

AYUDA DE MEMORIA

<b>Evento: RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PARA ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y GRUPOS GESTORES</b>
<b>Lugar: HOTEL REAL INTERCONTINENTAL.</b>
<b>Cantidad de participantes: 116</b>
<b>Cantidad de participantes por sexo: 52 mujeres y 64 hombres.</b>
<b>Cantidad de participantes con discapacidad: 1 hombre.</b>
<b>Intérprete Lenguaje de señas: Rosalba Cartagena de López.</b>
<b>Material entregado a cada participante: Informe de Rendición de Cuentas, hoja de evaluación del evento y hoja para participación ciudadana.</b>
<b>Intervenciones en el espacio de participación ciudadana: 20 (9 por micrófono y 11 por escrito)</b>
<b>Preguntas hechas por micrófono, según el sexo: 9 (4 por mujeres y 5 por hombres).</b>
<b>Preguntas por escrito, según el sexo: 23 (3 anónimas, 6 por mujeres y 14 por hombres).</b>

❖ **Mesa de honor:**

- Lcda. Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor.
- Lic. Danilo Pérez, Director ejecutivo del Centro para la Defensa del Consumidor.
- Ing. José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.

❖ **Himno Nacional de El Salvador.**

❖ **Palabras del ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, dando la bienvenida a cada Asociación de Consumidores y Grupos Gestores por su presencia en el evento.**

❖ **Palabras de la señora Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina, dando la bienvenida y brinda una breve explicación sobre el ejercicio de rendición de cuentas dentro del marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.**

**I. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS, PRESENTADO POR LA SEÑORA PRESIDENTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, LICENCIADA YANCI URBINA.**

**Principales logros de la gestión junio 2015 a mayo 2016**

Mención de los 13 puntos a tratar y la Ejecución presupuestaria.

**1. Atenciones brindadas a la ciudadanía:**

- Total de atenciones brindadas
- Tipo de atenciones brindadas

- Atenciones brindadas por oficina
- Atenciones brindadas por género y por personas jurídicas
- Atenciones recibidas a través de medios innovadores: Atención en línea red social Facebook, correo electrónico y red social twitter.
- Atenciones brindadas por sector, haciendo énfasis en los principales como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Denuncias atendidas por sector, haciendo énfasis en los principales sectores como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Detalle de otros servicios brindados a través del teléfono 910 y porcentaje de efectividad.

## **2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras:**

- Resultados de 2 años protegiendo la economía familiar: monto recuperado y cantidad de personas consumidoras favorecidas.
- Recuperación económica a favor de las personas consumidoras, cantidad, porcentaje de incremento con respecto al año anterior y cantidad de personas beneficiadas.
- Detalle de las denuncias por tipo, compartido para los dos últimos años de gestión, totales entre ambos y variación en porcentaje.
- Montos recuperados por sector en casos individuales, gestiones y casos colectivos para el presente período.
- Principales motivos de las devoluciones para los sectores: servicios financieros, vehículos, agua potable, telecomunicaciones e inmobiliario.

## **3. Ejecución de la potestad sancionadora.**

- Cantidad de casos con imposición de multa, monto de multas y devoluciones.
- Cantidad de denuncias recibidas por el Tribunal Sancionador sobre posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y su clasificación.
- Casos cerrados y expedientes multados 2009-2016.
- Multas impuestas por el Tribunal Sancionador 2009-2016.
- Proveedores sancionados con más multa en el presente período, por sector y multa impuesta.

## **4. Protección jurídica de las personas consumidoras.**

- Casos tramitados por la Dirección Jurídica con afectaciones de intereses colectivos o difusos con acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.
- Cantidad de casos por interés difuso derivados de inspecciones, interés difuso derivados de estudios de contenido neto, interés determinado o determinable y representación judicial.
- Activación de procedimientos sancionatorios en el Tribunal Sancionador contra proveedores de estacionamientos en centros comerciales, operadoras telefónicas e inmuebles.

- Mención de proveedores contra los cuales se interpusieron denuncias de casos colectivos.
- Protección de Derechos económicos: cantidad de contratos de productos y servicios financieros, verificados para prevenir la inclusión de cláusulas abusivas y evitar prácticas abusivas, en coordinación con SFF, INSAFOCOOP y SOM.
- Resultado de las acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo para el presente período.
- Acciones judiciales en la Sala de lo Contencioso Administrativo –SCA-: Casos cerrados por la SCA declarados ilegales por sector, multas impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, devoluciones a consumidores. Mención de las demandas de amparo que se han presentado ante la Sala de lo Constitucional y cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras.
- Casos activo en la SCA: por sector, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Casos activos en la Sala de lo Constitucional, casos declarados ilegales por la SCA, en los que la Dirección Jurídica ha presentado demandas de amparo, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Mejora y ampliación del marco jurídico de protección al consumidor. Participación y aportes de la Defensoría del Consumidor en diferentes procesos de formulación y reformas a leyes ante la Asamblea Legislativa.

