



Defensoría del Consumidor

Informe de Labores
Junio 2016 - Mayo 2017



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER



Defensoría del Consumidor

Informe de Labores
Junio 2016 - Mayo 2017







Prof. Salvador Sánchez Cerén

Presidente de la República de El Salvador
2014-2019

Presidenta de la Defensoría del Consumidor

Yanci Guadalupe Urbina González

Edición y coordinación editorial

Fausto Ernesto Valladares Portillo

Colaboración

Aída Elena Funes Rivas
Abraham Heriberto Mena Vásquez
Ana Cecilia Moreno Muñiz
Carlos Alberto Pleitez Fuentes
Carlos Enrique Vargas Gálvez
Claudia Marina Góchez
Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
Diana Carolina Castro Orellana
Diana Verónica Burgos
José Moreno Moreno
José Roberto Aguilar Álvarez
José Ulises Orellana Alas
Julio César Osegueda Navas
Julio Ernesto Siguenza Tobar
Julio Humberto Aquino Castillo
Lucrecia Georgina Fuentes Mejía
Mario Antonio Escobar
Mario José Mendoza Portillo
Nathalie Isabelle Cruz
Oscar Gilberto Canjura
Oscar Joaquín Ortiz Montano
Paula Elena Olivares Aguirre
Patricia Salinas
Ricardo Arturo Salazar Villalta
Yanci del Carmen Gallo Cáceres
Yessenia Carolina Palma

Fotografías

Fausto Valladares
Patricia Salinas
Sandra Margarita Portillo

Diseño y diagramación

Andrés López e Israel Landaverde

Impresión

Junio 2017

Índice

I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor	6
II. Principales logros de la gestión junio 2016-mayo 2017	9
1. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil	10
2. Fortaleciendo la vigilancia de mercados	14
3. Educación para el consumo y participación ciudadana	34
4. Acercamiento de servicios con calidad y calidez	41
5. Atenciones brindadas a la población consumidora	51
6. Protección económica de las personas consumidoras	58
7. Protección jurídica de las personas consumidoras	62
8. Ejercicio de la Potestad Sancionadora	69
9. Comunicación institucional con la ciudadanía	73
10. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	81
11. Relaciones institucionales y cooperación internacional	86
12. Fortalecimiento y desarrollo institucional	91
III. Ejecución presupuestaria	96
IV. Estados Financieros Auditados	98
V. Organigrama	104
VI. Consejo Consultivo	105
VII. Tribunal Sancionador	106
VIII. Personal que ocupa puestos de dirección	107



I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor presenta su informe de labores junio 2016 - mayo 2017, correspondiente al tercer año de gestión del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, período clave para la consolidación de las transformaciones económicas y sociales que benefician a la ciudadanía.

Precisamente, la Defensoría del Consumidor se caracteriza por ser una institución altamente comprometida con la construcción del desarrollo del país bajo el enfoque filosófico del paradigma del Buen Vivir, ello desde la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Es relevante recordar que, la Defensoría nace en un contexto de importantes cambios políticos, sociales y económicos.

De hecho, los Acuerdos de Paz, firmados en 1992, dieron origen a la institucionalidad y la legislación de protección al consumidor, convirtiendo al país en el primer Estado cuyo acuerdo político da origen a la instancia de protección al consumidor. Así, en 1992, la Asamblea Legislativa aprobó por unanimidad la primera Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, instituyendo la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), adscrita al Ministerio de Economía. Posteriormente, la Ley experimentó dos reformas sustanciales, la primera en 1996, y la segunda en 2005, siendo esta última la que finalmente da origen a la Defensoría del Consumidor.

En 2009, en el ámbito político ocurrió una transición sin precedentes, luego de 20 años de gobiernos de derecha, la conducción del Órgano Ejecutivo es asumida por el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN). En este nuevo escenario, la Defensoría del Consumidor se apropió del reto de superar la atmósfera de débil institucionalidad de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, y asumió con firmeza y claridad el desafío.

Posteriormente, en 2014, el profesor Salvador Sánchez Cerén asume la conducción del segundo gobierno del cambio, que establece como acción prioritaria, la protección de la economía familiar y la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Así, 25 años después de la firma de los Acuerdos de Paz, las personas consumidoras cuentan con una Defensoría del Consumidor, moderna, cercana, efectiva, eficiente y en constante búsqueda de la excelencia institucional. Precisamente, en el período que se informa, se refleja el persistente y arduo trabajo para garantizar la protección de las personas consumidoras.

En virtud del histórico compromiso institucional, nos honra presentar los siguientes logros del período junio 2016 - mayo 2017:

- **\$7,805,790.92** recuperados a favor de las personas consumidoras que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor. De dicho monto, **\$4,175,023.99** corresponden a recuperaciones en gestiones y denuncias individuales y colectivas atendidas en los Centros de Solución de Controversias, **\$3,627,042.93** son devoluciones ordenadas por el Tribunal Sancionador y **\$3,724.00** corresponden a casos ganados mediante representación judicial ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil. En total, se han beneficiado a **96,945** personas consumidoras. La recuperación económica registra un crecimiento de más de 4 millones de dólares, es decir, 113.46% con respecto al periodo de junio de 2015 a mayo de 2016.

- El total de las multas impuestas por el Tribunal Sancionador ascendió a **\$1,710,708.69**; y se ordenó una devolución de **\$3,627,042.93** a favor de **86,550** personas consumidoras.

- **71,502** personas consumidoras atendidas a través de los Centros de Solución de Controversias, Call Center 910, ventanillas departamentales y en Ciudad Mujer, así como en Defensorías Móviles y de temporada. El año de gestión que se informa registró un incremento del **4.66% (3,185)** en el total de atenciones.

- Apertura de 3 nuevas ventanillas de atención: Mejicanos, Soyapango y en el Centro de Gobierno en la ciudad de San Miguel. Sumando con estas ventanillas, un total de 24 puntos de atención a nivel nacional. Además, se habilitaron 6 casetas telefónicas para llamadas gratuitas, confidenciales y directas al teléfono 910, en las ventanillas de Usulután, Sonsonate, San Vicente, Cuscatlán y Sensuntepeque, y en el distrito de la Alcaldía de Soyapango.

- Para fortalecer la vigilancia del mercado la Defensoría del Consumidor realizó **4,619** inspecciones en diferentes establecimientos comerciales que permitieron detectar **3,124 (67.60%)** inspecciones con hallazgos de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y **1,495 (32.40%)** con incumplimiento. Como resultado de las inspecciones, la Defensoría decretó medidas cautelares para la destrucción del producto vencido y evitar la venta de **9,068** productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas. También, las inspecciones detectaron **21,203** productos sin precio a la vista y **6,176** productos sin fecha de caducidad en el etiquetado.

- Realización de **124** planes de verificación de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética de equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos (refrigeradores), verificando un total de **1,892 productos**, de los cuales el **28.28%**, que equivalen a **535** productos, presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento a las normativas técnicas que les aplican y el **70.88%**, correspondiente a **1,341** productos, cumplieron con la normativa verificada. En la verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable, **16** productos que corresponden al **0.84%** no declaran información nutricional en la etiqueta.

- En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), se verificó el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, en **1,138** farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional. Las inspecciones realizadas determinaron que **23,114 (99.97%)** medicamentos inspeccionados cumplen con los precios máximos de venta al público, y solo **74 (0.03%)** medicamentos registraron incumplimiento de precios.

Se estima que con la regulación de precios, desde el año 2013, las personas consumidoras se han ahorrado un promedio de **\$60** millones anuales en la compra de medicamentos.

- En noviembre de 2016, junto al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer y la Dirección Nacional de Medicamentos, se lanzó el Observatorio de Publicidad, para monitorear, identificar, verificar y denunciar la publicidad que incumpla las disposiciones del marco legal de protección a las ciudadanas y ciudadanos establecidas y contemplados en la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Medicamentos, Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, y la Ley de Igualdad, Equidad, y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres. Desde el lanzamiento del observatorio de la publicidad se reportan **78** anuncios publicitarios verificados, dando como resultado la identificación de **26** casos con hallazgo de incumplimiento, de los cuales **20** corresponden a casos de publicidad engañosa o falsa (artículo 31 literal b, de la LPC) y **6** a publicidad ilícita (artículo 31, literal a, de la LPC)

- Realización de **266** sondeos de precios en **13,306** establecimientos comerciales a nivel nacional, en los cuales se ha identificado bajas significativas de precios en granos básicos y otros productos esenciales. Asimismo, se descartó incrementos en los precios de productos básicos a raíz de la entrada en vigencia, en 2017, del nuevo Decreto de Salarios Mínimos. Precisamente, desde la aprobación del Decreto, se han realizado **84 sondeos de precios**. Es relevante mencionar que, los sondeos consideraron productos y servicios esenciales para la población tales como: granos básicos, frutas, verduras, harina de trigo, productos básicos para el hogar, electrodomésticos, útiles escolares y envío de remesas, entre otros. Dicha información se encuentra disponible en línea en el Observatorio de Precios de la página web de la institución.

- **485** procesos educativos realizados, los cuales incluyen: capacitaciones, cursos, foros, capacitaciones, talleres y diplomados para formar a la población consumidora en temas relevantes de consumo tales como: derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro de alimentos para el Buen Vivir y presupuesto familiar. En total, se capacitaron **14,256** personas consumidoras.

- **1,116** casos tramitados por afectaciones a intereses colectivos o difusos, ejerciendo acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

- En cuanto a la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, se logró un **65.90%** en el nivel de cumplimiento del Plan de Implementación de la PNPC (2015-2019), gracias a la ejecución efectiva de 58 de las 88 acciones que conforman el Plan, lo cual evidencia el alto nivel de compromiso de parte de las instituciones integrantes.

En este marco, es preciso agradecer al talento humano de la institución, a los actores sociales, cooperantes y países amigos, por su contribución al fortalecimiento de la institucionalidad de protección de las personas consumidoras. Gratitud con la que reafirmamos nuestro compromiso institucional de promoción, protección y defensa de derechos de los consumidores ante las dinámicas y nuevas tendencias en los mercados. La ciudadanía tiene la certeza de que la Defensoría del Consumidor, continuará trabajando por construir, desde sus competencias, un país más productivo, educado y seguro.

Muchas gracias a todas y todos

Yanci Urbina

II. Principales logros de la gestión junio 2016-mayo 2017

1. Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil
2. Fortaleciendo la vigilancia de mercados
3. Educación para el consumo y participación ciudadana
4. Acercamiento de servicios con calidad y calidez
5. Atenciones brindadas a la población consumidora
6. Protección económica de las personas consumidoras
7. Protección jurídica de las personas consumidoras
8. Ejercicio de la Potestad Sancionadora
9. Comunicación institucional con la ciudadanía
10. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
11. Relaciones institucionales y cooperación internacional
12. Fortalecimiento y desarrollo institucional
13. Liderazgo en transparencia institucional



1

**Transparentando precios,
proporcionando información
socialmente útil**

1. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

Para contribuir a una mayor protección de la economía familiar, durante el tercer año de gestión, la Defensoría del Consumidor, generó información oportuna sobre el funcionamiento de algunos mercados prioritarios y los productos y servicios que más demandan las personas consumidoras.

Sondeos de precios

Esta es una acción estratégica que facilita a las personas consumidoras la comparación, cotización y toma decisiones de compra

debidamente informadas que a su vez, representen un ahorro en su economía. En el período se realizaron **266 sondeos** de precios de más de 261 productos básicos en supermercados y mercados.

A continuación se muestra la programación mensual de sondeos de precios en diferentes mercados y servicios de interés para los consumidores, con un promedio mensual de 20 sondeos de precios.



266
sondeos

Sondeo de precios por producto de Junio 2016 a Mayo 2017*

Sondeo / Mes	2015						2016					Total	%	Promedio	
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A				M
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	48	18.05%	4
Granos básicos en establecimientos mayoristas	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	48	18.05%	4
Productos básicos en supermercados	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	48	18.05%	4
Harina de trigo	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	47	17.67%	4
¿Quién es quién en los precios?*	2	2	2	2	2	2	2	-	2	2	1	2	21	7.89%	2
Fertilizantes e insumos agrícolas	2	2	2	2	1	-	-	-	-	-	-	1	10	3.76%	2
Envío de remesas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	11	4.14%	1
Electrodomésticos	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	-	14	5.26%	1
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	4	1.50%	2
Medicamentos de venta libre	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	1	5	1.88%	1
Tiendas mayoristas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3	1.13%	1
Productos lácteos	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	4	1.50%	1
Sondeos de coyuntura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3	1.13%	3
Total	22	21	22	23	25	22	25	23	22	21	18	22	266	100.00%	22

* Con proyecciones a mayo.

** Sondeos realizados en supermercados sobre: aceite vegetal y margarinas, cereal de desayuno, productos lácteos, frijol a granel, pan de caja, leche entera, pescado fresco, hoteles y hostales, ketchup, pastas, remesas, pavos, pollos, chompipollos, uvas y manzanas, útiles escolares, galletas rellenas, néctar de frutas, hoteles de playa, lago y montaña en rutas turísticas, productos para el cuidado de la piel: aceite protector solar, bloqueador y loción protectora, muebles, electrodomésticos y equipos electrónicos, arreglos florales, comida a domicilio versus comida en restaurantes, entre otros.

Estos sondeos fueron realizados en **13,306 establecimientos comerciales visitados**, según detalle siguiente: 4,579 en comercios de granos básicos, frutas y verduras (34.41%); 2,395 en establecimientos mayoristas de granos básicos (18%); 1,959 de productos básicos en supermercados (14.72%); 1,523 de harina de trigo (11.45%); 817 de fertilizantes e insumos agrícolas (6.14%); 776 de ¿Quién es quién en los precios? (5.83%); 334 de útiles escolares (2.51%); 218 de envío de remesas (1.64%); 181 de electrodomésticos (1.36%); 214 medicamentos de venta libre (1.61%); 97 tiendas mayoristas (0.73%); 99 productos lácteos (0.74%) y 75 sondeos de coyuntura (0.86%).

13,306

establecimientos
comerciales visitados



Establecimientos visitados por tipo de sondeo

de Junio 2016 a Mayo 2017*



* Con proyecciones a mayo.



Los sondeos de precios son divulgados a través del Observatorio de Precios, sitio web y redes sociales de la Defensoría. En consecuencia con las necesidades de las personas consumidoras y en armonía con el cada vez mayor acceso y uso de las tecnologías de la información, también se cuenta con la App del Observatorio de Precios para dispositivos móviles inteligentes.

Cabe destacar que en el período que se informa, los precios de los granos básicos registran los menores precios en los 3 años de la Presidencia del profesor Salvador Sánchez Cerén.

Es relevante informar que la Defensoría del Consumidor ante el incremento al salario mínimo aprobado por el Consejo Nacional del Salario Mínimo, a favor de la clase trabajadora, se ha mantenido vigilante y monitoreando los mercados. En este marco, la toma y el análisis de 84 sondeos de precios, permitieron descartar alzas en los precios de la canasta básica derivados del incremento al salario mínimo.



2

Fortaleciendo la vigilancia de mercados

Fortaleciendo la vigilancia de mercados

La Defensoría del Consumidor desarrolla este mandato con un equipo acreditado como **Organismo de Inspección** bajo la Norma Internacional ISO/IEC **17020:2012**, para verificar y vigilar el funcionamiento de mercados para proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras y promover un mayor cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, así como otras legislaciones asociadas y normativas técnicas que son aplicables a distintos agentes económicos proveedores de bienes, productos y servicios.

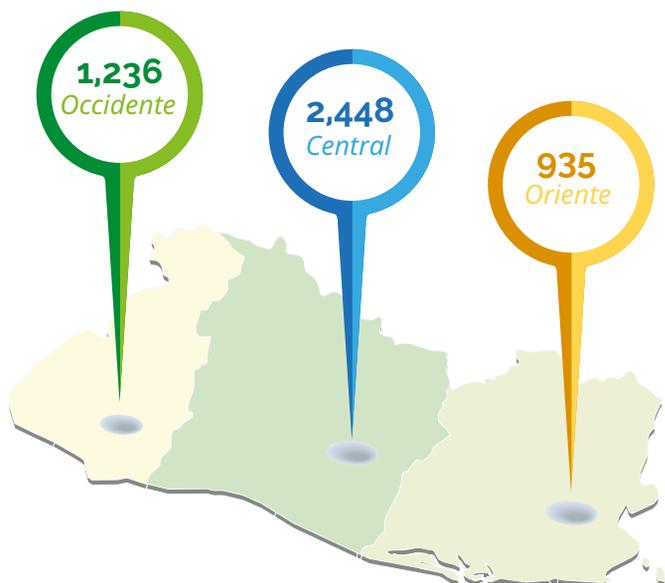
En el período, para proteger la economía familiar, la salud y seguridad en el consumo y prevenir prácticas abusivas en perjuicio de las personas consumidoras, se realizaron, entre otras, las siguientes acciones.



Inspecciones

Realización de **4,619 inspecciones** a nivel nacional con el objetivo de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley de Protección al Consumidor y normativas técnicas en sectores prioritarios para las personas consumidoras: granos básicos, supermercados, medicamentos, telecomunicaciones, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, hoteles y restaurantes, entre otros.

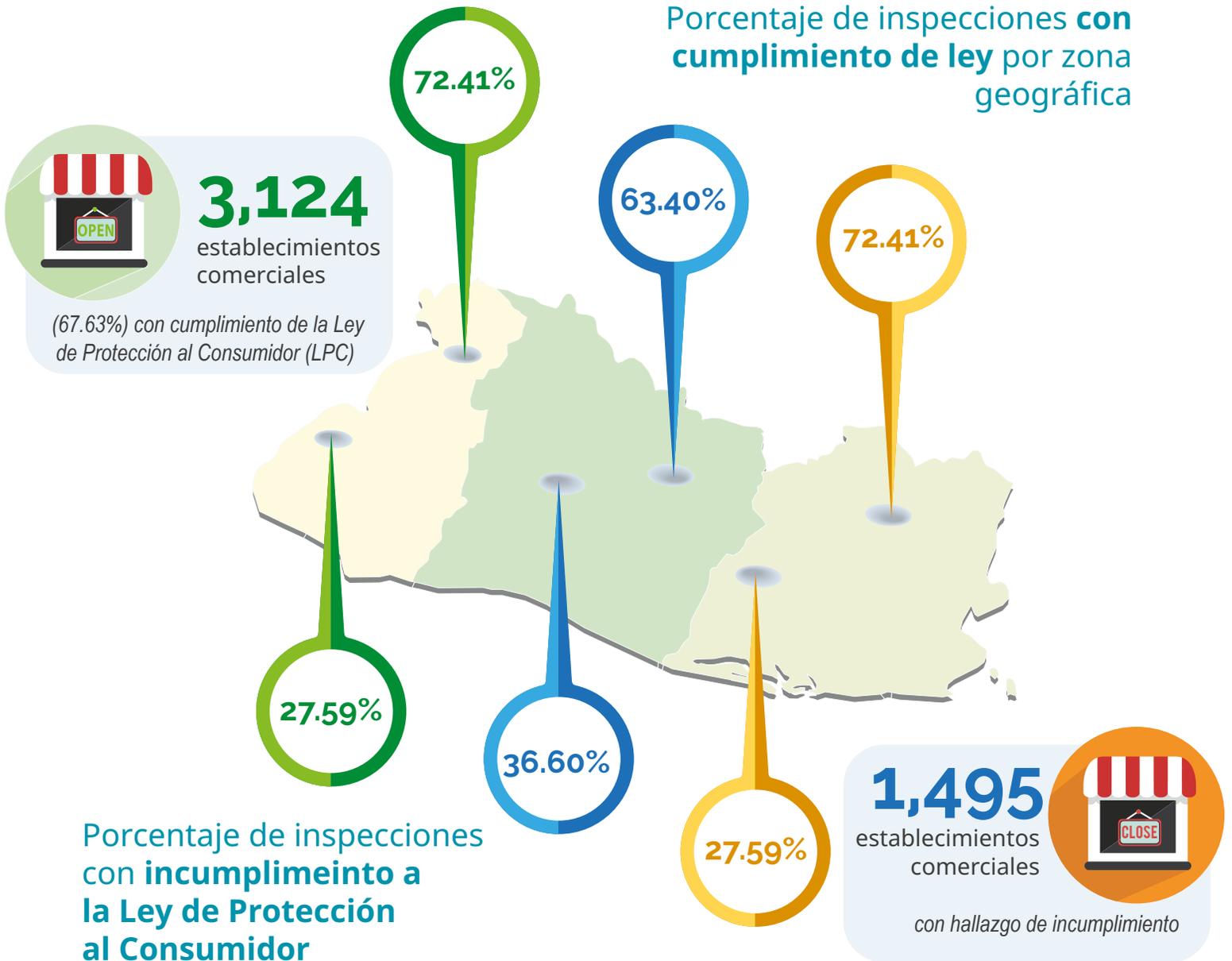
Inspecciones por región



Las inspecciones identificaron 3,124 establecimientos comerciales (67.63%) con cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y 1,495 (32.37%) resultaron con hallazgos de incumplimiento, por lo que se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.

