

## AYUDA DE MEMORIA

<b>Evento: RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR SAN MIGUEL.</b>
<b>Lugar: HOTEL TRÓPICO INN</b>
<b>Cantidad de participantes: 140</b>
<b>Cantidad de participantes por sexo: 70 mujeres y 70 hombres.</b>
<b>Cantidad de participantes con discapacidad: 4 mujeres y 5 hombres.</b>
<b>Intérprete Lenguaje de señas: Misael Martínez</b>
<b>Material entregado a cada participante:</b> Informe de Rendición de Cuentas, hoja de evaluación del evento y hoja para participación ciudadana.
<b>Moderador del evento:</b> Ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.
<b>Intervenciones en el espacio de participación ciudadana:</b> 20 (8 por micrófono y 12 por escrito).
<b>Preguntas realizadas por micrófono:</b> 8 (3 por mujeres y 5 por hombres).
<b>Preguntas entregadas por escrito, según sexo:</b> 22 (8 anónimas, 7 por mujeres y 7 por hombres)

### ❖ **Presentación de miembros de la mesa de honor**

- Lcda. Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor.
- Lic. Ricardo Osmin Canales, Gobernador político departamental de San Miguel.
- Lcda. Lucrecia Fuentes, Directora de Descentralización de la Defensoría del Consumidor.

### ❖ **Himno Nacional de El Salvador.**

### ❖ **Palabras del Gobernador de San Miguel Ricardo Osmin Canales**

### **I. Informe de Rendición de Cuentas, presentado por la señora Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina.**

- ✓ Saludo de la señora Presidenta.
- ✓ Introducción sobre el trabajo realizado en el período comprendido entre mayo 2015 a junio de 2016.
- ✓ Agradecimiento al público su presencia al evento.
- ✓ Exposición del informe:

### **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.
- Atenciones brindadas a la población e la oficina regional de San Miguel: Total de personas consumidoras atendidas, tipo de atenciones brindadas, atenciones brindadas por género, atenciones por sector y denuncias por sector.
- 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.
- Protección del bolsillo de las personas consumidoras en la oficina regional de San Miguel: por sector, con devolución y monto recuperado.

### **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.
- Menció 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. Menció de las demandas de amparo que se han presentado ante la Sala de lo Constitucional, además, 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 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 conforme 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 que la dinámica para realizar sus intervenciones sería:

1. Por medio de un pequeño formulario que se les entregó en el momento de la inscripción.
2. A mano alzada, solicitando un micrófono

### **Intervenciones realizadas por micrófono:**

#### **Intervención 1**

Diputada felicita a la Defensoría del Consumidor por la gestión realizada.

Manifiesta que le llamó la atención en el informe, los proveedores más denunciados y los sectores donde más se ven vulnerados los derechos de las personas consumidores.

Invita a las personas para que interpongan denuncias ya que ella interpuso 3 denuncias y fueron con resolución favorable.

Le llamó la atención el tema de parqueos y que autoridades autorizan la construcción y el cobro de los mismos.

Que hace poco estuvo en un evento donde se brindó información importante sobre los alimentos y el nivel de porcentaje en grasa, información útil nutricional, etc. y el cual le pareció muy bueno, ya que no siempre se tiene conocimiento de lo que ingerimos.

En los centros comerciales se están dando muchos atropellos al consumidor, porque publican porcentajes de descuento y no colocan que es mercadería seleccionada o en mal estado. Solo esto se informa hasta que se entra al establecimiento.

### **Intervención 2**

Consumidora, agradece a la DC, porque da la confianza desde el vigilante en los CSC que recibe a las personas en la entrada y a la vez en la zona de recepción de denuncias. Manifiesta su satisfacción, ya que al interponer denuncias, obtuvo resoluciones favorables.

### **Intervención 3**

Consumidor pregunta ¿Tribunal Sancionador son personas que no son influenciables por las grandes empresas debido a las características de su trabajo?, ya que tiene una denuncia que tiene un año de estar en proceso ante dicha instancia.

¿Si la Defensoría del Consumidor es competente a recibir denuncias contra otras instituciones públicas que ofrecen servicios como ANDA?

