%	1,021	100.00%	9	100.00%	687	100.00%	3,116	100.00%

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

DATOS ENERO 2017-2018

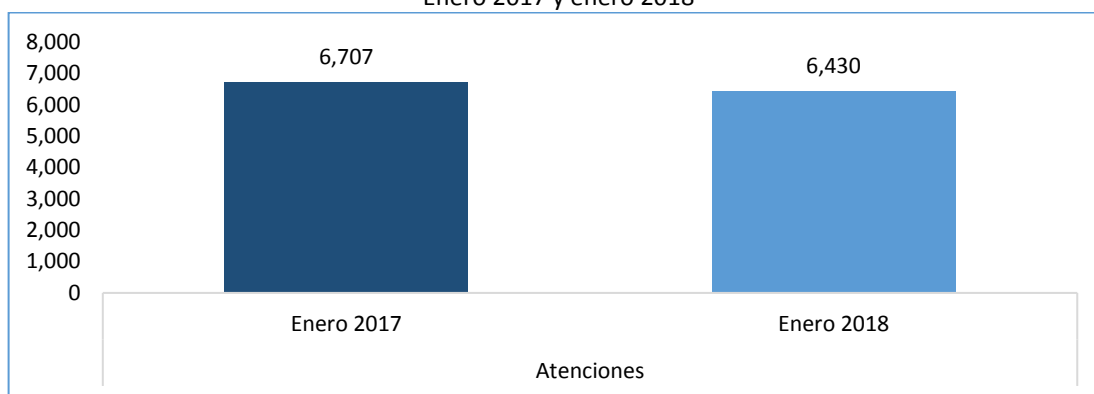
6,430 personas atendidas en enero 2018; 277 atenciones menos que el mismo mes en 2017.

Tabla 6. Atenciones brindadas.
Enero 2017 y enero 2018

Tipo de atención	Enero 2017		Enero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría	5,498	81.97%	5,368	83.48%	-130	-2.4%
Denuncia	852	12.70%	564	8.77%	-288	-33.8%
Derivación	92	1.37%	74	1.15%	-18	-19.6%
Gestión	265	3.95%	424	6.59%	159	60.0%
Total	6,707	100.00%	6,430	100.00%	-277	-4.1%

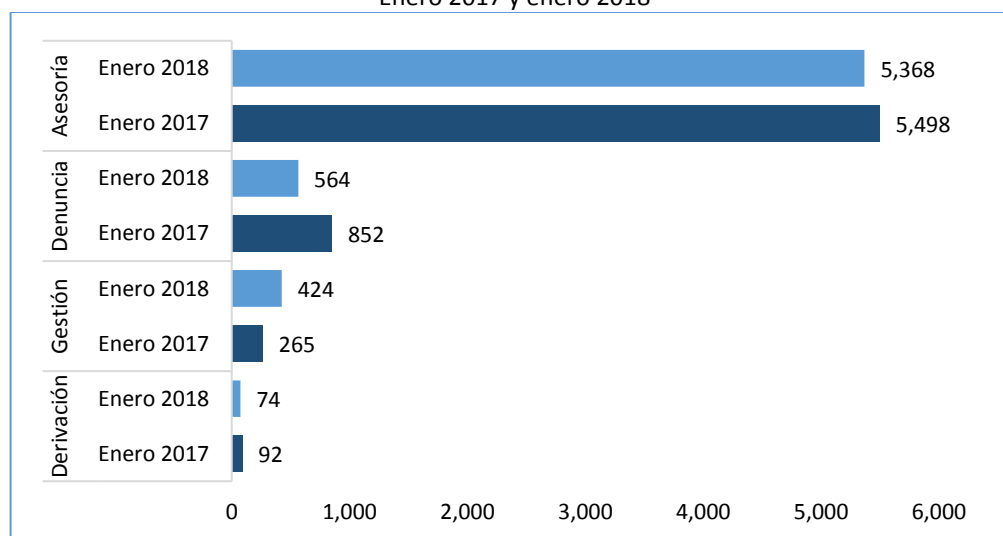
Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Defensoría del Consumidor, 2018.

Gráfico 6. Atenciones brindadas.
Enero 2017 y enero 2018



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

Gráfico 7. Atenciones brindadas, por tipo.
Enero 2017 y enero 2018



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

5,368 asesorías brindadas, el 55.48% corresponde a telecomunicaciones, créditos, y agua potable, en enero 2018.