Los tres sectores con mayor porcentaje de hallazgos de incumplimiento a la Ley fueron: Muebles y electrodomésticos (74.90%), Telecomunicaciones (70.90%) y Tiendas de conveniencia (58.47%).

Porcentaje de inspecciones con cumplimiento de ley por zona geográfica

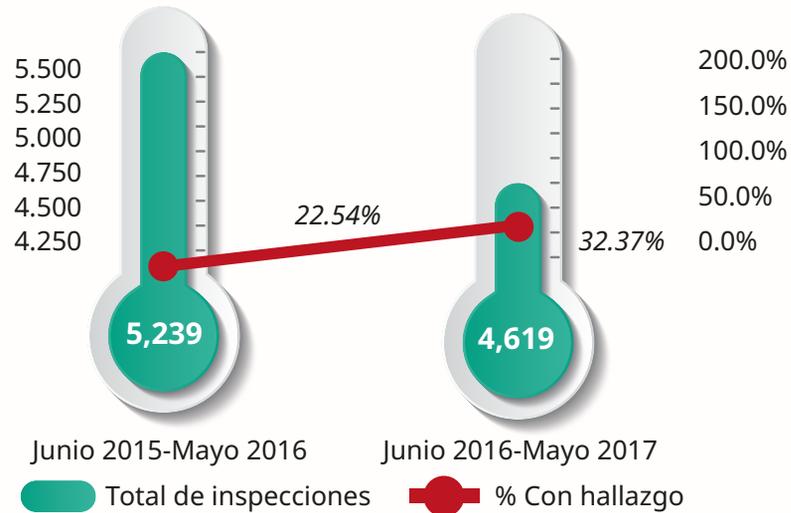


Porcentaje de inspecciones con incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor

Respecto al período anterior se registra una disminución del 11.83% en el número de inspecciones, dado que en 2015 se realizaron otras de coyuntura para verificar la aplicación de la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESS) y un aumento en el porcentaje de hallazgos de incumplimiento.

Comparativo de inspecciones realizadas en los períodos

De Junio 2015 a mayo 2016 y junio 2016 a mayo 2017*



* Con proyecciones a mayo

Las tres regiones del país registran disminuciones en el número de inspecciones: Occidente (-2.3%), Oriente (-7.7%) y Central (-17.3%); y a su vez, un aumento en el porcentaje con hallazgos de incumplimiento de la ley, Occidente (19.11%), Oriente (22.02%) y Central (10.77%), resultados que se muestran en comparativo siguiente:

Comparativo de inspecciones realizadas por región

de junio 2015 a mayo 2016 y junio 2016 a mayo 2017 *

Región	Junio 2015-Mayo 2016			Junio 2016-Mayo 2017			Variación (%)		
	#	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC	#	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC	#	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC
Central	2,961	74.16%	25.84%	2,448	63.40%	36.60%	-17.3%	-10.77%	10.77%
Occidente	1,265	34.25%	8.48%	1,236	72.41%	27.59%	-2.3%	38.17%	19.11%
Oriente	1,013	28.64%	5.57%	935	72.41%	27.59%	-7.7%	43.77%	22.02%
Total	5,239	77.46%	22.54%	4,619	67.63%	32.37%	-11.8%	-9.82%	9.82%

* Con proyecciones a mayo

Inspecciones realizadas por sector

De junio de 2016 a mayo de 2017*

Sector	Inspecciones por número	Porcentaje
Farmacia y hospitales	1,138	24.64%
Restaurante, hoteles y centros recreativos	958	20.74%
Cafeterías en centros educativos	593	12.84%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	261	5.65%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	254	5.50%
Tienda de conveniencia	211	4.57%
Supermercado	171	3.70%
Librería	157	3.40%
Venta de vehículos, repuestos y talleres	155	3.36%
Telecomunicaciones	133	2.88%
Agencias de viajes	114	2.47%
Tiendas mayoristas	90	1.95%
Juegos mecánicos/ juegos de azar	76	1.65%
Otros proveedores de alimentos**	56	1.21%
Proveedores de granos	42	0.91%
Lotificadoras	29	0.63%
Servicios financieros	25	0.54%
Ferreterías	12	0.26%
Otros***	144	3.12%
Total	4,619	100.00%

* Con proyecciones a mayo.

**Otros proveedores de alimentos: distribuidores de harina, taquerías, entre otros.

*** Otros: funerarias, ópticas, salones de belleza, estudio fotográfico, distribuidoras de bebidas (La Constancia, Pepsi), joyerías, ventas de telas, gasolineras, entre otros.



Medidas cautelares

Las inspecciones hallaron 9,068 productos vencidos. Para proteger la salud de las personas consumidoras, de conformidad con los arts. 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor, se emitieron medidas cautelares para separar, destruir y evitar la venta de 8,682 productos alimenticios y 386 cigarros con fechas de vencimiento expiradas.

Producto vencido por tipo

De junio 2016 a mayo 2017*

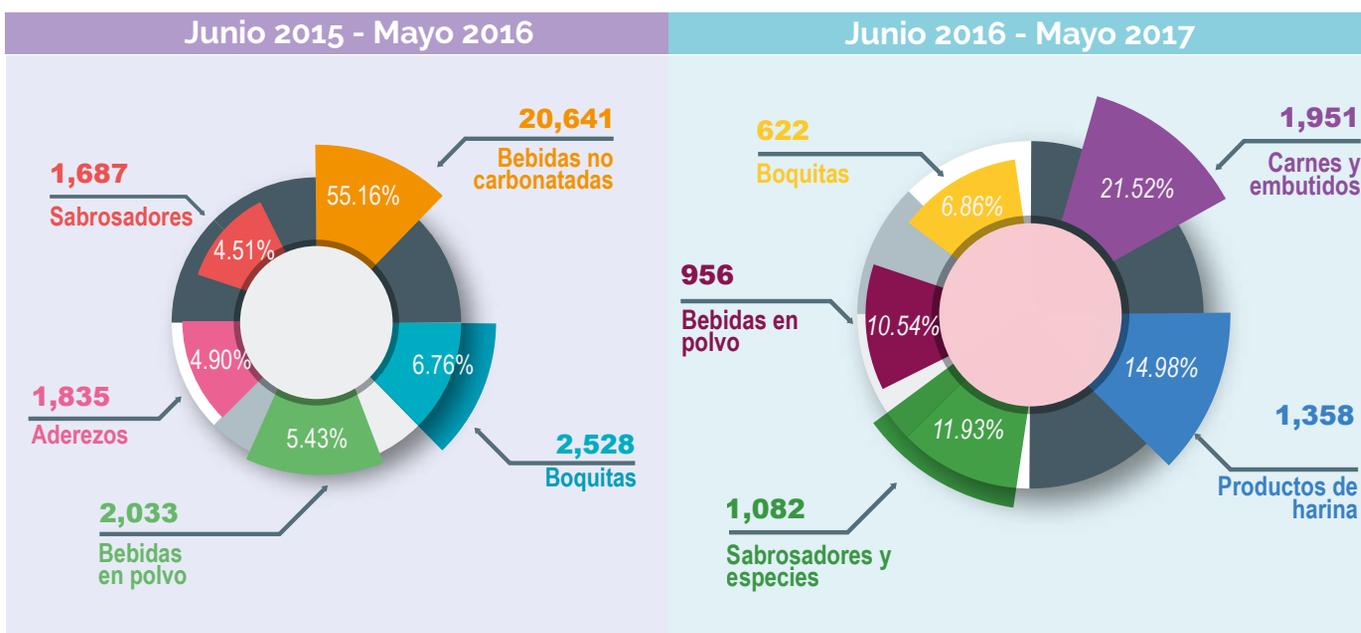
Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Carnes y embutidos	1,951	21.52%
Productos de harina	1,358	14.98%
Aderezos	1,082	11.93%
Boquitas	956	10.54%
Sabrosadoras y especias	622	6.86%
Bebidas carbonatadas	478	5.27%
Galletas y golosinas	476	5.25%
Bebidas no carbonatadas	410	4.52%
Bebidas alcohólicas	397	4.38%
Bebidas en polvo	348	3.84%
Lácteos	135	1.49%
Panadería	135	1.49%
Aceites y margarinas	67	0.74%
Cereales y sus derivados	20	0.22%
Productos enlatados	12	0.13%
Avenas	11	0.12%
Jaleas y mermeladas	10	0.11%
Pastas	7	0.08%
Granos básicos	6	0.07%
Mariscos	2	0.02%
Otros*	199	2.19%
Sub total	8,682	95.74%
Cigarrillos	386	4.26%
Total	9,068	100.00%



* Con proyecciones a mayo

* Otros: Mezclas en polvo para preparar postres, cebollas encurtidas, sopas deshidratadas, sopas instantáneas, canela en polvo, sándwich de pollo, crema de banana, esencias de sabores, entre otros.

Comparativo de los 5 principales productos vencidos por periodo



El personal de inspección también detectó 21,203 productos sin precio a la vista y 6,176 productos sin etiquetado de caducidad. En ambos casos se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

Hallazgo de productos sin precio a la vista

De junio 2016 a mayo 2017*

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Bebidas no carbonatadas	4,765	22.47%
Boquitas	2,777	13.10%
Útiles escolares	2,521	11.89%
Galletas y golosinas	2,055	9.69%
Bebidas alcohólicas	1,735	8.18%
Bebidas carbonatadas	833	3.93%
Productos de harina	738	3.48%
Otros alimentos**	275	1.30%
Panadería	248	1.17%
Lácteos	235	1.11%
Bebidas en polvo	164	0.77%
Pastas	76	0.36%
Cereales y sus derivados	63	0.30%
Carnes y embutidos	50	0.24%
Productos enlatados	50	0.24%
Sabrosadores y especias	35	0.17%
Avenas	29	0.14%
Huevos	29	0.14%
Aderezos	28	0.13%
Granos básicos	24	0.11%
Aceites y margarinas	10	0.05%
Otros***	4,463	21.05%
Total	21,203	100.00%

* Con proyecciones a mayo

** Otros alimentos: polvo para preparar gelatinas y flan, aceitunas, etc.

*** Otros: ropa, zapatos, accesorios, llaveros, accesorios para celular, etc.

Inspecciones en sectores prioritarios

La Defensoría del Consumidor, sostiene periódica y sistemáticamente, una vigilancia de los mercados para verificar el cumplimiento de la ley, generando información de utilidad para orientar las decisiones de consumo y proteger los derechos económicos e intereses de las personas consumidoras, destacando entre otras, las siguientes acciones:

Hallazgo de productos sin fecha de vencimiento

De junio 2016 a mayo 2017*

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Productos de harina	1,288	20.85%
Aderezos	1,049	16.99%
Bebidas carbonatadas	557	9.02%
Bebidas no carbonatadas	488	7.90%
Bebidas en polvo	464	7.51%
Lácteos	224	3.63%
Carnes y embutidos	177	2.87%
Galletas y golosinas	162	2.62%
Panadería	132	2.14%
Boquitas	61	0.99%
Cereales y sus derivados	60	0.97%
Sabrosadores y especias	34	0.55%
Bebidas alcohólicas	27	0.44%
Mariscos	26	0.42%
Huevos	8	0.13%
Cigarrillos	6	0.10%
Pastas	4	0.06%
Jaleas y mermeladas	1	0.02%
Productos enlatados	1	0.02%
Otros**	1,407	22.78%
Total	6,176	100.00%

* Con proyecciones a mayo

**Otros: pasteles de manzana, salsas preparadas, entre otros.

- En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos, la Defensoría verificó el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, en **1,138 farmacias** y botiquines de **hospitales privados** a nivel nacional. Las inspecciones en este sector determinaron que **23,114 medicamentos** (99.97%) verificados cumplen con los precios máximos de venta al público, y solo 74 (0.03%) registró incumplimiento de precios. En el período de junio 2013 a mayo 2017, se han realizado un total de 6,012 inspecciones.

Verificaciones

Se estima que las personas consumidoras, tienen en promedio anual, un ahorro de **\$60 millones de dólares** en la compra de medicamentos, tras la implementación en 2013 de la Ley de Medicamentos.

- Con la implementación del Observatorio de la Publicidad, la Defensoría del Consumidor ha fortalecido su capacidad para vigilar y verificar el cumplimiento del art. 31 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), relacionada con la publicidad que emiten los proveedores de bienes y servicios en periódicos, televisión, radio, redes sociales, hojas volantes, vallas y mupis, entre otros medios de comunicación.

En el período fueron verificados 78 anuncios publicitarios. Los hallazgos de incumplimiento legal se detectaron en 26 casos (33.33%), según el detalle siguiente:

20 casos de incumplimiento al art. 31, literal b, de la LPC, por la emisión de publicidad engañosa; y, 6 casos más por la difusión de publicidad ilícita, en contravención al art. 31, literal a, de la LPC.

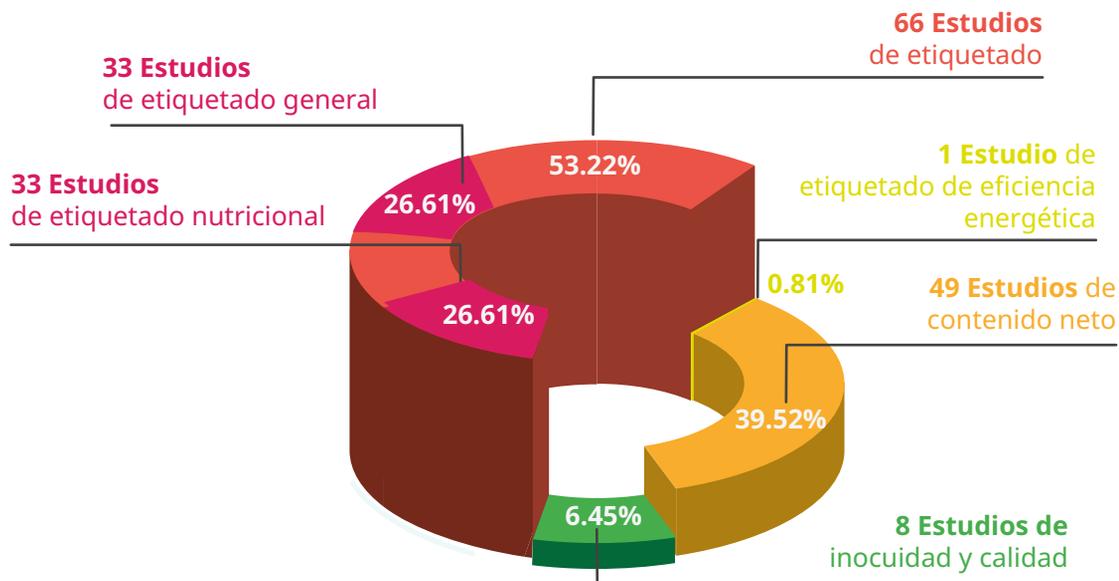
El mercado de alimentos es un sector prioritario que la Defensoría del Consumidor monitorea con el fin de proteger la salud y seguridad en el consumo de las personas consumidoras; así como también la verificación del etiquetado de eficiencia energética en electrodomésticos.

En el período se realizaron **124 planes de verificación** de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética de equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos (refrigeradores), verificando un total de **1,892 productos**.

El **70.88% de los productos analizados (1,341)** cumplieron con la normativa verificada; y el **28.28%** que equivalen a **535 productos**, presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento a la normativa técnica aplicable. La verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable, identificó que **16 productos (0.85%)** no declaran información nutricional en la etiqueta.

Estudios de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado de alimentos (general y nutricional) y etiquetado de eficiencia energética

De junio 2016 a abril 2017



Resultados de los estudios de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado de alimentos (general y nutricional) y etiquetado de eficiencia energética

De junio 2016 a abril 2017

Tipo de estudios	Número de estudios	Marcas verificadas		Verificaciones por tipo de hallazgo							
				Productos verificados		Productos con cumplimiento a la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Productos con incumplimiento a la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
				#	%	#	%	#	%	#	%
Inocuidad y calidad en alimentos	8 (6.45%)	46	5.61	62	3.28	62	100.00	0	0	0	0
Contenido Neto	49 (39.52%)	418	50.98	1,027	54.28	907	88.32	120	0	0	0
Etiquetado General	33 (26.61%)	171	20.85	376	19.87	160	42.55	216	0	0	0
Etiquetado Nutricional	33 (26.61%)	171	20.85	376	19.87	209	55.59	151	40.16	16	4.26
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	1 (0.81%)	14	1.71	51	2.70	3	5.88	48	94.12	0	0
Total	124 (100%)	820	100	1,892	100	1,341	70.88	535	28.28	16	0.85

Verificación de inocuidad y calidad en alimentos

Se realizaron **8 estudios de inocuidad y calidad**, que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de 72 productos, de los cuales el 100% cumplió con las normativas que les aplican.

Resultados de estudios de inocuidad y calidad en alimentos

De junio 2016 a abril 2017

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos a granel verificados		Productos verificados		Hallazgos			
								Productos con cumplimiento a reglamentos técnicos		Productos con incumplimiento a reglamentos técnicos	
								Cantidad	%	Cantidad	%
1	Sopas deshidratadas en sobre	2	3.57	0	0	11	15.28	11	100	0	0
2	Cremas deshidratadas en sobre	2	3.57	0	0	5	6.94	5	100	0	0
3	Refrescos líquidos sabor naranja	10	17.86	0	0	10	13.89	10	100	0	0
4	Salsitas de tomate	8	14.29	0	0	10	13.89	10	100	0	0
5	Aderezos	5	8.93	0	0	6	8.33	6	100	0	0
6	Salsa de tomate Ketchup y tipo Ketchup	12	21.43	0	0	13	18.06	13	100	0	0
7	Té helado en polvo de limón	7	12.50	0	0	7	9.72	7	100	0	0
8	Límite máximos de residuos de plaguicidas químicos en horatizas	10	17.86	10	100	10	13.89	10	100	0	0
Total		56	100	10	100	72	100%	72	100%	0	0

Verificación de contenido neto en alimentos

49 estudios de contenido neto realizados en 1,027 productos de 418 marcas de productos alimenticios con el objetivo de verificar si el peso declarado en las etiquetas de los productos concuerda con lo entregado efectivamente a las personas consumidoras.

En el 88.32% de los 907 productos analizados se determinó que cumplen con la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de Productos en Pre-empacados" (RTCA 01.01.11:06); mientras que 120 (11.68%) presentaron hallazgos de incumplimiento, por lo cual se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

De junio 2016 a abril 2017

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Sardina	9	2.43	21	2.21	20	95.24	1	4.76
2	Barras de cereales	9	2.43	34	3.58	29	85.29	5	14.71
3	Colados para bebé	6	1.62	42	4.43	37	88.10	5	11.90
4	Miel de abeja	5	1.35	11	1.16	8	72.73	3	27.27
5	Queso mozzarella	8	2.16	14	1.48	13	92.86	1	7.14
6	Productos de pollo congelado	6	1.62	52	5.48	46	88.46	6	11.54
7	Queso procesado	12	3.23	19	2.00	17	89.47	2	10.53
8	Chorizo	6	1.62	8	0.84	7	87.50	1	12.50
9	Chao mein	9	2.43	16	1.69	14	87.50	2	12.50
10	Jugos	12	3.23	28	2.95	23	82.14	5	17.86
11	Vinagre	7	1.89	18	1.90	16	88.89	2	11.11
12	Leche condensada	3	0.81	4	0.42	4	100	0	0
13	Harina	13	3.50	39	4.11	37	94.87	2	5.13
14	Leche saborizada	2	0.54	11	1.16	11	100	0	0
15	Sopas deshidratadas	2	0.54	18	1.90	18	100	0	0
16	Tacos	3	0.81	7	0.74	5	71.43	2	28.57
17	Salsa de soya	10	2.70	23	2.42	19	82.61	4	17.39
18	Polvo para preparar bebida instantánea	8	2.16	12	1.26	11	91.67	1	8.33
19	Mostaza	10	2.70	21	2.21	20	95.24	1	4.76
20	Margarina	9	2.43	16	1.69	11	68.75	5	31.25
21	Granola	6	1.62	8	0.84	7	87.50	1	12.50
22	Chicharrón	3	0.81	3	0.32	2	66.67	1	33.33
23	Azúcar	3	0.81	8	0.84	8	100	0	0
24	Papas congeladas	4	1.08	8	0.84	7	87.50	1	12.50
25	Preparados de atol	10	2.70	30	3.16	29	96.67	1	3.33
26	Pastas de harina	18	4.85	33	3.48	27	81.82	6	18.18
27	Pizza congelada	5	1.35	15	1.58	9	60.00	6	40.00
28	Té para infusión	9	2.43	19	2.00	16	84.21	3	15.79

Pasan...