### **Intervención 4**

Consumidor manifiesta que, desde hace 3 meses que se iniciaron las medidas de seguridad, todas las empresas de telefonía han quitado sus servicios alrededor del penal y cuando llama a los proveedores le dicen que es culpa del Gobierno. ¿Qué hará la DC al respecto?

### **Intervención 5**

Consumidor informa que alrededor del penal no hay señal; sin embargo, tiene conocimiento de que hay personas que se siguen comunicando con reos. ¿Qué está haciendo el Estado para dar cumplimiento a las medidas de seguridad?

### **Intervención 6**

Consumidora manifiesta que, en los Super Selectos ya no compra carne, porque venden productos vencidos e inyectan un líquido rojo cancerígeno para hacerla parecer reciente. Observa muchas personas jóvenes comiendo comida chatarra la cual que se distribuye en centros educativos y que esta situación se está regulando en los centros públicos más no en los privados. Considera que debe haber una entidad que regule esto y reeduce al público.

Asimismo, explica que tiene conocimiento que la carne en los rastros se está vendiendo con ese líquido rojo y con tuberculosis.

Informa que interpuso una denuncia de agua por cobro indebido ante una defensoría móvil y obtuvo una respuesta favorable, por lo que manifiesta su satisfacción ante la atención brindada e invita a denunciar en la DC.

### **Intervención 7**

Consumidor informa que cuando interpuso una denuncia ante la DC, lo trataron muy bien. El caso era sobre un electrodoméstico, el proveedor le ofreció uno nuevo o devolverle el dinero. Eligió la segunda opción y la obtuvo a través de la intervención de la DC.

## **Intervención 8**

Consumidor sugiere que se interponga las denuncias con pruebas, para que estén mejor fundamentadas.

### **Presidenta responde a las intervenciones:**

El tema de agua potable, la DC atendemos los casos independientemente de que sea una institución pública. Por tanto, se puede interponer una denuncia con confianza en que nosotros trataremos de que sea una resolución favorable.

No hay inconveniente de que sea un reclamo contra una institución pública, porque incluso la DC publica el top 10 de los más denunciados en donde está incluido el sector de agua potable.

Tribunal Sancionador, es un tribunal nombrado por el Presidente de la República cuya elección es de hasta 5 años y procura que tenga aquellas disciplinas que sean atinentes al Derecho de Consumo y Derecho Administrativo, porque se precisa que nuestras resoluciones sean sólidas técnicamente, porque en el caso de la DC, estamos clarísimos que una resolución de ese orden, sea basada en un análisis constitucional. Es por ello que tenemos resoluciones favorables en un buen porcentaje.

Además, es un tribunal que recibe la denuncia, realiza análisis de admisibilidad, notifica a las partes, abre a pruebas y da una resolución final.

Vamos a indagar el caso mencionado en el Tribunal Sancionador, para que no demore más en dicha instancia. Se tomarán los datos del consumidor.

Es un Tribunal sólido en competencia jurídica, ya que conoce bastante el tema de protección al consumidor con resoluciones apegadas a la ley.

La Ley de Protección al consumidor establece que en el caso que el Tribunal Sancionador resuelva en contra de cualquiera de las partes procesales, tanto el consumidor como el proveedor, pueden pedir el recurso de revocatoria. Si falla con devolución al consumidor, la Dirección Jurídica de la DC, presta el servicio de representación judicial para recuperar los montos de devolución, como es el caso, que llevamos 154 casos por estafa y en contra del proveedor SERMERINT.

Con los casos que nos plantearon sobre servicios de telefonía, es una batalla difícil, porque ciertamente en algunos momentos se advierten la existencia de la señal de teléfono y de otros servicios asociados cuando supuestamente están bloqueados. En ese tema la DC tiene competencia limitada, porque a partir del período especial de medidas de emergencia extraordinarias, hay un decreto que fue aprobado por la Asamblea Legislativa y a quienes faculta, son a la SIGET con el Ministerio de Justicia y la PNC. Por tanto, ya no se trata de un

tema administrativo o de una infracción sino de un delito, debido a que hay incumplimiento de una disposición legal y entra en materia penal.