**5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados.**

- Inspecciones realizadas en los 5 años de gobierno del Presidente Funes.
- Inspecciones realizadas en los 2 años de gobierno del Presidente Sánchez Cerén.
- Inspecciones realizadas en el presente período con y sin hallazgos.
- Comparativo sobre el total de inspecciones realizadas desde el año 2009.
- Comparativo de inspecciones realizadas por región en el presente año: por región, cantidad y porcentaje con hallazgo de cumplimiento de LPC y porcentaje con hallazgo incumplimiento de LPC.
- Resultados de inspecciones sobre productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas, sin precio a la vista y sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- Actividad de inspección en coordinación entre la Defensoría del Consumidor y la Dirección Nacional de Medicamentos, Ministerio de Hacienda, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y confirme a las facultades establecidas en la LRSIHCP.
- Estudios realizados de inocuidad y calidad, etiquetado nutricional, contenido neto y etiquetado general.

**6. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil.**

Sondeos de precios por producto y por establecimiento.

**7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez.**

- La Defensoría en la República de El Salvador: Ubicación de los Centros de Solución de Controversias, Ventanillas Departamentales y Ventanillas Ciudad Mujer.
- Defensorías Móviles realizadas.
- Atenciones brindadas por las Defensoría Móvil, por sector.
- Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo,
- Atenciones brindadas en Defensorías de Temporada.
- Atenciones brindadas en los Gabinetes Móviles
- Atenciones en el Festival para el buen vivir.

**8. Educación para el consumo y participación ciudadana.**

- Capacitaciones y talleres impartidos con diversos sectores.
- Festivales sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable para el Buen Vivir
- Concurso de pintura
- Diplomados
- Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores.

**9. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.**

- Plan de implementación de la PNPC.
- Porcentaje de cumplimiento.
- Acciones realizadas en los ejes 1 al 6.

**10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.**

- Gestión de cooperación externa.
- Especialización del talento humano.
- Fortalecimiento de las relaciones internacionales.

**11. Liderazgo en Transparencia institucional.**

- Atención de solicitudes de información y requerimientos ciudadanos.

**12. Comunicación institucional con la ciudadanía.**

- Impulso a la estrategia integral de divulgación con enfoque educativo en nuevos espacios de difusión, radio, televisión, redes sociales y web, boletín electrónico institucional, producción de audiovisuales.
- Materiales educativos, publicaciones, campañas.

**13. Fortalecimiento y desarrollo institucional.**

- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Defensoría del Consumidor y sus Centros de Solución de Controversias: Certificación internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”, otorgada por Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR-.

- Defensoría del Consumidor y servicios de inspecciones: Acreditación ISO/IEC 17020:2012 con Organismo de Inspección, otorgado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación –OSA–.

#### **Ejecución Presupuestaria.**

- Asignación presupuestaria para el año 2015.
- Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2015.
- Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo de 2016, más el proyectado de abril a mayo de 2016.
- Estados financieros auditados.

## **II. ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

La metodología de la Participación ciudadana, fue presentada por el Director de Ciudadanía y Consumo, ingeniero José Ulises Orellana, quien explicó al público la dinámica para realizar sus intervenciones:

- a) Por medio de un pequeño formulario que se les entregó en el momento de la inscripción.
  - b) A mano alzada, solicitando un micrófono
- Recuerda sobre la entrega de la hoja de evaluación, que se les entregó en el momento de la inscripción, para que la llenen y devuelvan al finalizar el evento.

### **Intervención 1**

**Miembro de Asociación de Consumidores de Soyapango ACUS, realiza su intervención por micrófono.**

- Manifiesta que a través de la DC, se han resuelto varios problemas de consumo en comunidades de Soyapango y agradece a la DC por el acompañamiento.
- Comenta que sobre el hecho en que la DC no puede intervenir en monitorear el incremento de los precios de la canasta básica; pero es de la opinión que si puede frenar los incrementos, a través de una intervención de análisis y que se pronuncie en nombre de los consumidores para analizar la situación.