...vienen

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
29	Pan para hamburguesa	5	1.35	6	0.63	6	100	0	0
30	Mayonesa	9	2.43	18	1.90	17	94.44	1	5.56
31	Pan para hotdog	4	1.08	7	0.74	7	100	0	0
32	Salsa inglesa y tipo inglesa	10	2.70	19	2.00	15	78.95	4	21.05
33	Azúcar morena	2	0.54	3	0.32	2	66.67	1	33.33
34	Galletas	31	8.36	63	6.64	63	100	0	0
35	Bebidas de almendra	3	0.81	6	0.63	6	100	0	0
36	Aderezos para ensalada	8	2.16	27	2.85	13	48.15	14	51.85
37	Salas de tomate ketchup	13	3.50	24	2.53	21	87.50	3	12.50
38	Bebidas carbonatadas	21	5.66	36	3.79	31	86.11	5	13.89
39	Cereal para desayuno	13	3.50	40	4.21	39	97.50	1	2.50
40	Frutas enlatadas	11	2.96	27	2.85	25	92.59	2	7.41
41	Leche en polvo	8	2.16	28	2.95	26	92.86	2	7.14
42	Gelatina	9	2.43	51	5.37	50	98.04	1	1.96
43	Café soluble instantáneo	17	4.58	56	5.90	49	87.50	7	12.50
44	Agua de coco	3	0.72	7	0.68	7	100	0	0
45	Queso parmesano	5	1.20	7	0.68	6	85.71	1	14.29
46	Café líquido preparado	2	0.48	6	0.58	6	100	0	0
47	Requesón	4	0.96	8	0.78	8	100	0	0
48	Mermelada	11	2.63	26	2.53	21	80.77	5	19.23
49	Café tostado y molido	22	5.26	24	2.34	18	75.00	6	25
Total		418	100	1,027	100	907	88.32	120	11.68

Verificación de etiquetado nutricional

Realización de **33 estudios de etiquetado nutricional** en alimentos procesados para verificar la información nutricional en la etiquetada y garantizar que las personas consumidoras conozcan de forma directa e inmediata las características reales de alimentos y bebidas, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y el Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA 67.01.60:10) "Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-ensados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de edad".

209 (55.59%) de los 376 productos analizados cumplen con la normativa verificada. En 151 productos (40.16%) se determinaron incumplimientos al RTCA y la LPC, mientras que 16 productos (4.25%) carecen de información nutricional en la etiqueta; en estos dos últimos casos se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Resultados de los estudios de etiquetado nutricional

De junio 2016 a abril 2017

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos					
						Productos con cumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1	Mezcla para cake's	3	1.75	20	5.32	0	0	20	100	0	0
2	Special K! Nut barra de cacahuete almendra y trocitos sabor a chocolate	1	0.58	2	0.53	2	100	0	0	0	0
3	Manteca vegetal	2	1.17	3	0.8	2	66.67	1	33.33	0	0
4	Semita	9	5.26	20	5.32	5	25	15	75	0	0
5	Salsa de soya	11	6.43	31	8.24	15	48.39	16	51.61	0	0
6	Mezcla de crema con grasa o aceite vegetal comestible	3	1.75	7	1.86	4	57.14	3	42.86	0	0
7	Nutri Ira 26. Instantánea. Bebida láctea nutritiva. Marca Ira 26	1	0.58	2	0.53	0	0	2	100	0	0
8	Queso Cottage	3	1.75	6	1.6	1	16.67	5	83.33	0	0
9	Pan de caja integral	7	4.09	10	2.66	10	100	0	0	0	0
10	Queso procesado amarillo para sándwich		6.43	22	5.85	12	54.55	6	27.27	4	18.18
11	Queso crema	8	4.68	17	4.52	10	58.82	5	29.41	2	11.76
12	Cereal biológico que tienen como ingrediente granola libre de gluten	1	0.58	1	0.27	0	0	0	0	1	100
13	Queso capita loroco	1	0.58	1	0.27	1	100	0	0	0	0
14	Leche Ultrapasteurizada	6	3.51	39	10.37	26	66.67	13	33.33	0	0
15	Leche pasteurizada	3	1.75	4	1.06	0	0	3	75	1	25
16	Avena en hojuela	8	4.68	8	2.13	6	75	2	25	0	0
17	Salsa Inglesa	9	5.26	15	3.99	12	80	1	6.67	2	13.33
18	Pan dulce de queso. Quesadilla	2	1.17	5	1.33	4	80	1	20	0	0
19	Tortilla de harina de trigo	5	2.92	6	1.6	4	66.67	2	33.33	0	0
20	Avena instantánea con maca marca Gran Vita	1	0.58	1	0.27	1	100	0	0	0	0
21	Chao mein	8	4.68	9	2.39	7	77.78	2	22.22	0	0
22	Chiles jalapeños	8	4.68	19	5.05	15	78.95	4	21.05	0	0
23	Jarabe de maple	7	4.09	8	2.13	6	75	1	12.5	1	12.5
24	Pepinillos envasados	3	1.75	4	1.06	2	50	2	50	0	0
25	Maíz dulce enlatado	9	5.26	18	4.79	9	50	9	50	0	0
26	Pasta Integral	4	2.34	9	2.39	1	11.11	7	77.78	1	11.11
27	Agua mineral carbonatada	7	4.09	12	3.19	8	66.67	0	0	4	33.33
28	Mantequilla de maní	6	3.51	14	3.72	8	57.14	6	42.86	0	0
29	Bebida de Aloe Vera	7	4.09	18	4.79	6	33.33	12	66.67	0	0
30	Leche Ultrapasteurizada LA LA	1	0.58	4	1.06	4	100	0	0	0	0
31	Maíz en grano para preparar palomitas	8	4.68	13	3.46	4	30.77	9	69.23	0	0
32	Mezcla para preparar atol	6	3.51	20	5.32	16	80	4	20	0	0
33	Frijoles enlatados	2	1.17	8	2.13	8	100	0	0	0	0
Total		171	100	376	100	209	55.59	151	40.16	16	4.26

Verificación de etiquetado general

33 estudios de etiquetado general realizados teniendo como base legal la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.07:10 Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Pre envasados) y Reglamentos Técnicos de productos específicos.

Esta verificación determinó que 160 (42.55%) de los 376 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican. En el 57.45% (216) de los productos con hallazgos de incumplimiento se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal.

Resultados de los estudios de etiquetado general

De junio 2016 a abril 2017

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
		Cantidad	%	Cantidad	%	Productos con cumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
1	Mezcla para cake's	3	1.75	20	5.32	10	50.00	10	50
2	Special K! Nut Barra de cacahuete, almendra y trocitos sabor a chocolate	1	0.58	2	0.53	0	0	2	100
3	Manteca Vegetal	2	1.17	3	0.80	0	0	3	100
4	Semita	9	5.26	20	5.32	0	0	20	100
5	Salsa de soya	11	6.43	31	8.24	14	45.16	17	54.84
6	Mezcla de crema con grasa o aceite vegetal comestible	3	1.75	7	1.86	1	14.29	6	85.71
7	Nutri Ira 26. Instantánea. Bebida láctea nutritiva. Marca Ira 26	1	0.58	2	0.53	0	0	2	100
8	Queso Cottage	3	1.75	6	1.60	1	16.67	5	83.33
9	Pan de caja integral	7	4.09	10	2.66	4	40	6	60
10	Queso procesado amarillo para sándwich	11	6.43	22	5.85	7	31.82	15	68.18
11	Queso crema	8	4.68	17	4.52	9	52.94	8	47.06
12	Cereal biológico que tienen como ingrediente granola libre de gluten	1	0.58	1	0.27	0	0	1	100
13	Queso capita loroco	1	0.58	1	0.27	0	0	1	100
14	Leche Ultrapasteurizada	6	3.51	39	10.37	22	56.41	17	43.59
15	Leche pasteurizada	3	1.75	4	1.06	0	0	4	100
16	Avena en hojuela	8	4.68	8	2.13	5	62.50	3	37.50
17	Salsa Inglesa	9	5.26	15	3.99	7	46.67	8	53.33
18	Pan dulce de queso. Quesadilla	2	1.17	5	1.33	1	20	4	80.00
19	Tortilla de harina de trigo	5	2.92	6	1.60	1	16.67	5	83.33
20	Avena instantánea con maca. Marca Gran vita	1	0.58	1	0.27	0	0	1	100
21	Chao mein	8	4.68	9	2.39	6	66.67	3	33.33
22	Chiles jalapeños	8	4.68	19	5.05	9	47.37	10	52.63
23	Jarabe de maple	7	4.09	8	2.13	0	0	8	100
24	Pepinillos envasados	3	1.75	4	1.06	2	50	2	50
25	Maíz dulce enlatado	9	5.26	18	4.79	5	27.78	13	72.22
26	Pasta integral	4	2.34	9	2.39	0	0	1	100
27	Agua mineral carbonatada	7	4.09	12	3.19	10	83.33	2	16.67
28	Mantequilla de maní	6	3.51	14	3.72	10	71.43	4	28.57
29	Bebida de Aloe Vera	7	4.09	18	4.79	8	44.44	10	55.56
30	Leche Ultrapasteurizada marca LA LA	1	0.58	4	1.06	0	0	4	100
31	Maíz en grano para preparar palomitas	8	4.68	13	3.46	3	23.08	10	76.92
32	Mezcla para preparar atol	6	3.51	20	5.32	17	85	3	15
33	Frijoles enlatados	2	1.17	8	2.13	8	100	0	0
Total		171	100	376	100	160	42.55%	216	57.45

Verificación de etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores

En el periodo se realizó un estudio de **verificación de etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores**, teniendo como base legal la Ley de Protección al Consumidor y la NSO 97.47.04:09 Eficiencia energética para equipos de refrigeración de uso domésticos autocontenidos. Límites máximos de consumo de energía, métodos de ensayo y etiquetado.

Los resultados de la verificación identificaron que 3 (5.88%) de los 51 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican; mientras que el 94.12% (48) de los productos presentaron hallazgos de incumplimiento. En estos casos fueron activados los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

Resultados de los estudios de etiquetado de eficiencia energética

De junio 2016 a abril 2017

No.	Producto	Marcas Verificadas		Productos verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos		Productos con incumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	14	100	51	100	3	5.88	48	94.12
Total		14	100	51	100	3	5.88	48	94.12

Auditorías

Auditoría a proveedores del sector financiero

Para proteger los derechos e intereses económicos de las personas usuarias de servicios y productos financieros, en el período, verificamos el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, en cuatro proveedores de servicios financieros, específicamente en lo relacionado al cobro de intereses, comisiones y cláusulas abusivas.

En el marco de la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el Banco Central de Reserva (BCR) identificó a estos cuatro proveedores (no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero) por indicios de superar en algunas operaciones crediticias la Tasa Máxima Legal, vigente y publicada por el BCR.

La auditoría de la Defensoría confirmó los indicios de posibles infracciones a la Ley contra la Usura y Ley de Protección al Consumidor, entre otras, por el cobro de intereses superior a la tasa máxima legal vigente, el cobro de comisiones ilegales por el otorgamiento de créditos, el cobro de intereses no devengados, el cobro por servicios no prestados, doble cobro de seguro hipotecario, pagos del usuario registrados con fecha posterior a la realizada y falta del documento de autorización expresa del cliente y/o usuario y del fiador al proveedor para recopilar y compartir información personal y crediticia, en contravención a lo establecido en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Auditoría a emisor de tarjetas de crédito

En cumplimiento de sus competencias legales, la Defensoría del Consumidor realizó auditoría a un proveedor de servicios y productos financieros para verificar el cumplimiento de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

La auditoría practicada a un proveedor no supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero, determinó indicios de infracciones a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, entre otras, por el hallazgo de emisiones indiscriminadas de tarjetas de crédito, emisión de estados de cuenta por un proveedor distinto al emisor autorizado, modificación unilateral del plazo de financiamiento pactado y cobro indebido de intereses.

La auditoría también identificó posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, por condicionar la adquisición de un producto, es decir, otorgar un crédito a plazo a cambio de adquirir una tarjeta de crédito, incumplimiento en los requisitos y condiciones de los contratos de venta a plazo, cláusulas abusivas en contratos de crédito a plazo, cobro indebido de intereses e IVA, en créditos a plazo en los que se pactó tasa de interés de cero y obstaculización a la labor de la Defensoría del Consumidor al no entregar, en tiempo y forma, la información requerida.



Otros hallazgos se relacionan con el incumplimiento a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, debido a que la autorización del cliente para recopilar y compartir información personal y crediticia, no detalla el nombre de la agencia de información de datos con la que se consultará y compartirán los datos, ni el nombre de terceras personas que tendrán acceso a la información personal y crediticia; en 16 notas no existe fecha que indique que la misma fue firmada antes de contratar el crédito y, cláusula adicional de libre discusión sobre información firmada por el usuario en la fecha de contratación, anexa al contrato de apertura de crédito para la emisión y uso de tarjeta de crédito, que no es conforme lo establecen los arts. 3, 4 y 5 de la citada ley.

Esta sociedad, tampoco, remite al Banco Central de Reserva (BCR) la información de su actividad crediticia relativa al otorgamiento de créditos a plazo a pesar que éstos son contrataciones distintas a los créditos rotativos, incumpliendo el art. 6 inciso 3º de la Ley Contra la Usura.

Los resultados de las auditorías darán lugar al ejercicio de acciones administrativas ante el Tribunal Sancionador para que esta instancia valore y determine, en su caso, las responsabilidades que correspondan.



Estudios e investigaciones de consumo y mercados

Estadísticas de alimentos, 2009-2015

Como resultado de la coordinación y trabajo interinstitucional entre el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) y la Defensoría del Consumidor (DC), se realizó el análisis de las estadísticas del mercado de los productos siguientes: frijol, maíz, carne de res, carne de cerdo, carne de pollo, papa y tomate, con el fin de sistematizar cifras sobre producción, importación, dependencia de las importaciones para los períodos de cosecha desde el 2012/2013 hasta el 2014/2015, sobre el comportamiento de precios para el período 2009-2015 y costos de producción para el período 2013-2014.

De la información recolectada se realizó un análisis de sustitución de importaciones de hortalizas, que incluye una aproximación a la superficie requerida y empleo potencial a ser generado. Asimismo, se realiza un recorrido sobre las políticas de precios aplicadas por el Gobierno Central desde el año 1967 hasta la fecha, y el análisis sobre el precio de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) e Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Entre los hallazgos de la investigación se encuentran:

- El índice de precios de alimentos de la FAO y el costo de la Canasta Básica no siguen una dinámica análoga. Metodológicamente responden a realidades diametralmente diferentes, los precios locales responden más a dinámicas de carácter regional;
- Los precios de los alimentos se ven afectados por diversos fenómenos y/o dinámicas que son independientes:



en la esfera de la producción, eventos extremos por el cambio climático; en la esfera de la comercialización, especulación o acaparamiento y otros aspectos como el comercio exterior;

- Entre enero 2009 y febrero 2016, los precios para los productos analizados (frijol, maíz blanco, carnes, tomate y papa soloma) siguen una dinámica compleja cuya explicación excede la esfera de lo productivo y dependen en gran medida de la dinámica de comercialización y estructuras de mercado;
- La dependencia de importaciones es heterogénea. En granos tiende a ser relativamente baja, alta en carnes y muy alta en hortalizas. Es trascendental apuntalar la diversificación agrícola y comercial para reducir el riesgo de alzas en la canasta básica por fenómenos ocurridos fuera de nuestras fronteras;
- Los costos de producción suelen estar por debajo del precio de mercado, aunque nuevamente el fenómeno es heterogéneo. Las brechas entre el precio de mercado y el costo de producción son producto de lo que ocurre en la esfera de la comercialización. En granos, la brecha suele ser baja y en hortalizas tiende a ser alta.

Análisis comparativo del salario mínimo y el costo de la Canasta Básica Alimentaria en Centroamérica



Estudio comparativo con tópicos de interés económico, tales como el Índice de Precios al Consumidor (IPC), el costo de la Canasta Básica Alimentaria (CBA), Salarios Mínimos, cobertura de la Canasta y medidas institucionales implementadas para cerrar las brechas entre salarios y costo de la Canasta, en la región Centroamericana.

Entre los hallazgos más relevantes se identificó que la Canasta Básica de El Salvador posee la estructura más antigua de la región, con el menor número de productos incluidos.

Además, en El Salvador, la cobertura del costo de la Canasta Básica Alimentaria es limitada en el caso del área urbana y en el área rural se observa una tendencia precaria; mientras que países como Costa Rica y Panamá poseen Canastas actualizadas, diversificadas y con mayor cobertura.

Mercado de tarjetas de crédito y tasas de interés 2014-2016

El objetivo principal del estudio es generar información relevante sobre el mercado y los cambios en las tasas de interés de tarjetas de crédito según institución financiera, para el período 2014-2016, así como también realizar un análisis sobre algunas variables involucradas en el uso y manejo de las tarjetas de crédito por parte de las personas consumidoras, entre las que se puede mencionar límite mínimo de crédito, valor de la membresía anual, tasa de interés anual y tasa de interés anual efectiva.

Entre los hallazgos centrales de la investigación destacan:



- Rango de crédito que va de \$1,000.01 a \$5,000 registra la mayor cantidad de usuarios del sistema financiero, con una representación de 367,639 clientes (47.50%) del total de tarjetas de crédito reportadas a la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF);
- De 174 tipos de tarjetas analizadas, se identificó que 126 (72.41%) tarjetas de crédito presentaron un aumento en el promedio de la tasa de interés anual;
- 48 (27.59%) tarjetas de crédito mantienen la misma tasa de interés en el 2016 que la reportada en 2014 y ninguna tarjeta de crédito presenta una baja en el promedio de la tasa de interés para los períodos en análisis.

Condiciones de financiamiento en casas comerciales

El estudio describe las condiciones del financiamiento ofrecido por las casas comerciales a nivel nacional, para que los consumidores conozcan anticipadamente la oferta disponible en el mercado y las condiciones de las mismas. La información contenida en el estudio describe la documentación requerida, tasas, primas, montos, plazos y cargos adicionales de los créditos; de acuerdo con la información obtenida por la Unidad de Inspección de la institución.

Entre los hallazgos centrales se encuentran:

- Los resultados mostraron que la tasa de interés mínima encontrada es del 30% anual y corresponde al almacén Sanabria, sucursal # 4; Casa Perdomo, sucursal # 1; y, ElectroGangas; los tres proveedores se ubican en el occidente del país. La tasa de interés del 65.85% anual, la más alta, la tiene RadioShack en la zona oriental;
- De los 59 establecimientos que brindaron información completa, 8 no requieren prima y 8 más sólo la requieren para clientes nuevos, jóvenes o personas que laboran en el sector informal;
- El valor mínimo para los créditos ofrecidos va desde \$20.00 hasta \$150.00 y el plazo máximo de pago es de 1 hasta 12 meses de financiamiento;
- Para el otorgamiento de los créditos es requerido el documento único de identidad (DUI) en todos los establecimientos; mientras que las referencias, recibos de agua, electricidad o teléfono y la firma de pagaré aplica para el 94.92% de los establecimientos.



Estudio de precios de muebles y electrodomésticos

La finalidad del estudio es establecer un punto de comparación que permita a los consumidores determinar las mejores ofertas en muebles y electrodomésticos para realizar una compra informada. Además, resume los precios vigentes en el mercado para muebles y electrodomésticos sondeados por la Defensoría del Consumidor, además de los precios más bajos disponibles a lo largo del año por tipo de establecimiento.

Entre los hallazgos centrales, se encuentran:

- De los 39 productos sondeados en el Black Friday del 2015, solamente 20 fueron comercializados para noviembre de 2016;
- De los 20 productos que aún se comercializan, 15 fueron encontrados a precios menores que los ofertados en el Black Friday de 2015 y 1 resultó con el mismo precio. Los 4 productos restantes tuvieron un precio más alto en comparación con el Black Friday 2015, de acuerdo con el sondeo de fecha 7 de noviembre de 2016.