Se toma nota de las personas que se han expresado al respecto. No obstante, hay que decir que la Ley de Protección al Consumidor, si regula el hecho que si contrató un servicio y no está disponible. En ese sentido, si tiene derecho a desistir el contrato. Tiene que ir al establecimiento donde contrató, solicitando darse de baja y si no obtiene una respuesta favorable, debe interponer una denuncia en la DC. Se informará a la SIGET estas situaciones.

Sobre las carnes y la importancia del control de alimentos, manifiesta que coincide en el tema que en el país hemos cambiado nuestros hábitos de consumo, especialmente la chararra, que tiene alta cantidad de grasas, azúcares y sodio y eso si es perjudicial para la salud, porque son precursores para las enfermedades crónicas, transmisibles de enfermedades como la insuficiencia renal, obesidad, diabetes e hipertensión. Por eso se están haciendo campañas de consumo saludable e invita a que si tiene alguna inquietud se puede apoyar de esta institución para que se tenga un mejor conocimiento al respecto.

Asigna al técnico Nelson Galeas de la oficina regional de San Miguel, sobre el aviso de infracción de la carne en Súper Selectos.

#### **Presidenta da lectura y respuesta a las preguntas entregadas por escrito:**

##### **Intervención 9**

Dilian Villacorta de Flores: ¿Podría ANDA abstenerse de cobrar un servicio que desde 1999 no se presta?

**Respuesta:** Sugiere que puede interponer su denuncia en la Defensoría Móvil

##### **Intervención 10**

¿Por qué los proveedores no cambian el artículo que salió dañado, mientras que el técnico lo ha reparado en dos ocasiones? Quiero que reformen la LPC para que cambien el artículo.

**Respuesta:** La ley ya lo regula, Hay ocasiones que los proveedores acceden a esto y otros no y en estos casos invita a interponer la denuncia correspondiente.

##### **Intervención 11:**

¿Qué hace con las empresas que no quieren recibir la devolución de los productos vencidos?

**Respuesta:** En general tienen que recibir el producto vencido. Si esto no se da, invita a que se denuncie. Puede hacer un aviso de infracción incluso para el 910.

##### **Intervención 12:**

¿Qué tanta validez tienen los servicios contratados por la vía telefónica?

**Respuesta:** Sobre estos solicita al usuario se acerque para tener más detalles al respecto.

##### **Intervención 13:**

¿Por qué no resuelven los de la energía eléctrica por cobros muy caros?

**Respuesta:** La energía eléctrica es un precio regulado a través de un reglamento e invita a hacer la denuncia.

**Intervención 14:**

¿En qué consiste el trabajo que hace la SIGET para resolver las denuncias?

**Respuesta:** Tiene un mecanismo de atención a usuarios, porque la ley le da la facultad de atender los reclamos de energía eléctrica y tiene la obligación de recibirlas tramitarlas y ofrecer una resolución al caso. Tiene un centro de atención a usuarios y hay uno ubicado en el centro de gobierno.

**Intervención 15:**

Manifiesta que hay varios comentarios positivos felicitando al equipo.

**Intervención 16:**

¿Cómo puede la DC interponer demanda en el aumento de las tarifas en las telefónicas a los consumidores?

**Respuesta:** Esto ya se está haciendo actualmente ante el Tribunal Sancionador.

**Intervención 17:**

No han subido el salario mínimo pero la canasta básica si sube. ¿Quién controla a los supermercados en los precios de los productos?

**Respuesta:** El Gobierno ha propuesto que haya un aumento del salario mínimo a \$300.00 para cubrir la canasta básica. Por lo que hay que apoyar la iniciativa para mejorar el poder adquisitivo de la población sobre bienes y servicios necesarios para vivir.

**Intervención 18:**

A nivel gubernamental ¿cuál es la institución más demandada?

**Respuesta:** El sector agua potable.

**Intervención 19:**

¿La DC puede evaluar a Alcaldías?

**Respuesta:** No somos competentes, ya que existen regulaciones específicas al respecto.

**Intervención 20:**

Sobre el aumento de salario mínimo, ¿qué está haciendo la DC?

**Respuesta:** La DC está apoyando el aumento.

**Presidenta anuncia el cierre del informe**

**Moderador ingeniero José Ulises Orellana, recuerda la entrega de las evaluaciones sobre el evento.**