Tabla 7. Asesorías por sector.
Enero 2017 y enero 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2017	Enero 2018	Enero 2017	Enero 2018
Telecomunicaciones	1,338	1,272	24.34%	23.70%
Créditos	913	1,066	16.61%	19.86%
Agua potable	729	640	13.26%	11.92%
Energía eléctrica	267	443	4.86%	8.25%
Electrodomésticos	442	328	8.04%	6.11%
Servicios	331	321	6.02%	5.98%
Vehículos	133	181	2.42%	3.37%
Hidrocarburos	46	177	0.84%	3.30%
Artículos del hogar	387	160	7.04%	2.98%
Ahorros	117	119	2.13%	2.22%
Inmuebles	97	116	1.76%	2.16%
Seguros y fianzas	84	107	1.53%	1.99%
Tributos y servicios	274	97	4.98%	1.81%
Equipo informático	51	56	0.93%	1.04%
Turismo	53	50	0.96%	0.93%
Alimentos	66	44	1.20%	0.82%
Salud	17	43	0.31%	0.80%
Prendas de vestir	40	39	0.73%	0.73%
Transporte	55	31	1.00%	0.58%
Escolar	15	31	0.27%	0.58%
Servicios de información crediticia	17	19	0.31%	0.35%
Cosméticos	8	10	0.15%	0.19%
Casas de empeño	0	6	0.00%	0.11%
Varios	7	5	0.13%	0.09%
Artículos infantiles	7	4	0.13%	0.07%
Servicios bursátiles	4	2	0.07%	0.04%
Agrícola	0	1	0.00%	0.02%
Químicos	0	0	0.00%	0.00%
Servicios electrónicos financieros	0	0	0.00%	0.00%
Total	5,498	5,368	100.00%	100.00%

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

69.13% de las asesorías brindadas, en enero 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 2017 y enero 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero 2017	Enero 2018	Enero 2017	Enero 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	2,542	1,630	46.23%	30.37%
Incumplimiento de contrato u oferta	1,445	1,269	26.28%	23.64%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	328	812	5.97%	15.13%
Incumplimiento de garantía	376	509	6.84%	9.48%

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero 2017	Enero 2018	Enero 2017	Enero 2018
Mala calidad del producto o servicio	15	434	0.27%	8.08%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	148	187	2.69%	3.48%
Cláusulas abusivas	0	143	0.00%	2.66%
Gestiones de cobro	44	59	0.80%	1.10%
Información crediticia	36	45	0.65%	0.84%
Práctica abusiva	371	43	6.75%	0.80%
Documentos de obligación y cancelaciones	28	22	0.51%	0.41%
Varios	165	215	3.00%	4.01%
Total	5,498	5,368	100.00%	100.00%

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

564 denuncias atendidas, el 72.52% agua potable, telecomunicaciones y electrodomésticos, en el período enero 2018.

Tabla 9. Denuncias por sector. Enero 2017 y enero 2018

Sector	Total		Porcentaje	
	Enero 2017	Enero 2018	Enero 2017	Enero 2018
Agua potable	460	261	53.99%	46.28%
Telecomunicaciones	128	91	15.02%	16.13%
Electrodomésticos	64	57	7.51%	10.11%
Créditos	26	38	3.05%	6.74%
Vehículos	35	25	4.11%	4.43%
Servicios	23	16	2.70%	2.84%
Ahorros	13	13	1.53%	2.30%
Artículos del hogar	54	10	6.34%	1.77%
Equipo informático	11	10	1.29%	1.77%
Turismo	5	10	0.59%	1.77%
Transporte	15	7	1.76%	1.24%
Inmuebles	3	6	0.35%	1.06%
Salud	2	6	0.23%	1.06%
Prendas de vestir	5	5	0.59%	0.89%
Seguros y fianzas	4	5	0.47%	0.89%
Artículos infantiles	1	2	0.12%	0.35%
Cosméticos	1	1	0.12%	0.18%
Alimentos	0	1	0.00%	0.18%
Servicios de información crediticia	2	0	0.23%	0.00%
Agrícola	0	0	0.00%	0.00%
Casas de empeño	0	0	0.00%	0.00%
Energía eléctrica	0	0	0.00%	0.00%
Escolar	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%
Servicios electrónicos financieros	0	0	0.00%	0.00%
Tributos y servicios	0	0	0.00%	0.00%
Varios	0	0	0.00%	0.00%
Total	852	564	100.00%	100.00%

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

85.46% de las denuncias atendidas, en enero 2018, son por cobros, cargos y comisiones indebidas, incumplimiento de garantía, e incumplimiento de contrato u oferta.