Encuesta: "Hábitos de consumo y satisfacción de servicios paquetizados"

En marzo de 2017, con el fin de obtener información relativa a los hábitos de consumo y satisfacción de las personas consumidoras en los servicios paquetizados ofrecidos por los proveedores de telecomunicaciones, se realizó un estudio a nivel nacional. Para ello se realizaron 600 encuestas presenciales: 400 en San Salvador (Centro), 100 en San Miguel (Oriente) y 100 en Santa Ana (Occidente). Los principales resultados fueron los siguientes:

- De los servicios incluidos en los paquetes, en general, la población encuestada le otorgó más relevancia al servicio de internet, seguido por el cable y por último la telefonía fija. La mayor parte de usuarios de internet ha contratado entre 2 y 3 Mbps de velocidad de Internet;

- Los problemas más comunes señalados por los encuestados son: problemas en la conexión o velocidad del Internet, fallas con la señal de canales y desconexión en la telefonía fija;

- 6 de cada 10 encuestados afirmaron que la velocidad contratada no coincide con la otorgada por el proveedor o que desconoce si en efecto coinciden;



- 3 de cada 10 encuestados indicaron que no recibieron información completa del paquete contratado;



- 8 de cada 10 encuestados indicó que la respuesta que le brindó el proveedor ante una problemática fue nada o regularmente satisfactoria;

- 8 de cada 10 encuestados afirmaron que al acudir a una agencia de atención al cliente tuvieron que esperar más de 30 minutos para ser atendidos;



- 7 de cada 10 encuestados afirmaron que recibieron atención mala o aceptable en la agencia;



- 6 de cada 10 encuestados manifestaron desconocer el proceso de terminación del contrato del paquete de servicios;

- Si las personas consumidoras cambiaran de proveedor, lo harían por los factores siguientes: mejores precios ofrecidos por la competencia, constantes interrupciones y fallas en el servicio y por la atención.



Análisis sobre el abastecimiento y comercialización de la carne bovina y porcina

Producto del trabajo interinstitucional con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), en 2016, se realizó el análisis de las condiciones de abastecimiento y comercialización de la carne bovina y porcina. El objetivo principal fue sistematizar y analizar cifras sobre producción, importación, consumo aparente, precios y otras variables claves para la comprensión del sector y para la formulación de recomendaciones de políticas públicas.

De la información recolectada se identificaron los siguientes hallazgos centrales:

- En el caso de la carne bovina, el porcentaje de dependencia de las importaciones mantuvo una tendencia creciente en el período 2000-2014. Para 2014, esta dependencia alcanzó el 48.73%, mientras que en el año 2000 fue de 22.99%;

- En carne porcina, la dependencia de las importaciones también presentó una tendencia al alza, pasando del 9.63% en el año 2000 al 32.02% en 2014;

- Así, el mercado de la carne bovina y porcina se caracteriza por una alta dependencia de las importaciones y alta concentración en la comercialización interna de la misma, lo cual se traduce en tendencias al alza en los precios al consumidor. De ahí que existe la necesidad de verificar y modificar elementos económicos e institucionales de la estructura del mercado para presionar a disminuciones en los precios de las carnes, producto de consumo masivo y que se encuentra contemplado en la Canasta Básica Alimentaria (CBA)..





3

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

Educación para el consumo y participación ciudadana

La educación y formación permanente de las personas consumidoras para el mejor conocimiento y ejercicio de sus derechos es un objetivo estratégico de la Defensoría del Consumidor. Para el cumplimiento de este objetivo, en el período fueron desarrollados dos programas: el primero, de capacitación que se desarrolla por medio talleres, diplomados y cursos, entre otras jornadas de formación en materia de consumo; y el segundo, relacionado con la promoción de derechos y cultura consumerista que incluye foros, conversatorios, eventos, concursos artísticos-culturales y festivales.

Talleres y capacitaciones para ciudadanía

14,584 personas consumidoras [8,959 mujeres (61.43%) y 5,625 hombre (38.57%)] fueron capacitadas mediante su participación en 495 jornadas educativas y talleres sobre derechos básicos del consumidor con el fin de fortalecer

el conocimiento y la participación ciudadana en el ejercicio de sus derechos ante los proveedores de bienes y servicios. Incluye, talleres para proveedores que comercializan productos alimenticios.

Como estrategia inclusiva de la acción educativa y en congruencia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, fueron priorizados los siguientes grupos poblacionales: personas con discapacidad, mujeres, juventud, indígenas, proveedores, etc. Además, se enfatizó la divulgación de derechos de las personas consumidoras a un consumo seguro y saludable de alimentos. Es relevante informar que estos talleres y capacitaciones se realizaron en coordinación con diversas instituciones públicas y privadas, entidades académicas de educación superior y media, movimientos de mujeres, Fuerza Armada de El Salvador y fundaciones de personas con discapacidad, entre otras.



Capacitaciones y talleres impartidos de Junio 2016 a Mayo 2017*



* Con proyecciones a mayo

Talleres para proveedores de alimentos

Para garantizar el respeto de derechos de las personas consumidoras, la Defensoría desarrolla jornadas preventivas de divulgación de deberes y obligaciones de los proveedores.

En el período, fueron capacitados 328 (176 mujeres y 152 hombres) proveedores de productos alimenticios, realizándose para ello, 10 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes con el propósito de garantizar que los alimentos que se comercializan en el mercado nacional lleguen al consumidor en condiciones de seguridad y calidad para el consumo.

Talleres de divulgación de normativas técnicas de Junio 2016 a Mayo 2017*

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas
1	Marco Normativo Aplicable a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Productos Farmacéuticos y de Diagnóstico In vitro en El Salvador	14	6
2	Normas Técnicas para el sector salud y reglamentación para el sector farmacéutico en El Salvador	3	3
3	Principales disposiciones de la Ley Protección al Consumidor y otras normativas, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador.	80	33
4		39	35
5		58	53
6		62	60
7		33	33
8		Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador	13
9	11		7
10	15		7
Total		328	246

* Con proyecciones a mayo

Diplomados

Realización de tres Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Mons. Oscar Arnulfo Romero y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango); así como con el Ministerio de Salud.

Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible

Fecha de realización	Entidades aliadas	Asistentes			Objetivo
		Mujeres	Hombres	Total	
Del 25 de agosto al 22 de diciembre de 2016	Asamblea Legislativa (Biblioteca, San Salvador)	16	15	31	Contribuir al conocimiento, desarrollo y fortalecimiento de las capacidades sobre Derecho y Consumo Sostenible de los estudiantes universitarios, asociaciones, organizaciones de consumidores y personal técnico de las instituciones gubernamentales, comprometido en la protección de derechos de las personas consumidoras.
Del 23 de septiembre al 25 de noviembre de 2016	Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, Ministerio de Salud y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango)	34	20	54	
Del 24 septiembre al 10 de diciembre de 2016	Universidad de El Salvador (Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales)	28	29	57	
Totales		78	64	142	

Cursos de formación

En una nueva modalidad de atención y formación en derechos del consumidor implementamos cursos presenciales de capacitación de corta duración (de 12 a 16 horas presenciales) con la finalidad de promover la cultura del consumo responsable y ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos de las personas consumidoras.

Durante este período en coordinación con once oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa, se realizaron 14 cursos que coadyuvaron a capacitar en Derecho y consumo sostenible a 351 personas, entre otros, empleados de la Asamblea Legislativa, ISDEMU y emprendedores agropecuarios de RED APRODARE. Por género, fueron capacitadas 198 mujeres y 153 hombres.



Cursos en línea

Con el propósito de innovar nuestra oferta educativa, en coordinación con la Unidad de Educación Fiscal del Ministerio de Hacienda, en el marco del Diplomado Educación Fiscal, utilizando su aula virtual, se realizó un curso sobre Derechos de las personas consumidoras dirigido a directores y docentes del MINED en el que participaron 10 personas (6 mujeres y 4 hombres).

Esta experiencia ha permitido a la Dirección de Ciudadanía y Consumo continuar formando por medio de esta plataforma tecnológica a personal técnico con el apoyo de la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor y de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia de la República.



Foros

Para fortalecer y ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos de consumo, se realizaron los foros:

- Consumo y género, en los municipios de Verapaz y Santo Domingo, San Vicente;
- El agua como derecho humano y Ley de Acceso a la Información Pública en Cabañas;
- Educación financiera para personas emprendedoras microempresarias en San Miguel;
- Derechos básicos de las personas consumidoras en Usulután.
- La asistencia fue de 477 personas consumidoras, entre mujeres (339) y hombres (138).

Conversatorios

Se realizaron veintiún conversatorios sobre los siguientes contenidos:

- Derechos básicos del consumidor y consumo seguro y saludable;
- Ley contra la Usura
- Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
- Publicidad;
- Ley de Medicamentos;
- Participación Ciudadana; y, Educación Financiera.

A las convocatorias asistieron en total 1,348 personas (716 mujeres y 632 hombres), conformados por grupos de personas con discapacidad, asociaciones de mujeres, jóvenes estudiantes de bachillerato de los centros educativos de los municipios de Sociedad, Ciudad Barrios, San Simón, Sonsonate, Antiguo Cuscatlán y Zacatecoluca; Asociación de Mujeres de Santo Domingo, San Vicente; representantes de las mesas temáticas y personal técnico de la Asamblea Legislativa de Cabañas y La Paz, quienes fueron informados y sensibilizados sobre sus derechos como personas consumidoras, hábitos y cambio en los patrones de consumo y la importancia del consumo saludable y seguro para mejorar la calidad de vida y el buen vivir.

Eventos

Realización de 7 eventos sobre consumo saludable, medio ambiente, participación ciudadana y publicidad y el rol de la Defensoría del Consumidor. La participación fue de 1,238 personas (702 mujeres y 536 hombres) entre representantes de la Asociación de Mujeres para el Desarrollo y liderazgos del municipio de Guadalupe, San Vicente; Asociación de Consejos de Pueblos Originarios de Cuzcatán (ACOPOC), estudiantes del Instituto Nacional de Usulután y de la Asamblea Legislativa de Usulután; estudiantes del Instituto Nacional de Sociedad, Morazán; Asociación de Comunidades Lencas de Guatajagua, Morazán; y estudiantes de la Universidad de Oriente (UNIVO).

Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores

En participación ciudadana, la Defensoría brindó apoyo técnico y legal a mujeres lideresas que se organizaron para defender sus derechos como personas consumidoras en la Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, San Vicente; y, al mismo tiempo, a la organización de un nuevo grupo gestor denominado: Comité de Consumidores de Soyapango (CODESOY).

Concurso de Pintura

Para promover la participación ciudadana y una cultura consumerista, por medio de los eventos artístico-culturales y en coordinación con la Secretaría de Cultura de la Presidencia de la República, desarrollamos en las regiones Oriental y Occidental del país, dos concursos de pintura alusivos al consumo saludable y seguro para el buen vivir, en el que participaron más de 40 casas de la cultura y diversos centros educativos. En ambas regiones del país se realizó una exposición de las 192 obras participantes.



Atención de casos colectivos

La Defensoría del Consumidor, por medio del Centro de Solución de Controversias, resolvió tres casos colectivos a favor de 1,530 personas consumidoras, en los sectores de lotificaciones, espectáculos y transporte aéreo de pasajeros.

En el primero de los casos, 393 personas consumidoras residentes en la lotificación Atalaya I y II, Acajutla, Sonsonate, recibieron sus escrituras de propiedad y un importante ajuste en la facturación del servicio de agua potable. Los proveedores denunciados fueron COYOL, S.A. de C.V. y ARGOZ, S.A. de C.V., por no entregar las escrituras de propiedad a las familias, no obstante, haber cancelado el valor de los lotes habitacionales, y por realizar cobros indebidos por el suministro de agua.

El monto recuperado se estima en \$1,511,253.90, que incluye el valor de los lotes y los cobros indebidos denunciados.



La Defensoría también logró recuperar \$ 37,598.50 a favor de 1,130 consumidores que pagaron sus entradas para la presentación de la banda Megadeath, cuyo concierto fue suspendido en 2016.

Distribución de materiales educativos



Para acompañar el objetivo estratégico de educar y formar en derechos a las personas consumidoras, la Defensoría entró en contacto con 352,269 salvadoreños a quienes les fueron entregados materiales educativos (brochure sobre derechos, Plato de consumo saludable, Lea la etiqueta, Ley de Protección al Consumidor, Consejos útiles para el buen uso de agua potable, insertos de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto y afiches de derechos y de Lea la etiqueta); 30,964 materiales informativos (periódico Salvador Cumple, inserto 2 años de gobierno y hojas volantes de Ministerio de Hacienda de empresas que deben impuestos y ¿Cómo declarar la renta en línea?); 51,016 artículos promocionales, entre, lápices, reglas, abanicos, cuadernos, libretas, estuches, magnéticos del teléfono 910, alcancías y pelotas inflables).

¿Compraste entradas para un show, concierto, evento u otra actividad y esta fue cancelada?

CANCELADO



Tienes derecho a reclamar al proveedor tu reembolso.

Si se niega denúncialo en la Defensoría del Consumidor



Defensoría en línea
www.defensoria.gob.sv





4

**Acercamiento de servicios
con calidad y calidez**

Acercamiento de servicios con calidad y calidez

A través de los diversos mecanismos de territorialización y acercamiento de servicios, se brindaron atenciones a 17,970 personas consumidoras, ampliando y fortaleciendo el ejercicio de ciudadanía y la articulación de esfuerzos institucionales con actores locales.

Defensorías Móviles

Con la atención priorizada en los municipios de mayor concentración poblacional en el Área Metropolitana de San Salvador y los departamentos de Santa Ana y San Miguel

y el sostenido e intenso trabajo realizado en las campañas de temporada escolar, veraniega, agostina y navideña en el período destaca el incremento de 47 jornadas más con respecto al anterior.

Un aspecto importante a destacar es la realización de 666 Defensorías móviles a solicitud de diversas instituciones, evidenciando el posicionamiento, efectividad y credibilidad de este importante mecanismo de atención para las personas consumidoras.

Defensorías Móviles realizadas

De junio 2016 a mayo 2017 *

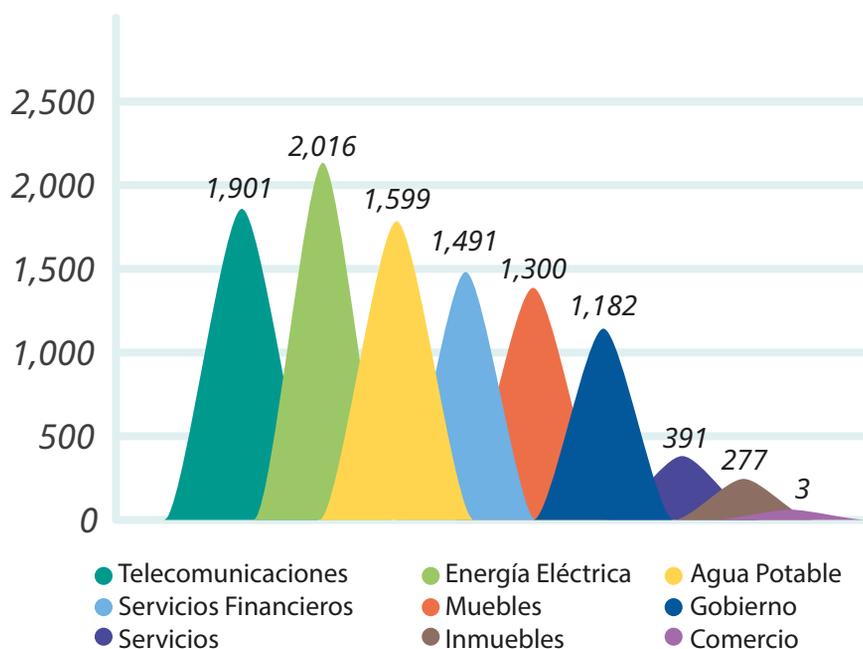
Departamento	Municipios cubiertos		Defensorías móviles realizadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Santa Ana	8	5.33%	80	12.01%
Ahuachapán	9	6.00%	36	5.41%
Sonsonate	12	8.00%	52	7.81%
Chalatenango	13	8.67%	19	2.85%
La Libertad	17	11.33%	51	7.66%
San Salvador	17	11.33%	196	29.43%
Cuscatlán	10	6.67%	25	3.75%
Cabañas	9	6.00%	15	2.25%
La Paz	6	4.00%	16	2.40%
San Vicente	9	6.00%	15	2.25%
Usulután	10	6.67%	52	7.81%
San Miguel	11	7.33%	75	11.26%
Morazán	12	8.00%	17	2.55%
La Unión	7	4.67%	17	2.55%
Total	150	100%	666	100%

* Con proyecciones a mayo

Las Defensorías móviles registraron 10,160 atenciones, entre las que destacan 9,094 (89.51%) asesorías; 275 (6.61%) denuncias; 672 (6.61%) derivaciones y 119 (1.17%) gestiones. Respecto a los sectores que más atenciones demandaron sobresalen: energía eléctrica, telecomunicaciones, agua potable y servicios financieros con el 69% (7,007) del total de las atenciones.

Atenciones brindadas por las Defensorías Móviles, por sector

De junio 2016 a mayo 2017 *



* Con proyecciones a mayo

Ventanillas departamentales

Atención de 3,921 personas consumidoras a través de esta plataforma territorial de servicios, de las cuales 1,740 corresponden a denuncias, 1,510 asesorías, 468 derivaciones y 203 gestiones. El 54.14% (2,123) de estos servicios fueron brindados a mujeres y 45.52% a hombres (1,785); y, 0.34% (13) atenciones a personas jurídicas.

Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo

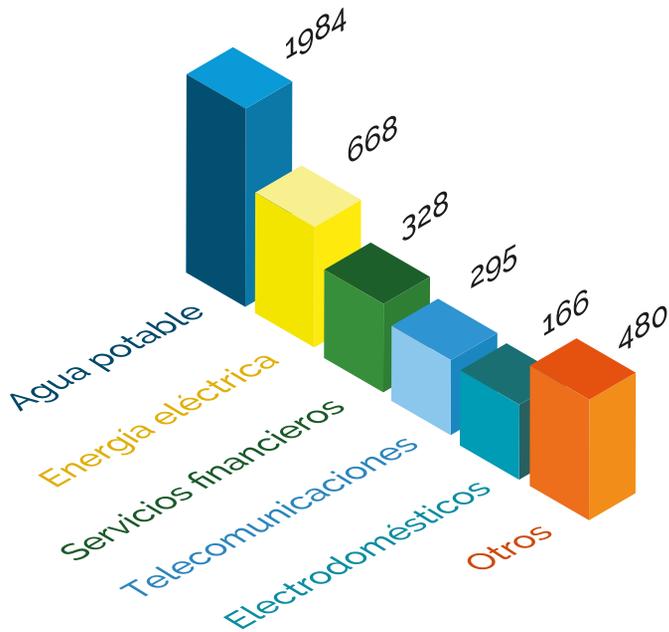
De junio 2016 a mayo 2017 *



* Con proyecciones a mayo

Atenciones brindadas en Ventanillas Departamentales, según sector

De junio 2016 a mayo 2017 *



Del total de atenciones brindadas a la ciudadanía por ventanillas departamentales, 1,984 (50.61%) están relacionadas con el sector agua potable; 668 (17.03%) energía eléctrica; 328 (8.38%) servicios financieros; 295 (7.51%) telecomunicaciones y 166 (4.23%) con electrodomésticos.

*Con proyecciones a mayo

Ventanillas de atención en Ciudad Mujer

En coordinación con la Secretaría de Inclusión Social, la Defensoría del Consumidor brindó servicios a las mujeres usuarias de Ciudad Mujer, de acuerdo al siguiente detalle: 132 asesorías, atención de 10 denuncias, 20 gestiones y 5 derivaciones. El 71.86% de las atenciones en las ventanillas de atención a la consumidora fueron concentradas por los sectores de servicios financieros (25.15%), agua potable (16.77%), energía eléctrica (15.57%) y telecomunicaciones (14.37%).

En el módulo de autonomía económica de Ciudad Mujer se fortalecieron las capacidades de las mujeres emprendedoras por medio del conocimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, etiquetado de alimentos preenvasados, ahorro familiar, energía eléctrica y agua potable.

VENTANILLA DE ATENCIÓN A LA CONSUMIDORA
ASESORÍA, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

CIUDAD MUJER
ENERO - 2017

La Defensoría del Consumidor mantiene activo el servicio de atención telefónica en el 910. De lunes a viernes, le atiende de 7:30 de la mañana a 5:00 de la tarde, y sábado de 8 a 12 del mediodía.

También, le facilitamos el servicio de mensajería de voz en días y horarios no hábiles.

SEDES

San Martín	09/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.
Usulután	06/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.
Santa Ana	16/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.
San Miguel	11/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.
Colón	23/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.
Morazán	18/01/17 7:30 am a 3:30 p.m.