### **Intervención 2**

**Referente de la Universidad de Sonsonate, quien está participando en el diplomado de la DC. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Manifiesta su satisfacción por la participación en dicho diplomado.
- Felicita a la señora Presidenta por su labor.
- Felicita por su exposición sobre los logros de la DC.
- Sobre los insumos para los panificadores: Manifiesta que el producto lo venden sin la calidad esperada, como en el caso del pan francés, por lo que pide su interpretación ante la actuación de los empresarios y cuál será su intervención al respecto.

### **Intervención 3**

**Referente del Comité de consumidores y consumidoras de Soyapango. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Felicita a la Presidenta por su labor en el DC.
- Manifiesta su preocupación, por el incremento del 13% a la energía eléctrica y al respecto el Presidente de la República informó que solo se iba a aumentar un centavo; pero que la verdad es que para ellos iba va a afectarse los bolsillos de las personas consumidoras y como resultado un incremento al precio de la canasta básica, porque los proveedores pasan el aumento al consumidor y no asumen la responsabilidad. Que nada menos el día de ayer la Sala se ha pronunciado al respecto, declarando ilegal dicho cobro.
- También expresa su inconformidad ante la disminución de la gasolina o de la energía eléctrica; pero que los precios de la canasta básica siguen igual.
- Solicita que le explique sobre si se dará o no el incremento.

### **Intervención 4**

**Miembro de Asociación de Consejos de Pueblo originarios de Cuscatlán ACOPOC. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

Agradecen a la DC porque los han tomado en cuenta, han visitado sus lugares de vivienda que son lejanos a la zona urbana y desde el año pasado han recibido capacitaciones sobre derechos de los consumidores, lo cual considera que era necesario. Que se les ha apoyado en los problemas del agua. Han recibido capacitaciones en varios lugares.

Manifiesta que tienen una Alianza de Pueblos originarios y DC y por tanto, agradece a las personas que los han atendido y por el trabajo realizado en los pueblos originarios, como son: Esmeralda, Alex Canizalez, Raúl Guevara y Amanda de la Dirección de Ciudadanía y Consumo y, a los señores motoristas como es el caso de don Pablo Ibáñez.

### **Intervención 5**

**Miembro de Asociación de mujeres de Verapaz, San Vicente. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Saluda a la Presidenta de la DC y a las compañeras Amada y Esmeralda de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.
- Manifiesta su inconformidad con el incremento de precios de los frijoles (libra \$1.25) y la azúcar, ya que recibe reclamo de sus clientes al respecto y al respecto opina que, ella solo aumenta un poco el precio del producto conforme al precio en que lo ha comprado, de manera que le quede un poco de ganancia.

### **Intervención 6**

**Miembro de ADESCO Brisas de La Paz, Zacatecoluca. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Manifiesta que los resultados, han sido del fruto de la cabeza que lidera la DC. La DC; ya que la DC existía desde hace tiempo; sin embargo, antes no se le brindaba el apoyo. Recientemente recurrieron al 910 para que la DC llegara a una asamblea de la comunidad

Brisas La Paz. La DCC acudió de manera inmediata y manifiesta su satisfacción por la atención brindada conforme a la LPC y se está viendo los resultados.

- La ADESCO Brisas de la Paz, está llevando un proceso de organización con el apoyo de la DC como es el caso de un Comité de Agua y Junta directiva, organización conjunta, dando como resultado un resultado excelente y se ha logrado frenar los abusos del proveedor Salazar Romero de alza de la tarifa de agua y alcantarillado.
- La actual DC devolvió la confianza en el Estado sobre una gestión efectiva.

#### **Intervención 7**

**Comunicador social independiente de Sonsonate Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Solicita que los miembros de las Asociaciones se pongan de pie y requirió un aplauso a la Presidenta y equipo de la DC, porque considera que están haciendo un buen trabajo.
- Felicita las palabras de la representante de los pueblos originarios.
- Manifiesta que participa en el diplomado de la DC que se está brindado en la Universidad de Sonsonate y solicita que se expanda por todo el país.
- Invita al público que lean la Ley de Protección al Consumidor.

#### **Intervención 8**

**Referente de Tutela de derechos humanos del Arzobispado de El Salvador. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Felicita a la DC por el evento de Rendición de Cuentas y a las Asociaciones y Grupos gestores de consumidores por su empoderamiento de los derechos del consumidor y trabajar de forma conjunta con la DC.
- Invita a Tutela de derechos humanos del Arzobispado, para presentar cualquier denuncia contra los derechos humanos e invita a que participen en las capacitaciones para dichos derechos
- Manifiesta además, que dicha institución se ha coordinado con la DC, para brindar un curso sobre los derechos del consumidor que se llevará a cabo en noviembre del presente año.
- Felicita a la DC por la labor que realizada y sugiere que se incremente la educación en consumo para una efectiva tutela de los derechos del consumidor.