Tabla 10. Motivos de las denuncias atendidas.
Enero 2017 y enero 2018

Motivo	Total		Porcentaje	
	Enero 2017	Enero 2018	Enero 2017	Enero 2018
Cobros, cargos y comisiones indebidas	532	283	62.44%	50.18%
Incumplimiento de garantía	133	104	15.61%	18.44%
Incumplimiento de contrato u oferta	140	95	16.43%	16.84%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	9	24	1.06%	4.26%
Cláusulas abusivas	0	20	0.00%	3.55%
Mala calidad del producto o servicio	3	13	0.35%	2.30%
Información crediticia	2	8	0.23%	1.42%
Documentos de obligación y cancelaciones	3	3	0.35%	0.53%
Gestiones de cobro	2	3	0.23%	0.53%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	1	3	0.12%	0.53%
Práctica abusiva	26	0	3.05%	0.00%
Varios	1	8	0.12%	1.42%
Total	852	564	100.00%	100.00%

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

En enero de 2018, se cerraron 742 denuncias y gestiones; 38.0% menos que en enero 2017.

Tabla 11. Denuncias y gestiones cerradas.
Enero 2017 y enero 2018

Solución	Enero 2017	Enero 2018	Variación	Diciembre 2017	Enero 2018	Variación
Denuncia	973	413	-57.6%	395	413	4.6%
Avenimiento	604	274	-54.6%	244	274	12.3%
Cerrado por razones de oficio	0	0	0.0%	0	0	0.0%
Conciliación	136	85	-37.5%	67	85	26.9%
Desistimiento	37	30	-18.9%	29	30	3.4%
Falta de Ratificación y Prevención	49	8	-83.7%	14	8	-42.9%
Tribunal Sancionador	147	16	-89.1%	41	16	-61.0%
Gestión	223	329	47.5%	302	329	8.9%
Total	1,196	742	-38.0%	697	742	6.5%

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

El monto recuperado en enero 2018, ascendieron a \$300,991.30; representando un 33.43% más que en el mismo período del año anterior.

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

Tipo de caso	Enero 2017	Enero 2018	Variación	Diciembre 2017	Enero 2018	Variación
Denuncia	\$191,225.16	\$230,184.57	20.37%	\$603,796.57	\$230,184.57	-61.88%
Gestión	\$34,350.67	\$70,806.73	106.13%	\$87,639.40	\$70,806.73	-19.21%
Total	\$225,575.83	\$300,991.30	33.43%	\$691,435.97	\$300,991.30	-56.47%

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

7,367 (55.84% del total) reclamos cerrados con devolución.

Recuperando \$4,079,142.79

Tabla 13. Reclamos y montos recuperados.
Enero 2017 - enero 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	844	477	\$166,070.93
sep-17	900	506	\$190,814.78
oct-17	995	586	\$291,939.07
nov-17	916	493	\$655,155.87
dic-17	697	371	\$691,435.97
ene-18	742	409	\$300,991.30
Total	13,194	7,367	\$4,079,142.79

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

3,116 atenciones receiptadas en medios descentralizados para enero 2018; 602 adicionales al mismo período del año anterior.

Las atenciones acumuladas receiptadas en medios descentralizados representaron el 48.46% de las atenciones totales recibidas por la Defensoría en enero 2018.