CHARLA INFORMATIVA
San Martín
30/01/17 9:00 am a 12:00 pm

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

CIUDAD MUJER

Talleres y capacitaciones impartidos en sedes de Ciudad Mujer

De Junio 2016 a mayo 2016 *

Temáticas	Sedes	Mujeres
Derechos básicos de las personas consumidoras	Santa Ana	106
	Colón	42
	San Miguel	9
Disposiciones legales aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas	San Martín	43
Etiquetado de alimentos Consumo saludable	Santa Ana	21
		17
Derechos y deberes de las usuarias de servicios financieros	Usulután	36
	Morazán	33
Presupuesto familiar	Santa Ana	16
	Morazán	20
TOTAL		343

*Con proyecciones a mayo



Defensorías de temporada

La Defensoría del Consumidor, comprometida con la promoción y protección de derechos desarrolla esta modalidad de acercamiento de servicios en los períodos de alta actividad comercial, concentración y movilización de personas consumidoras, motivadas principalmente por los periodos vacacionales. En el período que se informa fueron atendidas **3,399 personas consumidoras**. Brevemente se refiere los principales resultados obtenidos en dichos servicios:

Defensoría Juliana: esta jornada se realiza en el marco de las fiestas Julias de la cabecera departamental de Santa Ana. La Defensoría brindó 190 asesorías, atendió 2 denuncias, 3 derivaciones y 3 gestiones. Durante esta jornada se entregó a la ciudadanía más de 4,237 materiales educativos, informativos y artículos promocionales a la población que visitó la feria ganadera, centros comerciales, campo de la feria y unidad médica del ISSS. Esta Defensoría de temporada se realizó del 12 al 25 de julio de 2016.



Defensoría Agustina: realizada por séptimo año consecutivo del 29 de julio al 7 de agosto, la Defensoría brindó atención a 497 personas consumidoras, de las cuales 481 recibieron asesoría; a 9 les fueron recibidas igual número de denuncias, y en 6 casos se realizaron gestiones y en otro 1 derivación. Este año, con el objetivo de informar y educar a la población en la lectura del medidor y factura de agua potable y energía eléctrica, se instalaron medidores de estos dos servicios como herramientas de apoyo para realizar demostraciones prácticas a la población, acción que fue reforzada con la entrega de un brochur de consejos útiles para el uso de agua potable.



Así mismo se entregaron 14,015 materiales educativos, informativos y artículos promocionales.

Defensoría Novembrina: realizada en el marco de las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel, la Defensoría desarrolló actividades de



vigilancia de mercado en la ruta del tradicional carnaval migueleño y brindó 145 atenciones a igual número de personas consumidoras. De estas atenciones, 135 (93.10%) fueron asesorías; se recibieron 6 (4.14%) denuncias y se realizaron 4 (2.76%) gestiones. Se entregaron 4,894 materiales que incluyen folletos educativos e informativos y artículos promocionales.

Defensoría Navideña: esta jornada fue activada del 1 al 23 de diciembre, incluyó inspecciones en establecimientos comerciales de



venta a plazo y supermercados; así como la atención de las personas consumidoras en puestos fijos instalados en centros comerciales y plazas. Esta Defensoría de temporada brindó atención a 790 personas consumidoras, de las cuales 732 recibieron asesorías; 28 recepciones de denuncias; 22 gestiones y 8 derivaciones. Así mismo se realizó la entrega de información oportuna sobre los resultados del sondeo ¿Quién es quién en los precios de pavos, pollos y chompipollos? y ¿Quién es quién en los precios de uvas y manzanas?; y los resultados de los estudios de calidad, inocuidad, y contenido neto realizados por la Defensoría del Consumidor. En esta temporada fueron entregados a la ciudadanía 26,650 folletos educativos, materiales informativos y artículos promocionales, y se colocaron afiches de derechos de los consumidores.

Defensoría Escolar: esta Defensoría se caracteriza por la difusión de importantes sondeos de precios de la canasta de útiles escolares para que la población se informe y tome decisiones inteligentes sobre las librerías más baratas y más caras en las tres zonas del país. Durante esta temporada fueron atendidas 1,191 personas consumidoras. Las atenciones brindadas fueron 1,135 asesorías, 34 denuncias, 15 gestiones y 7 derivaciones. Asimismo, se desarrolló un plan de inspecciones focalizado en los establecimientos que comercializan útiles escolares, en las 73 jornadas móviles realizadas en parques, centros comerciales, una iglesia cristiana evangélica, unidades médicas del ISSS y plazas en las 14 cabeceras departamentales alcanzando un total de 35 municipios del país. En esta jornada se entregaron 31,431 materiales educativos e informativos que animó a las personas consumidoras a vigilar la calidad de los productos de la canasta de útiles a adquirir.

Defensoría Veraniega: realizada del 31 de marzo al 12 de abril. Durante esta temporada la Defensoría brindó a las personas consumidoras los servicios de información, asesoría y atención de denuncias en los principales parques y destinos turísticos del país, como la Costa del Sol, playas de La Libertad y Sonsonate, ruta turística Las Flores en el Occidente del país; al norte, en La Palma y San Ignacio en Chalatenango; y, en el Oriente, en montaña de Morazán y playas de Usulután, San Miguel y La Unión.

Las unidades móviles y el teléfono 910 atendieron a 1,182 personas consumidoras, entre asesorías (539); denuncias (18); gestiones (12) y derivaciones (9). Adicionalmente a estas atenciones, se brindaron otros 604 servicios, entre consulta de casos, solicitudes de información, avisos de infracción y activación de usuarios de defensoría en línea. Los sectores por los que las personas consumidoras solicitaron más asesoría fueron: telecomunicaciones, energía eléctrica, agua potable y servicios financieros.



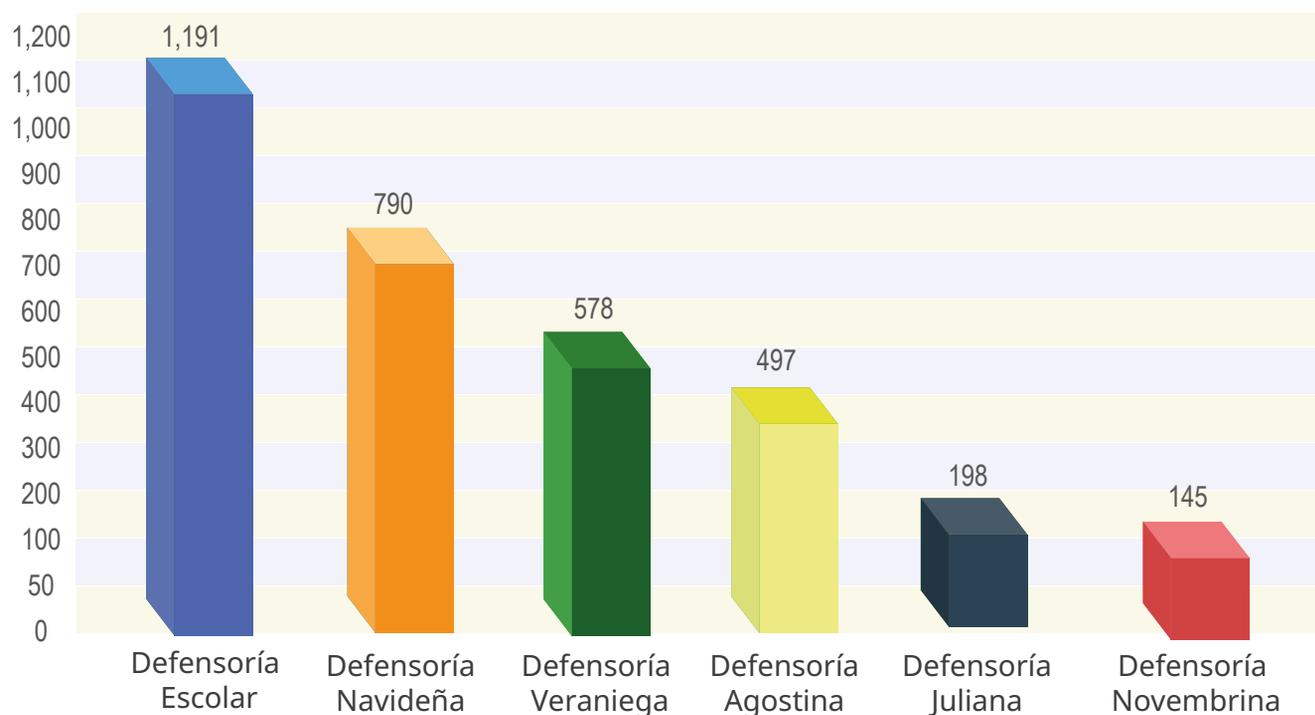
Para ampliar y fortalecer el conocimiento y ejercicio de derechos, la Defensoría distribuyó más de 18,523 folletos educativos, material informativo y promocional; al mismo tiempo que se impartieron 5 talleres a los proveedores de establecimientos que comercializan alimentos y bebidas, con el objetivo garantizar el cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y las normas y reglamentos técnicos aplicables que se verificaron durante la temporada.

La Defensoría veraniega realizó 526 inspecciones. El 63.69% (335) de éstas reportó cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. Entre otros hallazgos se detectaron 2,621 productos vencidos, productos sin fecha de caducidad y venta a precio superior.



Atenciones brindadas en Defensorías de Temporada

De junio 2015 a mayo 2016



Gabinetes departamentales móviles

Gabinetes móviles: a través de este mecanismo junto a otras instituciones públicas hemos acercado nuestros servicios a la población. Durante el período se participó en 46 Gabinetes móviles, en diversos municipios de los departamentos de Cabañas, Cuscatlán, Chalatenango, La Libertad, La Paz, La Unión, Morazán, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel, Usulután y San Salvador, durante los cuales se distribuyeron 25,898 materiales educativos, informativos y promocionales a las personas consumidoras.



Plan de protección de consumidores "Viernes negro" (Black Friday)

En el marco del comercio del "viernes negro", la Defensoría realizó un plan para proteger a los consumidores en los principales centros comerciales de San Salvador, Soyapango, Santa Tecla, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel.

Esto permitió activar equipos interinstitucionales que desarrollaron diversas actividades de vigilancia, educación y acercamiento de servicios a la ciudadanía a través de 24 jornadas de Defensoría móvil en 9 puntos fijos. Durante este operativo insitucional fueron entregados a los consumidores 12,707 materiales educativos y promocionales.

Atenciones en los Festivales para el buen vivir

A través del **Festival para el Buen Vivir** hemos atendido con calidad y calidez a 323 personas consumidoras a quienes les hemos brindado servicios de asesoría, información y atención denuncias, contribuyendo a un mejor conocimiento y ejercicio de derechos. Así mismo hemos entregado 16,589 folletos educativos, informativos y promocionales para fomentar una cultura de consumo responsable.

El Festival para el Buen Vivir es una iniciativa promovida por la Primera Dama de la República, Margarita Villalta de Sánchez, e impulsada por el gobierno del presidente profesor Salvador Sánchez Cerén, para abrir espacios de participación a la ciudadanía y acercar los servicios a la población por parte de más de 60 instituciones públicas.



Defensoría en línea

3,762 personas consumidoras solicitaron apoyo a través de esta plataforma tecnológica a la Defensoría del Consumidor para la defensa de sus derechos ante incumplimientos o abusos por parte de algunos proveedores. Las atenciones se clasificaron conforme al detalle siguiente: 3,213 (85.41%) asesorías; 423 (11.24%) denuncias; 104 (1.39%) gestiones; y, 22 (0.58%) derivaciones.

Este servicio facilita el acceso al procedimiento alternativo de solución de controversias de consumo mediante el uso de las tecnologías de la información a las personas consumidoras con acceso a Internet, una computadora o dispositivo móvil durante los siete días de la semana, las 24 horas del día.

Por género, el 57.34% de las atenciones en línea fueron para hombres, mientras que el 42.08% fue para mujeres; un 0.58% fue registrado como persona jurídica.

En el período se registraron 1,448 nuevos usuarios de la Defensoría en línea.

Cabinas telefónicas para llamadas gratuitas al Teléfono 910

Con el fin de acercar nuestros servicios y consolidar la tutela de derechos de las personas consumidoras, en el mes de mayo, instalamos en coordinación con la alcaldía municipal de Soyapango y cinco gobernaciones político departamentales, seis cabinas telefónicas para llamadas gratuitas al teléfono 910, una innovadora herramienta que conectará a la ciudadanía de forma directa, confidencial y gratuita con el personal técnico asesor del centro de llamadas de la Defensoría, pudiendo recibir entre otros, los servicios de asesoría e información sobre el estado de sus casos, interponer un aviso de infracción o una denuncia.

Este servicio está disponible en las Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor, ubicadas en las gobernaciones político departamentales de Usulután, Sonsonate, San Vicente, Cojutepeque y Sensuntepeque, y en el Distrito 1 de la alcaldía municipal de Soyapango, ubicada en el centro comercial Plaza Mundo.





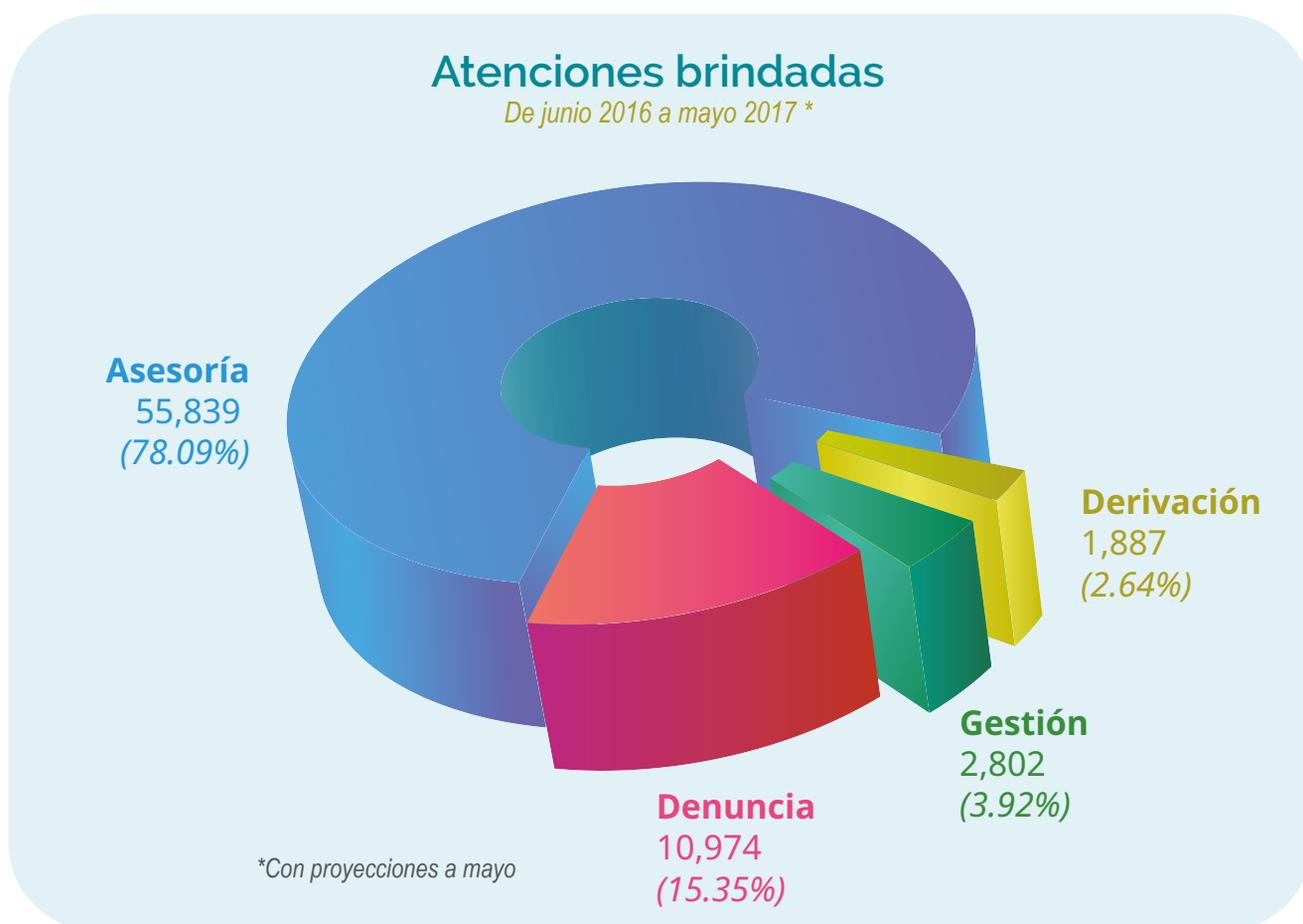
5

**Atenciones brindadas a la
población consumidora**

Atenciones brindadas a la población consumidora

En el año de gestión que se informa atendimos con calidad y calidez a 71,505 personas consumidoras a través de los Centros de Solución de Controversias, call center 910, ventanillas departamentales y ventanillas en Ciudad Mujer, así como en Defensorías Móviles, de temporada y en línea.

En comparación al período anterior se registró un incremento del 4.61% (3,154) en el total de atenciones, siendo las gestiones las que tuvieron el mayor incremento con un 29.60%.



El 79.26% de las atenciones brindadas están concentradas en los sectores de Agua potable (15,197), Telecomunicaciones (15,131), Servicios financieros (13,072), Energía eléctrica (5,150), Electrodomésticos (4,271) y Artículos del hogar (3,848).

Atenciones brindadas por sector

De junio de 2016 a mayo de 2017 *



*Con proyecciones a mayo

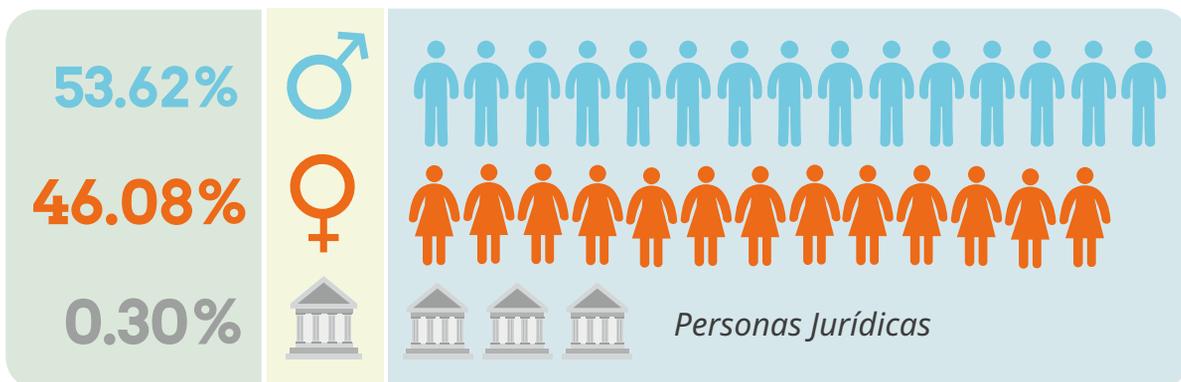
(**) Se refiere a asesorías brindadas en temas no relacionados con la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.

(***) Inmuebles, turismo, equipo informático, transporte, alimentos, hidrocarburos, prendas de vestir, salud, libros y útiles escolares, seguridad social, equipo profesional, artículos infantiles y bebidas.

Las atenciones por género se brindaron a 32,947 mujeres (46.08%) y 38,339 hombres (53.62%). En el período se registraron 216 atenciones a personas jurídicas (0.30%).

Atenciones brindadas por género

De junio 2016 a mayo de 2017 *



*Con proyecciones a mayo

De las 10,974 denuncias atendidas, el 89.29% (9,799) está concentrado principalmente por los cinco sectores siguientes: agua potable (6,630), telecomunicaciones (1,343), artículos del hogar (683), electrodomésticos (612), y servicios financieros (531).