#### **Intervención 9**

**Referente de Grupo Gestor de San Miguel. Realiza su intervención por medio de micrófono.**

- Manifiesta que los proveedores de telefonía aumentaron \$0.05 por cada \$2.00 dólares de saldo.
- Solicita saber al respecto y si esto se va quitar.

### III. PRESIDENTA BRINDA RESPUESTA A LAS INTERVENCIONES.

Cuando manifestó que la DC no regula precios, es en razón que esta institución no tiene la facultad para establecer los precios. Con la Ley de Medicamentos si se logró establecer los precios y bajo la responsabilidad de la DNM. Para el caso del gas licuado o propano hay una Ley. Para establecer un precio de referencia para la gasolina, hay una ley. Los productos regulados los respaldan una ley.

En el País no tenemos una ley para regular los precios de los productos, ya que esta fue derogada en 1989. En ese entonces existía la Ley de Estabilización de Precios y si se establecía un listado de productos que tenía regulación, por medio del Ministerio de Economía-MINEC y Ministerio de Agricultura-MAG. En ese año aun no existía la DC. Esto dio origen al proyecto denominado IRA, el cual era muy popular y tenía una especie de central de abastos, donde se establecían los precios a algunos productos. Por tanto, a la DC no puede establecer precios sin un asidero legal.

La DC lo que puede perseguir es un abuso como es el caso de las Maniobras o Artificios para incrementar injustificadamente el precio de un producto. Esto lo respalda la Ley de Protección al Consumidor en caso de emergencia nacional declarada por la Presidencia de la República o la Asamblea Legislativa. Esto no demerita, que la DC tenga las facultades ya mencionadas.

Con respecto al precio del frijol, este depende de la clase de frijol y por tanto, los consumidores debemos estar muy atentos; ante el incremento injustificado y cuál es el precio que se está ofertando en el mercado.

Los proveedores especulan o distorsionan los precios y para brindar información socialmente útil a las personas consumidoras, se realizan los sondeos de precios que se realiza a través de la labor de vigilancia, que se publican en el observatorio de precios que puede consultarse a través del 910 o por página web. En materia de precios en el país, tenemos una economía que se denomina de libre mercado y estos e inició con la derogación de la Ley que regulaba los precios de los productos, lo cual fue originado con la gestión de Cristiani.

La economía de libre mercado es muy defendida por el proveedor, que se rige por la oferta y demanda.

Invita a los participantes para que analicen esta situación, ya que en el caso de la Ley de Medicamentos tuvo un proceso de aprobación de 10 años. También es el caso de la lucha de la DC, para que se reforme la Ley contra la Usura para que se bajen las tasas de interés.

#### **Intervención 10**

##### **Presidenta lee papel**

¿Por qué no dice la situación de servicios financieros no está incluido el Banco Azteca?

**Respuesta:** Si está incluido en el informe de Rendición de Cuentas.

Con relación con la electricidad explica que, el Gobierno de la República estableció un cargo al costo de la energía eléctrica, sobre el cual se piensa que es un montón, debido a un problema de comunicación; pero estamos hablando de un cargo de un centavo por cada kilovatio y en el caso que consumen hasta 99 kilovatios, es decir, los que tienen subsidio no van a pagarlo. Si se aplicará a quienes consumen a partir de 100 kilovatios. Hay una distorsión de comunicación por parte de los medios de comunicación.

Por tanto, si se hubiera aprobado, este cargo no aplicaría al 70% de la población, es decir, la que tiene el subsidio.

La Sala de lo Constitucional falló ayer al respecto del cargo del 13% en energía eléctrica, emitiendo un recurso de amparo para examinar si la medida está bien tomada y suspenden el acto, por tanto, que no puede cobrarse ese cargo mientras que se esté analizando para verificar la justificación estatal para poder imponerlo y en ese sentido, está abierto este proceso. Esto también está sucediendo para todos los casos de la DC que se espera una resolución que ha tomado varios años.