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

Forma de recepción	Enero 2017		Enero 2018		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Defensoría - Móvil	1,226	48.77%	1,399	44.90%	173	14.11%
Defensoría - Móvil	1,226	48.77%	1,399	44.90%	173	14.11%
Medios electrónicos	929	36.95%	1,021	32.77%	92	9.90%
Atención en línea	352	14.00%	350	11.23%	-2	-0.57%
Chat	10	0.40%	301	9.66%	291	2910.00%
Correo Electrónico	95	3.78%	104	3.34%	9	9.47%
Red Social Facebook	410	16.31%	227	7.28%	-183	-44.63%
Red Social Twitter	62	2.47%	39	1.25%	-23	-37.10%
Teléfono Directo	0	0.00%	9	0.29%	9	-
Teléfono Directo	0	0.00%	9	0.29%	9	-
Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer	359	14.28%	687	22.05%	328	91.36%
Ciudad Mujer	15	0.60%	36	1.16%	21	140.00%
Ventanillas descentralizadas	344	13.68%	651	20.89%	307	89.24%
Total	2,514	100.00%	3,116	100.00%	602	23.95%

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

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

Sector	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Telecomunicaciones	263	18.80%	304	29.77%	0	0.00%	119	17.32%	686	22.02%
Agua potable	180	12.87%	52	5.09%	3	33.33%	199	28.97%	434	13.93%
Créditos	166	11.87%	171	16.75%	1	11.11%	85	12.37%	423	13.58%
Energía eléctrica	320	22.87%	12	1.18%	3	33.33%	77	11.21%	412	13.22%
Servicios	85	6.08%	92	9.01%	0	0.00%	22	3.20%	199	6.39%
Electrodomésticos	55	3.93%	81	7.93%	0	0.00%	48	6.99%	184	5.91%
Hidrocarburos	109	7.79%	10	0.98%	0	0.00%	21	3.06%	140	4.49%
Artículos del hogar	33	2.36%	68	6.66%	0	0.00%	15	2.18%	116	3.72%
Vehículos	22	1.57%	30	2.94%	0	0.00%	32	4.66%	84	2.70%
Tributos y servicios	40	2.86%	22	2.15%	0	0.00%	4	0.58%	66	2.12%
Ahorros	18	1.29%	22	2.15%	1	11.11%	10	1.46%	51	1.64%
Seguros y fianzas	17	1.22%	17	1.67%	1	11.11%	16	2.33%	51	1.64%
Los demás sectores	91	6.50%	140	13.71%	0	0.00%	39	5.68%	270	8.66%
Total	1,399	100.00%	1,021	100.00%	9	100.00%	687	100.00%	3,116	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 2018

Motivo	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	618	44.17%	184	18.02%	7	77.78%	318	46.29%	1,127	36.17%
Incumplimiento de contrato u oferta	251	17.94%	376	36.83%	1	11.11%	84	12.23%	712	22.85%
Sobreendeudamiento o (Plan de pagos)	126	9.01%	102	9.99%	1	11.11%	85	12.37%	314	10.08%
Incumplimiento de garantía	88	6.29%	138	13.52%	0	0.00%	60	8.73%	286	9.18%
Mala calidad del producto o servicio	114	8.15%	76	7.44%	0	0.00%	62	9.02%	252	8.09%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	26	1.86%	43	4.21%	0	0.00%	18	2.62%	87	2.79%
Cláusulas abusivas	48	3.43%	5	0.49%	0	0.00%	21	3.06%	74	2.37%
Los demás motivos	128	9.15%	97	9.50%	0	0.00%	39	5.68%	264	8.47%
Total	1,399	100.00%	1,021	100.00%	9	100.00%	687	100.00%	3,116	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.
Enero 2018

Proveedor	Defensoría-Móvil		Medios electrónicos		Teléfono directo		Ventanillas descentralizadas y Ciudad Mujer		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
ANDA	7	43.75%	2	6.25%	0	0.00%	73	68.87%	82	53.25%
Tigo	4	25.00%	1	3.13%	0	0.00%	6	5.66%	11	7.14%
Grupo Monge	1	6.25%	2	6.25%	0	0.00%	6	5.66%	9	5.84%
Omnisport	0	0.00%	4	12.50%	0	0.00%	1	0.94%	5	3.25%
Unicomer	0	0.00%	2	6.25%	0	0.00%	1	0.94%	3	1.95%
Banco Agrícola	0	0.00%	1	3.13%	0	0.00%	2	1.89%	3	1.95%
Los demás proveedores	4	25.00%	20	62.50%	0	0.00%	17	16.04%	41	26.62%
Total	16	100.00%	32	100.00%	0	0.00%	106	100.00%	154	100.00%

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