En estos sectores los motivos principales de las denuncias han sido:

Agua potable: cobros indebidos causados por error de lectura de medidor, fallas en el medidor, aplicación de pliego tarifario incorrecto y error de consumo estimado en el sector agua potable;

Telecomunicaciones: incumplimiento de contratos y ofertas;

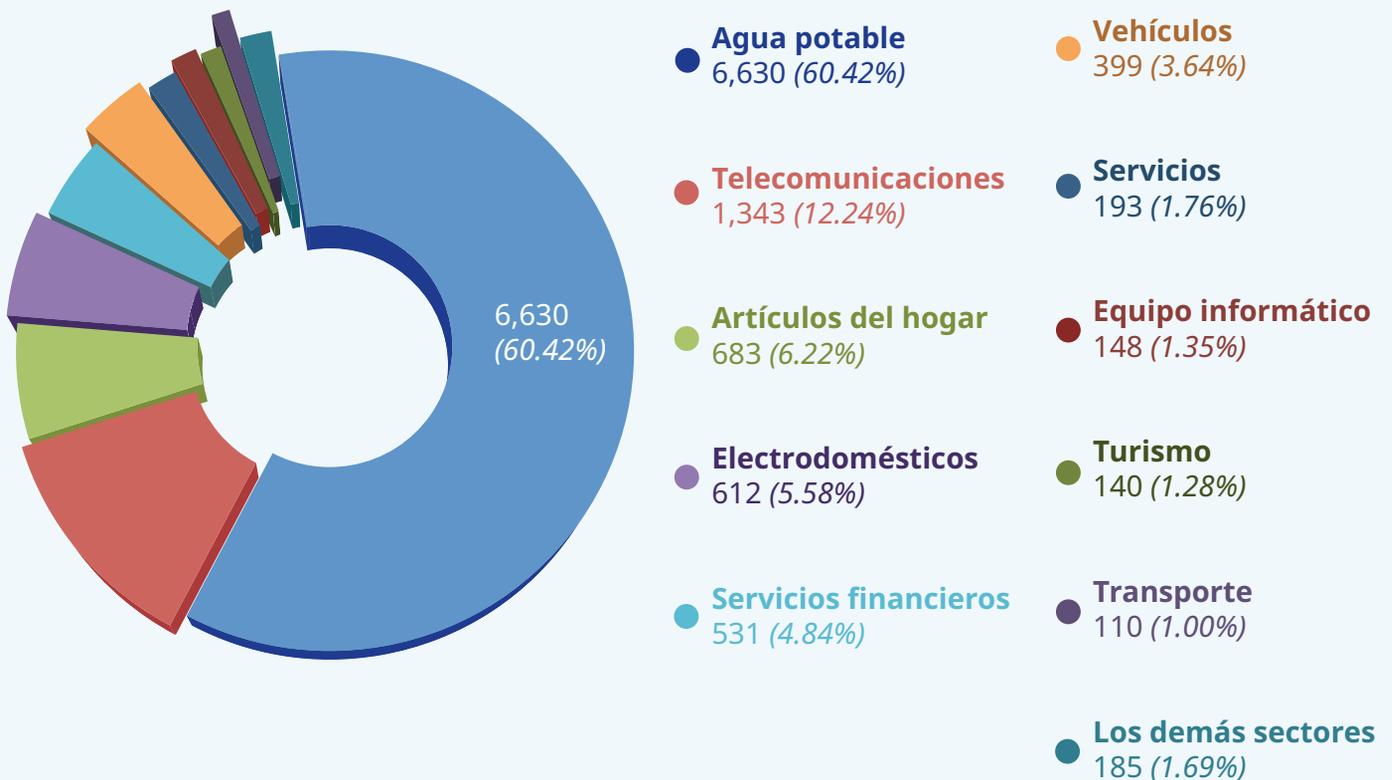
Artículos del hogar y electrodomésticos: incumplimiento de garantías y mal funcionamiento de los bienes;

Servicios financieros: cobros, cargos y comisiones indebidas.



Denuncias atendidas por sector

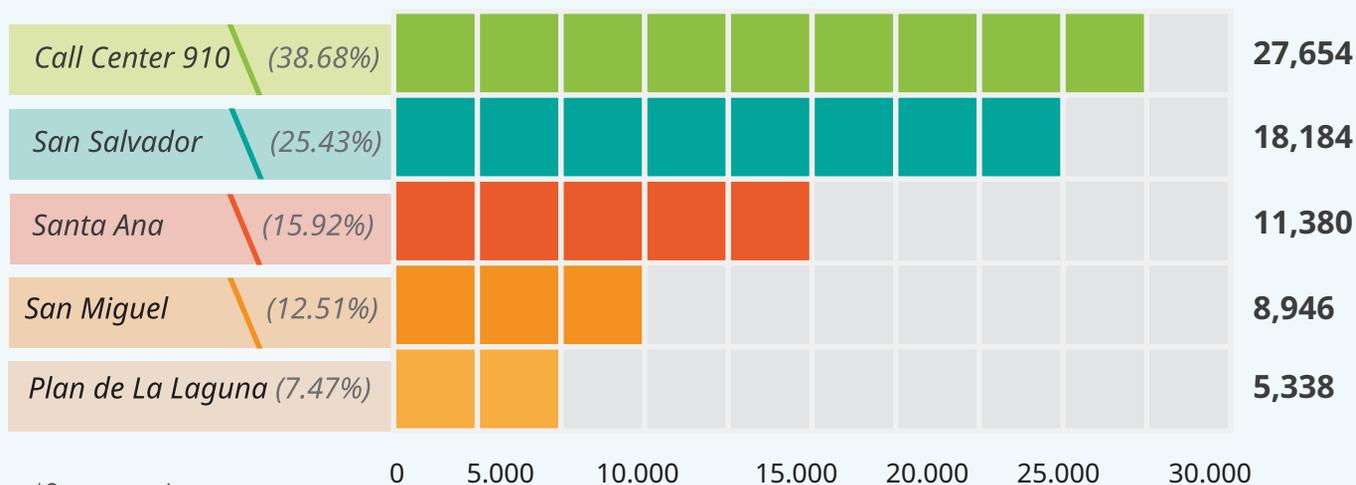
De junio 2016 a mayo de 2017



Con el 38.68% de las atenciones brindadas, el Centro de Atención Telefónica 910, se coloca en el primer puesto de los mecanismos de atención y respuesta que dispone la Defensoría del Consumidor para tutelar los derechos de las personas consumidoras; seguido con el 25.43% por el Centro de Solución de Controversias (CSC) de San Salvador. El 35.89% restante corresponde a los Centros de Solución de Controversias regionales en Santa Ana y San Miguel, y Plan de La Laguna, Antigua Cuscatlán.

Atenciones brindadas por oficina

De junio 2016 a mayo de 2017*

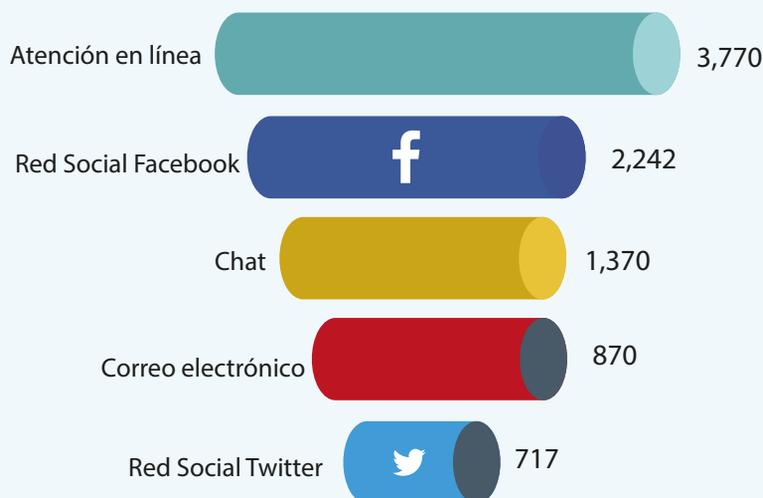


*Con proyecciones a mayo

Los CSC de San Miguel, Santa Ana y Call Center 910 mostraron crecimiento en las atenciones del 39.63%, 34.61% y 8.81%, respectivamente. En el período, también se amplió la atención a través de las tecnologías de información y redes sociales.

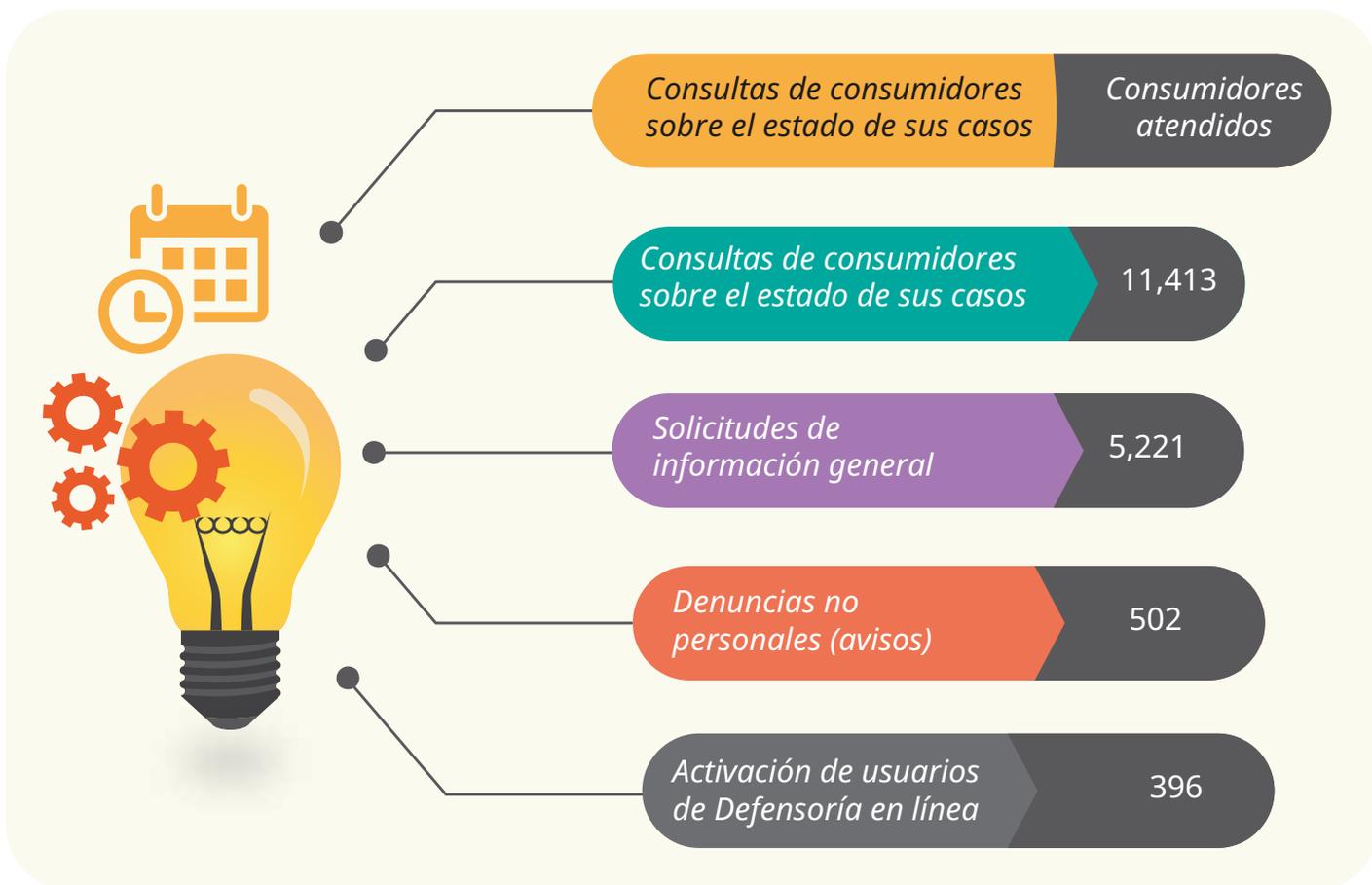
Atenciones recibidas a través de medios innovadores

De junio 2016 a mayo de 2017 *



*Con proyecciones a mayo

Adicionalmente a las 71,502 atenciones del período, el teléfono 910 brindó otros servicios a 17,532 personas consumidoras, según detalle siguiente:



En el período de gestión que se informa destaca que el porcentaje de llamadas efectivas fue del 99.42%. El restante 0.58% fue canalizado por medio de correo de voz habilitado, el cual es correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.

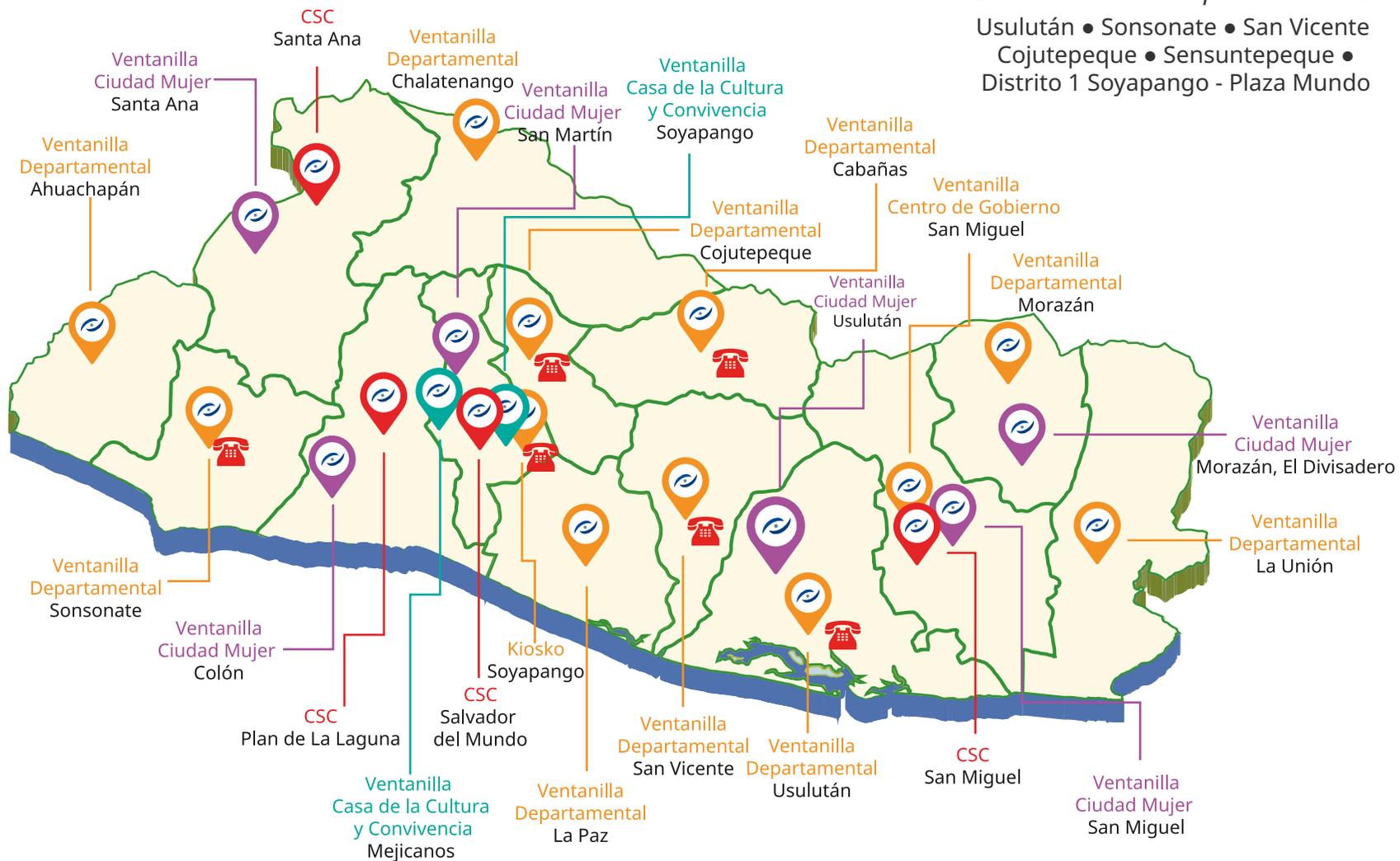


Nuevas ventanillas de atención al consumidor en Mejicanos, San Miguel y Soyapango.

Cabinas telefónicas para llamadas gratuitas al teléfono 910

En las ventanillas departamentales

Usulután • Sonsonate • San Vicente
Cojutepeque • Sensuntepeque •
Distrito 1 Soyapango - Plaza Mundo



-  Centro de Solución de Controversias (CSC)
-  Ventanillas en Gobernaciones Políticas Departamentales
-  Ventanillas de Ciudad Mujer
-  Ventanillas en Casas de la Cultura y Convivencia
-  Línea directa de atención 910



6

Protección económica de las personas consumidoras

Protección económica de las personas consumidoras

En este tercer año de gestión, destaca como resultado de la actuación institucional efectiva y oportuna respuesta a las denuncias y gestiones atendidas a favor de las personas consumidoras, la recuperación de **\$ 7,805,790.92**. Esta recuperación económica registra un crecimiento de más de \$ 4 millones de dólares (**113.46%**) respecto al período de gestión anterior.

Sobresalen del monto total recuperado **\$ 3,627,042.93** en devoluciones ordenadas por el Tribunal Sancionador, a favor de un colectivo de 86,550 consumidores, **\$ 2,624,319.14** que corresponden a devoluciones logradas a favor de **8,860** personas consumidoras por medio de la solución de controversias de consumo de carácter individuales; **\$ 1,550,704.85** recobrados en casos colectivos resueltos a favor de **1,530** personas consumidoras; y, \$3,724.00 en casos de representación judicial.

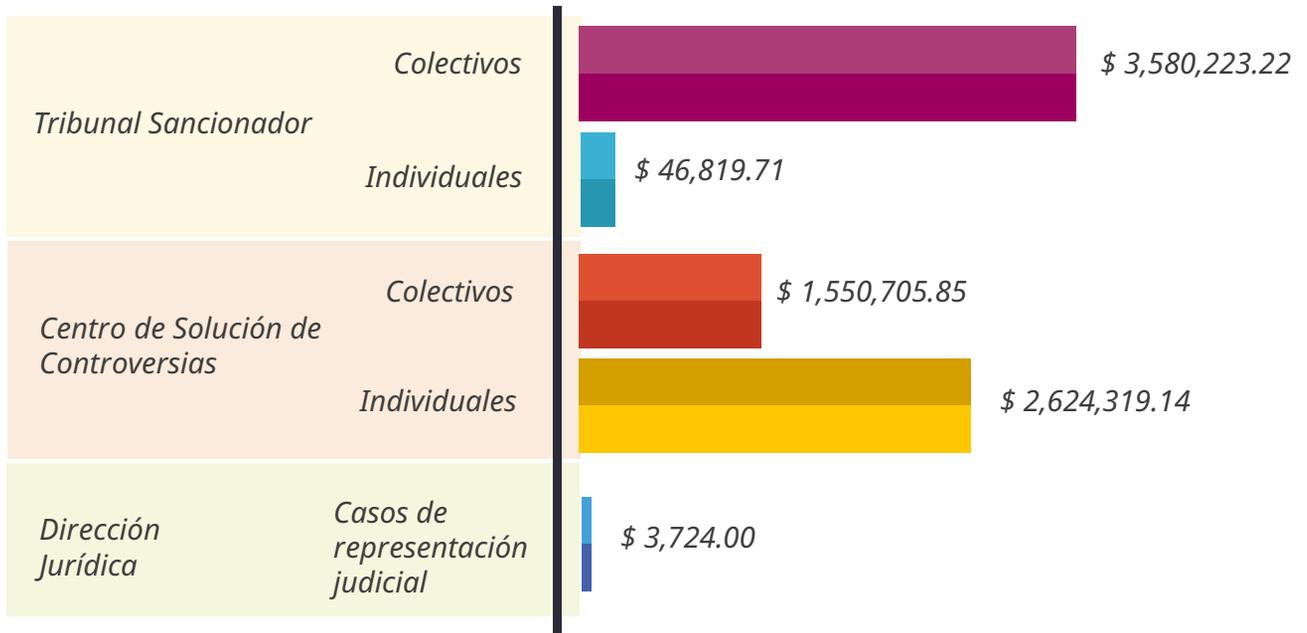


* Con proyecciones a mayo

** Los demás sectores incluye: equipo informático, equipo profesional, libros y útiles escolares, servicios de salud, prendas de vestir, artículos infantiles, alimentos, energía eléctrica, gobierno, hidrocarburos, y seguridad social.

Montos recuperados

De junio 2016 a mayo de 2017 *



*Con proyecciones a mayo

Las denuncias, gestiones y casos colectivos cerrados con devolución, por sector, son encabezadas por los proveedores de **servicios financieros** que reportó el mayor monto recuperado con 50.72%, seguido por **inmuebles** 19.71%, **agua potable** 10.93%, **vehículos** 6.17% y **telecomunicaciones** 2.50%. En conjunto estos cinco sectores concentraron el 90.03% de los montos recuperados, es decir, \$7,027,294.96.