Con relación al servicio de la telefonía, se expuso en el informe de Rendición de Cuentas un caso colectivo difuso contra los 4 proveedores principales de telefonía del país, los cuales fueron denunciadas a través de inspecciones realizadas, tras el hallazgo de posibles infracciones a la ley tales como: publicidad engañosa, cobros indebidos y precios a la vista. Desde el 1 de noviembre del año pasado, donde se estableció que iba a dar una disminución. Con base a esto la DC en su labor de inspección y verificación constató estos hechos y por tanto, interpuso la respectiva denuncia ante Tribunal Sancionador y actualmente se encuentra en análisis.

Esto si amerita 2 reflexiones, ya que el aumento en las tarifas depende de donde se compre saldo. Invita al público a que se informe que proveedores venden en números enteros \$1.00, \$2.00, etc. y donde se les vende de otra manera: \$1.05, \$2.10, etc.

Por tanto, es importante que los consumidores verifiquen cual es el proveedor que ofrece un precio mejor. Sin embargo, es importante analizar la actitud que tiene la persona consumidora ante este incremento, si hubo una disminución de compra ante esta circunstancia y como hubieran reaccionado las compañías de teléfono si todos los consumidores de este país hubiera tomado una decisión de rechazo; por tanto, hay que reflexionar como consumidores como reaccionamos ante ciertas prácticas de los proveedores. En el tema de los frijoles es igual, los proveedores que aumentan, responden ante la DC y los medios de comunicación, que se está vendiendo poco, como el precio está alto, la gente no quiere comprar.

Es importante que el consumidor se informe, a cuanto le venden el saldo de telefonía, para que se decida por el mejor precio. Hay farmacias, tiendas, librerías, etc. solo la DC realizó un inventario y llegamos a 40 establecimientos que son cadenas donde venden saldo.

**Presidenta da lectura a los temas que se requieren por medio escrito:**

**Intervención 11**

Ciudadano, solicita agua potable y da su número de teléfono.

**Respuesta:** Se le brindará apoyo para darle seguimiento.

**Intervención 12**

Consumidor en Ilobasco sobre el tema de Inversiones hidráulicas.

**Respuesta:** Solicita que se atienda este caso.

**Intervención 13**

Ciudadano manifiesta un problema de agua sucia

**Respuesta:** Se tomará en cuenta para un análisis de inocuidad y calidad del agua.

**Intervención 14**

Ciudadano, solicita organización en la comunidad el Progreso.

**Respuesta:** Se le brindará apoyo al respecto.

**Intervención 15**

Tema del salario mínimo

**Respuesta:** Los precios y la canasta básica consideramos que es un tema que debe revisarse, debido a que los precios son superiores a la capacidad adquisitiva de la ciudadanía con respecto al salario mínimo. Desde la DC y el CDC, se apoya en la propuesta del incremento al salario mínimo de \$300.00, porque el actual no cubre el costo de la canasta básica. Solicita su apoyo para lograr el incremento en el salario, a través de la Asamblea Legislativa.

**Intervención 16**

Solicita apertura en la zona oriental de Ventanillas de Atención.

**Respuesta:** Ya contamos con algunas ventanillas de atención al consumidor en la zona oriental y se está trabajando para abrir más.

**Intervención 17**

Reclamo sobre saldo no recibido.

**Respuesta:** Se le recibirá el reclamo.

**Intervención 18**

Si la DC puede actuar en el sector de educación superior y si se puede intervenir en casos de estudiantes como cambios de carreras.

**Respuesta:** En el tema de educación, la entidad responsable es la MINEC y hay una ley con estas facultades; pero la DC verificará en que forma puede apoyar según sus competencias.

**Intervención 19**

Profesor, sobre construcción de casas a la orilla de un barranco.

**Respuesta:** Se le puede brindar apoyo para saber más sobre su caso y establecer si aplica la denuncia.

**Intervención 20**

Ciudadano vive cerca de un penal y me bloquean la señal. ¿Si debe seguir pagando?

**Respuesta:** Debe seguir el procedimiento para darse de baja al contrato de telefonía o internet ante el proveedor. Si no hay respuesta lo invita a interponer la denuncia.

**Presidenta de la Defensoría del Consumidor, anuncia el cierre del espacio de participación ciudadana, Agradece al público las muestras de cariño hacia la DC.**

**Palabras del licenciado Danilo Pérez, Director ejecutivo del Centro para la Defensa del Consumidor, quien brindó felicitaciones a licenciada Yanci Urbina por su exitosa gestión.**

**Moderador ingeniero José Ulises Orellana, solicita se entreguen las evaluaciones. Presenta además, a los nuevos compañeros Jessie Maldonado y Antonio Méndez, que estarán en la Unidad de Participación Ciudadana de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.  
Cierre del evento.**