# Defensoría rinde cuentas a asociaciones de consumidores

*Viernes, 29 de Junio de 2012 16:05*

Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor, presentó este viernes a más de 15 asociaciones de consumidores, el informe de gestión correspondiente al período de junio 2011 a mayo 2012, destacando importantes cambios y avances en materia de protección de los derechos de las y los consumidores.

Cabe mencionar que en la cuarta audiencia pública de rendición de cuentas, la Presidenta de La Defensoríaresaltó el fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses y la promoción de la educación de las y los consumidores.

Al respecto, se realizaron 6 proyectos educativos impulsados por las asociaciones de consumidores de Santa Elena, Usulután, Metapán, Santa Ana, Apopa y Santiago Texacuangos, que beneficiaron a 1,631 estudiantes y habitantes de comunidades y colonias. Asimismo, se realizaron gestiones que activaron la defensa de los intereses de 4,330 consumidores y usuarios de los servicios de agua potable y energía eléctrica en Apopa, San Martín y San Antonio Abad.

En el período que se informa, la Presidenta de La Defensoría, puntualizó también otros importantes logros:

## VIGILANCIA Y TRANSPARENCIA DE MERCADOS

- **Realización de 3,045 inspecciones**, un 50% más con respecto al período anterior, en establecimientos comerciales, supermercados y tiendas de conveniencia y mayoristas, restaurantes, hoteles y centros recreativos, farmacias y hospitales, almacenes de ropa, zapatos y accesorios, casas comerciales y electrodomésticos. El resultado de las inspecciones señala que el porcentaje de hallazgos de potenciales infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y las Normas Salvadoreñas Obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos es del 50%, ante los cuales se activaron los respectivos procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de La Defensoría.

- **Hallazgo de 28,259 productos vencidos**, entre otros, medicamentos (17,366) y alimentos (7,039), en 702 establecimientos y, falta de precios a la vista en 422 negocios. Para proteger la salud de las y los consumidores, como resultado de este hallazgo se emitieron 260 medidas cautelares.

- **Ejecución de 55 estudios** de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de 44 productos alimenticios. Además se realizaron 8 estudios relacionadas sectores relevantes como: alimentos, combustibles, telecomunicaciones y servicios financieros.

- **Se realizaron 119 sondeos de precios** de granos básicos, frutas, verduras, medicamentos, harinas de trigo y maíz, útiles escolares, productos básicos en supermercados y costos de envío de remesas, que permitió realizar 9,067 visitas a distintos establecimientos comerciales donde se venden los productos monitoreados, con el fin de proteger el bolsillo y facilitar información útil y oportuna a la persona consumidora para que pueda tomar mejores decisiones de compra.

- **Realización de 6 talleres de capacitación a proveedores de los sectores**: supermercados, tiendas de conveniencia, restaurantes, miel, salineras y lácteas; capacitando a 425 empleados con el objetivo fortalecer el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y alentar las buenas prácticas empresariales.

## PROTECCIÓN EFECTIVA DEL BOLSILLO

De las denuncias y gestiones atendidas en este año, La Defensoría cerró con devolución 10,251 casos de consumidores individuales. Estas devoluciones a favor de las personas consumidoras ascendieron a un total de **US $ 2, 866,495.37** millones. Así mismo, el Tribunal Sancionador ordenó una devolución de **US $ 6,432.70,** a favor de 81 consumidores en un caso de agua potable. La devolución total fue de US $ 2,872,928.37 millones.

Por primera vez, e**l sector de inmuebles ocupó el segundo puesto con más devoluciones por un monto de US $ 607,220.33;desplazando al tercer puesto, al sector de servicios financieros (US $ 422,109.30)**; el primer puesto lo ocupó el sector de agua potable, con un monto de devolución de US $ 842,812.34.

## EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

- El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor emitió **resolución en 460 denuncias** de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

- Del total de casos cerrados, en cumplimiento de sus facultades sancionó 292 casos con la imposición de **multas que en conjunto ascendieron a US $ 279,785.50**; y ordenó una devolución en un caso colectivo.

## PRINCIPALES ACCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- Más recientemente, con el fin de hacer cumplir la Ley de Medicamentos y proteger el derecho a la salud, seguridad y calidad de los medicamentos y productos

cosméticos de uso terapéutico, se trabaja conjuntamente con la Dirección Nacional de Medicamentos un plan de inspección de farmacias.

- Inspecciones y auditorías a transportistas y comerciantes de granos básicos junto con auditores del Ministerio de Hacienda y Policía Nacional Civil para prevenir alza injustificada de precios en el maíz.

- Operativos conjuntos entre La Defensoría y los Ministerios de Economía y Hacienda para prevenir abusos en gasolineras ante eliminación temporal y luego, restablecimiento del FEFE; y, vigilancia mensual del cumplimiento del precio regulado del gas licuado de petróleo (gas propano).

- Elaboración de la propuesta de Código de Buenas Prácticas de Productos y Servicios Financieros, misma que se encuentra en consulta con los proveedores. Esta acción es promovida por el comité sectorial de servicios financieros, integrado entre otras instituciones por la Superintendencia Financiera, Banco Central de Reserva, Hipotecario, de Fomento Agropecuario y Defensoría del Consumidor.

- Coordinación y trabajo conjunto con el Ministerio de Educación en la elaboración del Diseño de Guías Didácticas para Educación Básica y Educación Media, con base en el "aprendizaje por proyectos"; Guía metodológica "De joven a joven consumerista" con metodología de aprendizaje por investigación abierta; Cuaderno de apoyo a la Alfabetización de Adultos.

## CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DEDERECHOS

- **Realización de 59 talleres y capacitaciones**, que en conjunto permitieron llegar a 1,960 personas (1,242 mujeres y 718 hombres). Además, como parte de la difusión de derechos y deberes de los consumidores y proveedores, **se distribuyeron 527,782 materiales educativos** e informativos y 66,668 artículos promocionales.

## ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Durante el período de gestión, se visitaron 155 municipios mediante la Defensoría **móvil** que **facilitaron atenciones a 2,159 consumidores**, de las cuales 1,620 fueron asesorías; 313 denuncias; 37 gestiones y 189 derivaciones. La atención de reclamos de las personas consumidoras fue facilitada también mediante campañas de temporada.

A la serie de logros alcanzados por La Defensoría en los tresaños de cambios, se suma la concreción y fortalecimiento de sus relaciones con otras instituciones públicas y privadas, como las Gobernaciones Político Departamentales, permitiendo que este año entrará en funcionamiento la séptima Ventanilla Departamental de Atención al Consumidor en la ciudad Puerto La Unión.