Montos recuperados por mes en denuncias y gestiones individuales

De junio 2016 a mayo 2017 *

Año	Mes	Personas consumidoras beneficiadas	Monto recuperado
2016	Junio	657	\$ 97,493.11
	Julio	797	\$ 262,720.51
	Agosto	738	\$ 153,389.67
	Septiembre	773	\$ 266,473.15
	Octubre	881	\$ 244,512.11
	Noviembre	845	\$ 281,584.02
	Diciembre	630	\$ 196,383.49
2017	Enero	629	\$ 221,166.73
	Febrero	725	\$ 274,080.59
	Marzo	827	\$ 237,363.10
	Abril	679	\$ 194,576.33
	Mayo	679	\$ 194,576.33
Total		8,860	\$ 2,624,319.14

*Con proyecciones a mayo

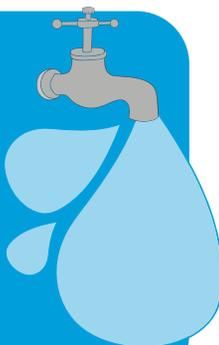
Caracterización de las devoluciones en los primeros cuatro sectores

En servicios financieros, los principales motivos de las devoluciones en los casos individuales resueltos en los Centros de Solución de Controversias, han sido los cobros indebidos en el cálculo de intereses, recargos y/o comisiones, de acuerdo al siguiente detalle:

- Créditos personales (28.98%)
- Cuentas de ahorro (27.50%)
- Crédito hipotecarios (23.27%)
- Incumplimiento de pagos de seguros (10.86%)
- Tarjetas de crédito (9.31%)
- Créditos prendarios (0.06%)

Las devoluciones en el sector de lotificaciones estuvieron motivadas principalmente por el incumplimiento de contrato al no entregar las escrituras y los cobros indebidos. Del total recuperado en este sector, \$1,511,253.90 (98.21%) están relacionados con el caso colectivo contra los proveedores Coyol S.A. de C.V. y Argoz S.A. de C.V.

En agua potable, los montos recuperados por los consumidores están relacionados con ajustes en cuentas facturadas por errores de lectura en aparatos de medición, aplicación errónea de pliego tarifario y mal funcionamiento de aparatos de medición.



En el sector de vehículos, el 73.86% de las devoluciones están asociadas a reclamaciones en la adquisición de vehículos automotores; y, el 26.14% con motocicletas.

Principales motivos de denuncias por tipo de vehículo:

Automóviles



- Mal funcionamiento de vehículo
- Incumplimiento de garantías

Motocicletas



- Mal funcionamiento de motocicleta
- Incumplimiento de garantías
- Incumplimiento de oferta al no entregar placas, tarjeta de circulación o documento de traspaso.



7

Protección jurídica de las personas consumidoras

Protección jurídica de las personas consumidoras

La Defensoría del Consumidor ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos de 1,116 personas consumidoras, en casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Al mismo tiempo, contribuyó con el proceso de creación, revisión y reformas de diversas leyes relacionadas con la protección al consumidor liderada por la Asamblea Legislativa.

Denuncias y representación judicial

- 747 hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal de la Defensoría que formalizó los procedimientos sancionatorios correspondientes. Entre otros incumplimientos a la ley, destacan: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento, productos sin precios a la vista o venta a precio superior, incumplimientos de promociones y ofertas, y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría, al no proporcionar la información requerida.

- Inicio del procedimiento sancionatorio en 317 denuncias difusas como resultado de los estudios y verificación del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de reglamentos técnicos para productos preempacados aplicables a los sectores de alimentos y bebidas.

- En el período destaca la activación de procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría contra el proveedor

IPPSFA y Terracería y Pavimentaciones S.A. de C.V., relacionados con el incumplimiento contractual a la construcción de área de equipamiento social y zona verde.

- Otro procedimiento administrativo por posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, fue iniciado contra el proveedor Terracería y Pavimentaciones, S.A. de C.V. propietario del proyecto Condado Santa Elena (Avenida Las Luces y Avenida Las Vistas), por incumplimiento de contrato y haber publicitado proyectos urbanísticos con información presuntamente falsa vinculada a zonas verdes inexistentes al final de los pasajes de la urbanización.

- También se iniciaron cuatro procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría, uno contra proveedores de servicios de entretenimiento y dos más contra cajas de crédito y una contra el proveedor Credisimán, S.A. de C.V.

Detalle de denuncias y representación judicial por tipo

De junio 2016 a mayo 2017 *

Casos por tipo	2016							2017					Total
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Interés difuso derivados de inspecciones	93	44	172	43	64	44	31	7	21	76	72	80	747
Interés difuso derivados de estudios de contenido neto	22	48	0	8	7	46	25	10	17	49	35	50	317
Interés determinado o determinable	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	7
Representación judicial	6	5	5	6	4	3	1	4	3	2	3	3	45
Total	122	97	177	57	75	94	57	22	42	128	111	134	1,116

*Con proyecciones a mayo

Apoyo legal

45 consumidores que solicitaron el servicio de representación judicial fueron acompañados jurídicamente ante tribunales de lo civil y mercantil en defensa de sus derechos. En uno de los 45 casos gestionados se logró ejecución judicial y, en dos casos más, un arreglo extrajudicial a favor de tres personas consumidoras. En conjunto, los casos sumaron una devolución total de \$3,724.00.

Detalle de los casos de representación Judicial

De junio 2016 a abril 2017

Proveedor	Resolución	Monto devuelto
Novalaser, S.A. de C.V.	Judicial	\$ 1,824.00
	Extrajudicial	\$ 600.00
		\$ 1,300.00
Total		\$3,724.00

Esta representación judicial, es ejercida por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor conforme a las facultades que le confiere el art. 58, literal i) de la Ley de Protección al Consumidor y el art. 52 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Acciones judiciales de la Defensoría del Consumidor en Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

Como resultado de las acciones de defensa de los derechos colectivos y/o difusos de las personas consumidoras ejercidas ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en el período se produjeron los siguientes resultados:

Resultado de las acciones judiciales en la Sala de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

Sala de lo Constitucional

- Como resultado del amparo presentado por la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, ante la Sala de lo Constitucional contra la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a favor de los derechos de las personas consumidoras, el 6 de enero de 2017, la Sala de lo Constitucional, confirmó la resolución del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, y dejó sin efecto la primera sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo y le ordenó emitir una nueva resolución definitiva en plazo de quince días hábiles, ajustándose a los parámetros de constitucionalidad establecidos.

El Tribunal de la Defensoría al sancionar a HSBC ahora Davivienda, actuó contra una práctica ilegal conforme a las disposiciones establecidas en Ley de Protección al Consumidor, por tanto, Davivienda debe devolver a 203 personas consumidores la suma de \$451,357.78, y pagar una multa de \$453,099.60.

- El Tribunal Sancionador en su resolución del 31 de marzo de 2009, declaró ilegal el cobro de comisiones o cargos por pagos anticipados en los créditos que realicen los consumidores, según lo dispuesto en los arts. 19, literal m, y 42, literal b, de Ley de Protección al Consumidor, aunque hayan pactado lo contrario.

- El 13 de enero de 2017, otra resolución del Tribunal Sancionador contra Davivienda por el cobro indebido de comisiones y cargos por pagos anticipados en los créditos, fue confirmada por la Sala de lo Constitucional. En este caso, Davivienda debe pagar una multa de \$7,000.00. Con relación a este caso, la Sala de lo Contencioso Administrativo emitió una nueva sentencia, ajustándose a los parámetros de constitucionalidad con lo cual dejó en firme lo resolución del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, con fecha de diciembre de 2006.

Casos activos en Sala de lo Constitucional

- **Admisión de amparo en caso Citibank El Salvador, S.A.**, el 10 de noviembre de 2016. (Devolución de \$407,937.95 y multa de \$485, 810.40, en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$25.00 dólares realizados durante los meses de diciembre de 2005 a octubre de 2006).
- **Admisión de amparo en caso Importadora y Exportadora Elektra, S.A. de C.V.**, el 8 de junio de 2016. (Devolución de \$ 418,215.96 y multa de \$ 432,816.00, por la infracción al art. 44 letra d) de la LPC, por el cobro de intereses realizado en exceso a cada uno de los consumidores que suscribieron contratos antes de la vigencia de la ley, quienes fueron objeto de aplicación del método Flat o comercial). El caso data del 13 de enero de 2009, cuando el Tribunal emitió sentencia final contra el citado proveedor.
- **Admisión de amparo en caso Banco Scotiabank, S.A.**, con fecha 30 de septiembre de 2015. (Devolución de \$ 126,450.72 y multa de \$151,656.00, por la infracción al art. 44, literal d) de la Ley de Protección al Consumidor, por el cobro de comisiones por manejo de cuentas de ahorro, realizados durante los meses de diciembre de 2005 a octubre de 2006 en cuentas con saldos iguales o mayores de \$ 20.00 dólares. Este caso fue sancionado por el Tribunal Sancionador el 16 de marzo de 2009.
- **Admisión de amparo en caso Banco de América Central, S.A.**, el 6 de enero de 2017. (Multa de \$852.00, por la práctica abusiva de cobros injuriantes conforme al art. 18, literal f) y art. 44, literal e) de la Ley de Protección al Consumidor. Este caso fue sancionado por el Tribunal Sancionador el 16 de marzo de 2009.

Devolución a favor de los consumidores

US \$ 952,604.63

Multas impuestas a infractores de la ley

US \$ 1,071,134.40

Sala de lo Contencioso Administrativo

- Con fecha de 11 de octubre de 2016, la Defensoría del Consumidor, fue notificada de la resolución emitida el 28 de abril de 2016, que concede la representación judicial de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor en defensa de los derechos e intereses del colectivo afectado por el proveedor de servicios turísticos Sermerint, S.A. de C.V., en un caso relacionado con la sanción impuesta el 2 de diciembre de 2013, por el Tribunal Sancionador.

En aquella fecha el Tribunal impuso a Sermerint una multa de \$57,883.50 y ordenó la devolución de los cobros indebidos realizados a los consumidores por la suma de \$18,183, por infracción a los arts. 27; 43, literal e); 17, literal d); 18, literal c); y, 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor.

- Al igual que el caso anterior, esta Sala, con fechas del 6 de junio de 2016 y 7 de julio de 2016, emitió resoluciones en las que concede la representación judicial de la Presidenta de la Defensoría, en defensa de los consumidores contra el proveedor Sermerint.

En ambos casos, la Sala de lo Contencioso Administrativo conoce dos resoluciones del Tribunal Sancionador, impugnadas por este proveedor contra el pago de dos multas que en conjunto suman \$149,889.00 y una devolución por la suma de \$15,638.00, por el cobro en concepto de membresía y pago total de los servicios realizados, en contravención a los arts. 18, literal c); 31; 43, literales e); y, g) de la Ley de Protección al Consumidor.

En el período de gestión que se informa, la Defensoría del Consumidor, realizó la defensa jurídica de los derechos e intereses de los consumidores, en los siguientes casos impugnados ante la citada Sala:

- **Caso PROPRO, S.A. de C.V.** proveedor de agua potable en la modalidad “autoabastecido”, sancionado por el Tribunal Sancionador con una multa y una orden de devolución por la sumas de \$45, 697.50, y \$23,949.00, respectivamente, por realizar cobros indebidos y no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, entre otras infracciones previstas en los arts. 42, literal a); 43, literal e); y, 44 literal e) en relación al art. 18 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.
- **Caso Scotiabank, S.A.**, sancionado con multa de \$10,000.00, por la difusión de publicidad engañosa o falsa, infracción establecida en los arts. 4, literal b); 31 y 43, literal g) de la Ley de Protección al Consumidor.
- **Caso colectivo contra Salazar Romero, S.A. de C.V.**, proveedor sancionado con una multa de \$22,387.50, por realizar cobros indebidos en tarifas de los servicios de agua potable, jardinería y mantenimiento.
- **Defensa jurídica de un consumidor en caso Óptima Servicios Financieros, S.A. de C.V.**, proveedor del sector de servicios financieros (no regulado), sancionado con multa de \$ 2,031.00 y orden de devolución de lo cobrado indebidamente por la suma de \$902.73 a favor del consumidor afectado.

Casos activos en Sala de lo Contencioso Administrativo, por monto de multas impugnadas y sector



\$ 137,235.56

Devolución a favor de los consumidores

\$ 2,361,727.93

Multas impuestas a infractores de la ley

Protección de derechos económicos

Para evitar la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos y evitar prácticas abusivas en perjuicio de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor verificó 233 contratos de productos y servicios financieros revisados en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero.

Por otra parte, en el marco de las competencias atribuidas en la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, así como en toda la normativa aplicable, se realizó un plan para la revisión de contratos de adhesión del servicio de transporte aéreo de pasajeros que prestan cinco empresas que operan en El Salvador. Los resultados de la verificación determinaron el hallazgo de cláusulas abusivas, contrarias a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Cantidad de cláusulas abusivas encontradas en los contratos examinados, por proveedor

	Nombre de la compañía aérea	Hallazgo de cláusulas abusivas
1	Avianca, S.A.	29
2	Compañía Panameña de Aviación, S.A. (Copa Airlines)	25
3	American Airlines, Inc.	10
4	United Airlines, Inc. El Salvador	4
5	Delta Airlines, Inc.	3



**Defensoría
del Consumidor**

8

**Ejercicio de la Potestad
Sancionadora**

Ejercicio de la Potestad Sancionadora

En cumplimiento de sus facultades para instruir los procedimientos sancionatorios, imponer sanciones y ordenar al proveedor infractor compensaciones a favor de los consumidores afectados en casos individuales, colectivos o difusos y/o resolver lo que corresponde, el Tribunal Sancionador de la Defensoría emitió sentencia definitiva en **411 casos**.

El 65% de las resoluciones fueron cerradas con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor por un monto **\$ 1,710,708.69**; y además ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de **\$ 3,627,042.93 a favor de 86,550 personas consumidoras**.

Resoluciones del Tribunal Sancionador por tipo

De junio 2016 a abril 2017

	Casos con resolución final
Sancionados	267
Absueltos	56
Sobreseídos	54
Improcedentes	27
Inadmisibles	6
Sin competencia	1



Multas impuestas
US \$ 1,710,708.69
 267 expedientes sancionados.

Compensación económica
US \$ 3,627,042.93

A favor de 86,550 personas consumidoras, en 33 casos individuales (0.04%) y 4 casos colectivos

Activación de procedimientos sancionatorios

En el período de gestión que se informa, el Tribunal Sancionador recibió 1,439 denuncias sobre posibles infracciones a disposiciones de Ley de Protección al Consumidor.

Clasificación de denuncias por tipo

- 829 denuncias de oficio iniciadas por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, como resultado de los hallazgos de inspecciones, auditorías y estudios;
- 610 casos de denuncias individuales derivados del Centro de Solución de Controversias, en defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Resumen cuantitativo del ejercicio de la potestad sancionadora del Tribunal de la Defensoría:

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

*De junio 2016 a abril 2017 **

Año	Mes	Casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa (\$)
2016	Junio	214	149	\$ 270,234.26
	Julio	5	2	\$ 2,531.70
	Agosto	28	24	\$ 14,755.90
	Septiembre	27	22	\$ 65,376.90
	Octubre	8	4	\$ 52,296.00
	Noviembre	57	36	\$ 146,421.00
	Diciembre	15	7	\$ 45,421.00
2017	Enero	23	6	\$ 1,102,696.60
	Febrero	7	1	\$ 1,096.75
	Marzo	16	11	\$ 6,141.80
	Abril	11	5	\$ 3,290.25
Total		411	267	\$ 1,710,708.69

* Expedientes cerrados al mes de abril de 2016, sin proyecciones.

Proveedores sancionados con más multa

De junio 2016 a abril 2017

	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta
1	GMG Servicios El Salvador, S.A de C.V.*	Servicios Financieros	\$ 1,096,750.00
2	Calleja, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 71,057.50
3	Sky El Salvador, S.A. de C.V.	Servicios de telecomunicaciones	\$ 50,340.00
4	Dárdano Aerotech, S.A. de C.V.**	Servicios educativos	\$ 43,155.00
5	Bahía de los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V.	Turismo	\$ 34,101.80
6	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 12,576.60
7	Suministro Santa Rosa, S.A. de C.V.***	Agua potable	\$ 12,576.60
8	Edgar Iván Contreras Barrera (CEDECEL, S.A. de C.V.)****	Telefonía móvil	\$ 8,115.95
9	Operadora del Sur de C.V.	Supermercado	\$ 3,290.25
			\$ 1,331,963.70

* Sanción impuesta incluye una devolución a favor de 86,469 personas consumidoras por la suma de \$3,543,555.12;

** Devolución de \$35,440.00, a favor de 21 consumidores;

*** Devolución de \$410.10, a favor de 20 consumidores;

**** Devolución de \$818.00, a favor de 7 consumidores.

Multas pagadas

US \$ 1,193,119.29

El 34.26% del total de las multas fueron pagadas voluntariamente por los proveedores en colecturía del Ministerio de Hacienda. Los proveedores presentaron copia del recibo ante el Tribunal Sancionador. El 65.74% restante de las multas pagadas fueron cobradas por la Fiscalía General de la República (FGR).



9

**Comunicación institucional
con la ciudadanía**

Comunicación institucional con la ciudadanía

Con el objetivo de informar y orientar a las personas consumidoras para ampliar el conocimiento, promover la participación ciudadana en el ejercicio de la defensa de sus derechos y contribuir al fomento de una cultura de consumo responsable, la Defensoría del Consumidor, impulsó diferentes acciones comunicacionales en medios de comunicación, estrategias de divulgación con enfoque educativo de fácil comprensión y entendimiento que incluyó la producción de audiovisuales, mayor fluidez de la información en las redes sociales institucionales, sitio web y el fortalecimiento de las comunicaciones internas.



Estos productos comunicacionales, responden a la necesidad de las personas consumidoras de ser informados de acuerdo a sus intereses y aspiraciones utilizando herramientas flexibles de interacción y comunicación, especialmente por medio de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como las redes sociales. A continuación el detalle de las acciones:

Defensoría en televisión y radio

La Defensoría en “De Mujer a Mujer”, Canal 33. Espacio que se transmite cada quince días con un promedio de doce minutos, por su naturaleza, los contenidos informativos y educativos, principalmente, están orientados a las mujeres. En el período se produjeron 24 programas institucionales.

La Defensoría en Arriba mi Gente, Canal 21. La Defensoría del Consumidor ha sido constante en la producción y generación de contenidos informativos y de orientación de consumo en canal 21, a través del programa “Arriba mi Gente”. De junio 2016 a mayo 2017, se realizaron 24 programas con un aproximado de diez minutos cada uno. Este espacio se transmite en hora matinal los miércoles, cada quince días.

La Defensoría en Tú Mañana. Programa quincenal a través de canal 10. Durante el período informado se realizaron 24 programas de un aproximado de 10 minutos cada uno.

Defensoría en canal Wow (canal 25 de Chalchuapa). Como parte de las gestiones institucionales para posicionar a la Defensoría en los medios de comunicación y llevar información y educación a las personas consumidoras, desde marzo de 2017, quincenalmente, cada miércoles, realizamos un nuevo programa televisado a través del Canal Wow de Chalchuapa, Santa Ana. Con ello, nuestros mensajes llegan a la población a través de medios alternativos de comunicación locales. De marzo a mayo se realizaron 5 programas.

Defensoría 910: Radio Nacional de El Salvador. Desde el año 2010, hemos producido con el apoyo de Radio Nacional de El Salvador, el programa Defensoría 910. El programa es retransmitido en simultáneo para las audiencias de Radio Bálsamo (con cobertura en Zaragoza y los municipios de la zona sur del departamento de La Libertad y de San Salvador). En el período se realizaron 53 programas con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y la economía familiar.

En este espacio se fomenta la participación ciudadana a través de los teléfonos en cabina (2228-7914 y 2228-7916). En este período se atendió un promedio de 185 consumidores que realizaron consultas en materia de consumo. Recientemente se ha implementado la interacción a través de la cuenta de la Defensoría en Facebook.

La Defensoría en Radio Sonora. A través de Radio Sonora la Defensoría del Consumidor, amplía la cobertura de difusión hacia otros segmentos poblacionales durante las mañanas de cada jueves. A la fecha se han realizado 52 programas institucionales de 15 minutos cada uno. Esta radio también es escuchada a través de su versión en línea y los consumidores pueden manifestarse a través de las redes sociales de la radio y vía telefónica.

La Defensoría en “Conexión Comunitaria”. En el primer trimestre del 2017 se ha relanzado el microespacio de difusión de consejos para la población consumidora a través de las 22 estaciones comunitarias socias de la Asociación de Radios y Programas Participativos de El Salvador (ARPAS). A través de este programa semanal, con duración de cinco minutos, se transmiten cápsulas educativas con diversos contenidos de interés para los consumidores dirigidos a la audiencia urbana y rural del país.

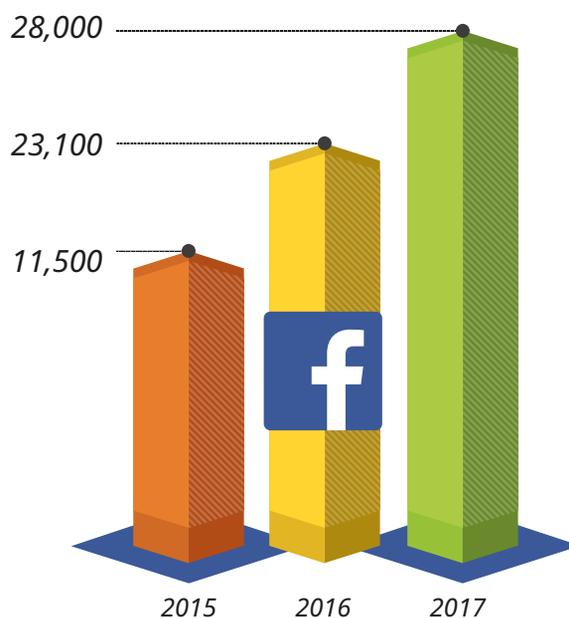
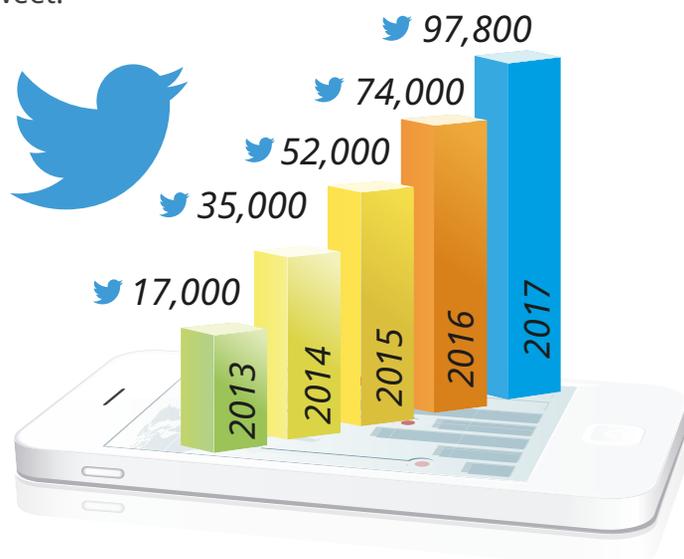
Marketing en redes sociales y web

Para este último año la apuesta estratégica de difusión de productos informativos se ha orientado en informar a través de las redes sociales, sitio web y canales internos de información para fortalecer la capacidad institucional de comunicación e interacción con la ciudadanía.

Tanto en las cuentas oficiales en Twitter como en Facebook, se ha logrado mejorar y ampliar la aceptación ciudadana y con ello, aumentar el número de amigos en las redes sociales, principal fuente de información de la ciudadanía empoderada cada vez más con las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

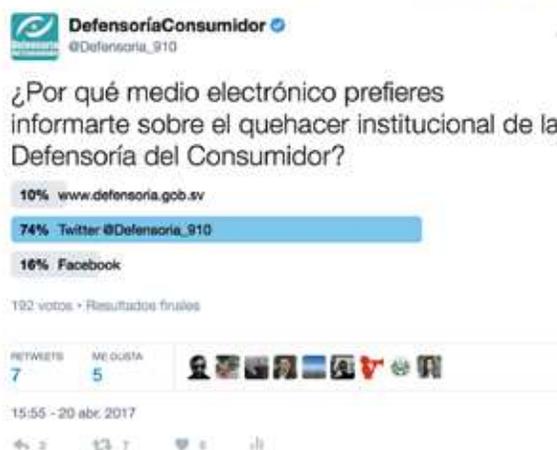
En un año, nuestra cuenta en Twitter registra un crecimiento del 23.31% con relación al período anterior, es decir, de 97,800 mil seguidores; y, del 17.50%, en Facebook alcanzando los 28,000.

Durante el período que se informa se han realizado 1,282 publicaciones en Twitter. El alcance de estas publicaciones ha sido de 2,658,100 impresiones de los Tweet publicados, es decir, el número de veces que los consumidores vieron el Tweet en Twitter. El promedio mensual es de 221,508 vistas de los mensajes, orientaciones e información publicados en cada Tweet.



Con el objetivo de acercar cada vez más los servicios de información y orientación a la población consumidora, con apoyo de La Prensa Gráfica, cada quince días la Defensoría se conecta con la comunidad en Twitter a través de la Twitcam. En el período se han realizado 24 enlaces de una hora cada conexión.

Por otra parte, cabe destacar que en consecuencia con el cada vez mayor acceso y uso de las tecnologías de información, en el período, se brindó atención y orientación de consumo a más 2,800 personas consumidoras, a través de las redes sociales Twitter (25.50%) y Facebook (74.50%).



Defensoría web

El portal web de la Defensoría del Consumidor, es un medio para que la ciudadanía se informe de las acciones institucionales de protección al consumidor y acceda a la plataforma de servicios como Defensoría en línea y el Observatorio de Precios. Esta web ofrece, entre otros productos, información oportuna y actualizada sobre alertas de consumo, estudios de mercados, sondeos semanales de precios, marco normativo de protección al consumidor, resoluciones del Tribunal Sancionador, programación de jornadas de la Defensoría Móvil en el territorio y de atención en las ventanillas descentralizadas. En el presente período que se informa el total de visitas a www.defensoria.gob.sv fue de 76,549 personas consumidoras.

Campañas en redes sociales

En el período se realizaron las siguientes campañas educativas a través de las redes sociales, tanto Facebook como Twitter:

Campaña navideña orientada sobre consejos de la temporada



Campaña de recomendaciones durante las vacaciones de Semana Santa.



Campaña informativa sobre las promociones durante el Black Friday



Campaña sobre el Día Nacional y Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras.



Boletín electrónico

En el período se realizó la producción y difusión de 66 boletines “Defensoría en Acción”. Este boletín informativo es enviado a través de correos electrónicos a un aproximado de 3,512 personas consumidoras suscritas con este fin. Estos contenidos son compartidos igualmente con el personal de la Defensoría.

Educación audiovisual

En el período se produjeron diez audiovisuales educativos e informativos.

La difusión de diversos contenidos audiovisuales se realizó a través de la Televisión de El Salvador, canal 10; TVX y canal 25 de Chalchuapa; así como en las redes sociales de la Defensoría en YouTube, Facebook y Twitter.

Esta producción también fue proyectada en los eventos públicos institucionales de la Defensoría del Consumidor y, otras copias fueron entregadas a la Dirección de Ciudadanía y Consumo para su reproducción durante las jornadas educativas en centros escolares, comunidades, gabinetes departamentales y asambleas ciudadanas, entre otros espacios de participación ciudadana.

Las producciones audiovisuales realizadas son las siguientes:

1. Video informativo y de orientación sobre la Devolución ordenada a banco Davivienda.
2. Video informativo sobre el servicio de atención telefónica 910.
3. Promoción de servicios de la Defensoría en los Festivales para el Buen Vivir.
4. Video informativo sobre el servicio en Ventanillas de Ciudad Mujer.
5. Video informativo sobre el servicio en Ventanilla de Atención a la Persona Consumidora en Soyapango.
6. Video informativo sobre el servicio en Defensoría en línea.
7. Video del documento Perfil del Consumidor.
8. Producción del Video conmemorativo Día Nacional y Mundial de los Derechos de la Persona Consumidora.
9. Video institucional sobre el trabajo de la Defensoría del Consumidor.
10. Video resumen de las actividades realizadas en la Expoferia del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.



Difusión en prensa

La comunicación es un eje clave de la gestión de la Defensoría para conectar y acercar los servicios a los consumidores y de esta forma contribuir a una mejor cultura de consumo y posicionamiento institucional. Con este fin se han impulsado 358 acciones comunicacionales:

- 170 entrevistas en radio;
- 128 entrevistas en televisión;
- 36 Conferencias de prensa;
- 24 sesiones de Twitcam.



Orienta tu consumo

Como parte de las acciones estratégicas para la promoción del conocimiento y la participación ciudadana en el ejercicio de defensa de sus derechos en tanto personas consumidoras, en el período se produjeron 221,262 ejemplares de materiales educativos.

- 70,000 brochure sobre hábitos en el uso de agua potable;
- 10,000 brochure navideño;
- 38,462 brochure sobre derechos básicos de las personas consumidoras;
- 25,000 flyer educativos sobre ofertas y promociones;
- 15,000 flyer Veraniego 2017;
- 10,000 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor, versión bolsillo;
- 2,000 cuadernos para colorear sobre consumo saludable;
- 600 afiches sobre derechos de los consumidores en los juegos mecánicos y de azar.
- 50,000 brochure institucionales;
- 200 Tarjetas de memoria en temas de consumo

221,262
ejemplares de materiales educativos.



Publicaciones

En el marco de la conmemoración del Día Nacional y Mundial de los Derechos de las Personas Consumidora, la Defensoría del Consumidor publicó el estudio Perfil de la Persona Consumidora, elaborado conjuntamente con la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), en el marco del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Este estudio tiene como instrumento técnico de base la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples (EHPM) 2015.

Este perfil identifica las características principales de los consumidores en cuanto al acceso y equipamiento de los hogares, consumo de alimentos, bienes y servicios de los hogares, uso de tecnologías de información y comunicación y destinos de consumo de las remesas, entre otros aspectos relevantes.



Publicación de estudios sobre consumo

Realización de 3 publicaciones de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto de productos alimenticios a través de insertos en periódicos y versiones digitales para sitio web de la Defensoría y redes sociales institucionales.

Estudio de calidad, inocuidad y contenido neto de sopas deshidratadas, crema deshidratada y leche fluida. Esta publicación incluyó resultados de la verificación del contenido neto informado en las etiquetas de los frijoles rojos volteados y sustitutos de azúcar.

Estudio de calidad de bebida sabor naranja, salsa de tomate ketchup y tipo ketchup, aderezos, salsas y salsitas de tomate, y mezcla en polvo para preparar té frío sabor limón.

Estudio de contenido neto de Salchichas, encurtidos envasados, crotones/crotones/crotones, bebidas de aloe vera, frijoles congelados, pupusas congeladas, crema de avellanas con cacao/chocolate, queso cottage, tocino, pastas de harina preparadas y jugos para bebé.

Adicionalmente, se publicaron los resultados de 16 sondeos de precios en la modalidad de **“Quién en quién en los precios”**, los cuales fueron divulgados a través de las redes sociales, portal web de la Defensoría y, a nivel interno, en SINCO y carteleras informativas.





10

Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

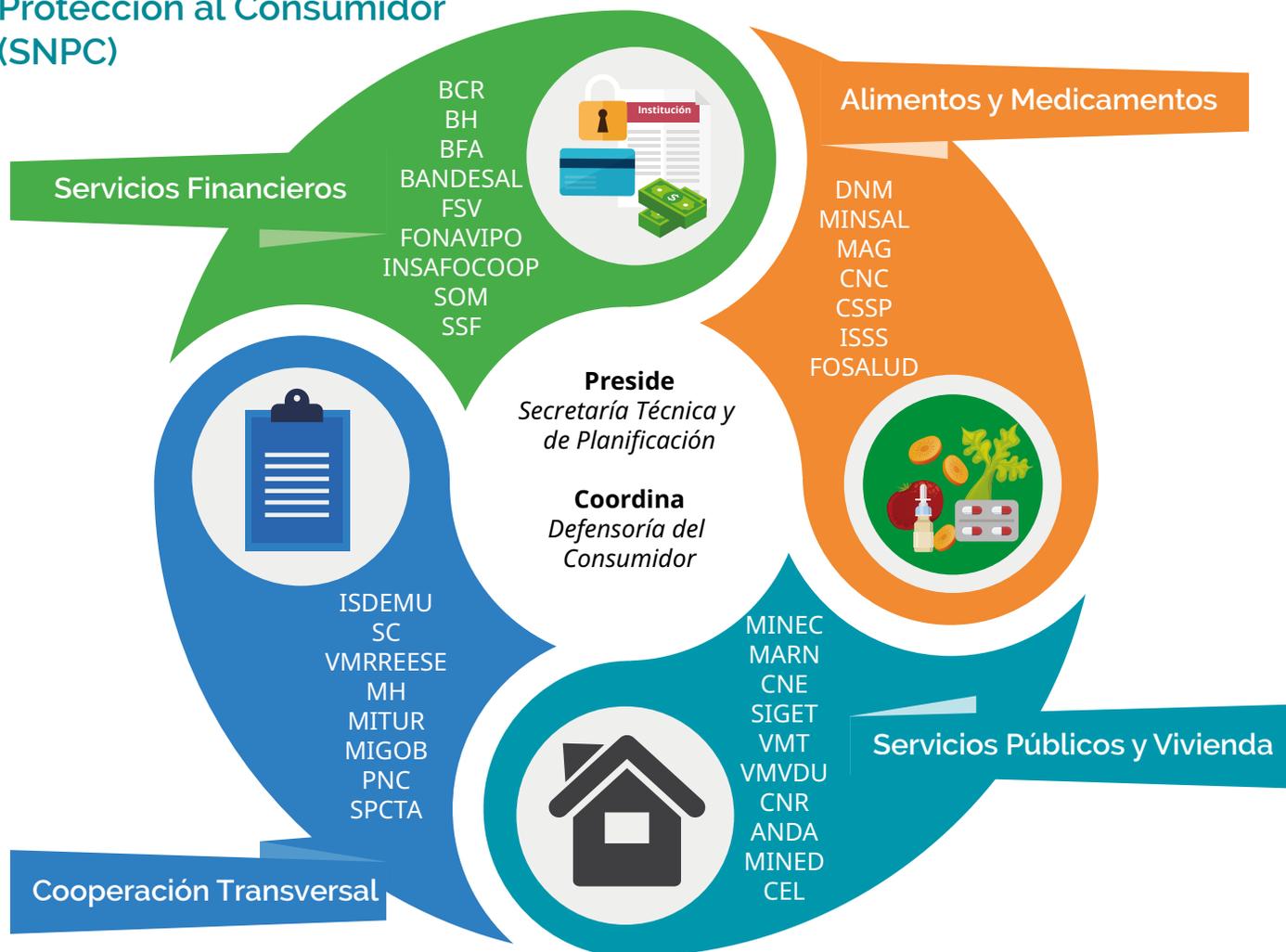
Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Coordinación y fortalecimiento del SNPC

El año de gestión que se informa se caracteriza por los avances logrados con el desarrollo del segundo Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC 2015 - 2019) como resultado de la coordinación y articulación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

El nivel de cumplimiento de esta Política Nacional es del 65.90%, gracias a la ejecución efectiva de 58 de las 88 acciones que conforman el Plan, lo cual expresa el compromiso institucional de las 34 entidades del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, que integran el SNPC para fortalecer la protección de las personas consumidoras. La estructura institucional del Sistema se describe en la siguiente ilustración.

Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)



A continuación se destacan los resultados de mayor impacto, en cada uno de los seis ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor:

Eje 1: Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

Campaña “Dale salud a tu vida”

Con la campaña Dale salud a tu vida, difundida en radio y televisión, se contribuyó a mejorar la calidad de vida de la población consumidora al prevenirles sobre el consumo de alimentos excesivos en grasas, sodio y azúcar, con el fin de evitar las enfermedades crónicas no transmisibles. La misma se desarrolló en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL).

Verificación de etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores

La Defensoría del Consumidor y el Consejo Nacional de Energía realizaron en el período un plan de verificación de etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores, teniendo como base legal la Ley de Protección al Consumidor y la NSO 97.47.04:09 Eficiencia energética para equipos de refrigeración de uso domésticos autocontenidos. Límites máximos de consumo de energía, métodos de ensayo y etiquetado.

Los resultados de la verificación identificaron que 3 (5.88%) de los 51 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican; mientras que el 94.12% (48) de los productos presentaron hallazgos de incumplimiento, los cuales activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.



Difusión de alertas

Se previno a la ciudadanía consumidora sobre el daño potencial de adquirir y hacer uso de los cinco productos siguientes: kits de joyería de fantasía, celulares Samsung Galaxy, lavadoras Samsung, baterías de iones de litio para ordenadores portátiles HP y los coches para bebés modelo Britax- B Agile y Bob Motion con adaptadores “click & go”, a través de la activación de igual número de alertas. Esta acción activó la intervención de las instituciones del SNPC.

Promoción del cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud

En el periodo se realizaron una serie de talleres con instituciones del sector salud para fortalecer el proceso de difusión y cumplimiento de la **Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud**.

En cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría está acompañando técnicamente este proceso de aprendizaje colectivo mediante la facilitación de los módulos siguientes:

- “Sensibilización sobre Cartas de Derecho”;
- “Procesos de Elaboración de Cartas de Derechos”;
- “Metodología para el Seguimiento y Evaluación de Cartas de Derechos”;
- “Diseño y Desarrollo del Plan de Comunicación y Difusión de las Cartas de Derecho”.

En los talleres participó personal del Ministerio de Salud (MINSAL); Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD); Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM); Comando de Sanidad Militar (COSAM); Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI); Dirección Nacional de Medicamentos (DNM); Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) y del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), quienes asumen con su participación efectiva el compromiso público de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

Eje 2: Protección de los intereses económicos de la población consumidora

Activación del Observatorio de la publicidad

Con el fin de monitorear, identificar, verificar y sancionar la publicidad que incumpla las disposiciones del marco legal de protección a las ciudadanas y ciudadanos, la Defensoría del Consumidor, la Dirección Nacional de Medicamentos y el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), activaron el Observatorio de Publicidad en El Salvador.

Estas tres entidades verificarán a través del funcionamiento del Observatorio de la Publicidad, el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, la Ley de Medicamentos, la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres.



Entidades del Sistema articulan esfuerzos para garantizar soberanía y seguridad alimentaria

Garantizar la seguridad alimentaria y nutricional (SAN) de la población, es uno de los principales objetivos del gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, por lo que los ministerios de Agricultura y Ganadería, Salud, Medio Ambiente y la Defensoría del Consumidor realizan esfuerzos conjuntos para lograrlo en el marco de sus competencias y facultades sectoriales.



Convenio de cooperación interinstitucional entre las Autoridades con competencia en el sector de alimentos

Con el objeto de establecer los mecanismos de coordinación y cooperación interinstitucional, en la búsqueda de velar por la calidad e inocuidad de los alimentos en la cadena de producción, comercialización, importación y distribución, así como para prevenir prácticas ilegales, promover la transparencia y la competencia en el mercado, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG); el Ministerio de Salud (MINSAL); el Ministerio de Economía (MINEC) y la Defensoría del Consumidor, suscribieron un convenio de cooperación en diciembre de 2016.

Eje 3: Difusión de información útil para las y los consumidores

Promoción de información sobre temas de consumo en coordinación con comités sectoriales de Salud y Medicamentos y de Alimentos:

Publicación del brochure **"Uso racional de analgésicos y antiinflamatorios" y, ¡Tirar comida es tirar dinero! Conozcamos sobre los desperdicios de alimentos"**.

Acercamiento de servicios a la ciudadanía. Mediante la Expoferia del SNPC, realizada en el Centro Histórico de San Salvador, en agosto de 2016, 29 instituciones públicas integrantes del Sistema brindaron, entre otros, los servicios información, orientación, recepción de reclamos y atención médica a las personas consumidoras asistentes.

Eje 4: Promoción de la educación de las y los consumidores

Coordinación e impulso de campaña conjunta “Aprende, Ahorra y Gana” en el marco de la Semana de Educación Financiera, denominada “Global Money Week”, realizada del 27 al 31 de marzo de 2017, como parte del Programa de Educación Financiera desarrollado por el Banco Central de Reserva, Banco de Desarrollo de El Salvador, el Instituto de Garantía de Depósitos, el Ministerio de Educación y la Defensoría del Consumidor.



Eje 5: Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en defensa de sus intereses

Se fortalecieron las capacidades de la ciudadanía en materia de consumo mediante la promoción de tres Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en Chalatenango y San Salvador, en alianza con la Universidad de El Salvador, la Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero y la Asamblea Legislativa. En esta oportunidad se formaron 142 estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la UES, asociaciones de consumidores y personal técnico del Ministerio de Salud, entre otras instituciones del SNPC. Las áreas de formación se centraron en derecho y consumo sostenible, y educación financiera.

Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

El Comité sectorial de Educación y Participación Ciudadana, y el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, realizaron un módulo educativo sobre seis temas ambientales: cambio climático, recursos hídricos, residuos sólidos, biodiversidad, educación ambiental y fenómenos naturales. Asimismo, y en atención a solicitud de la municipalidad de Rosario de Mora, del departamento de San Salvador, se realizó una jornada de capacitación en el tema Residuos Sólidos para el personal de dicha comuna, logrando capacitar a 21 personas, entre hombres (12) y mujeres (9), con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas.



11

**Relaciones institucionales y
cooperación internacional**

Relaciones institucionales y cooperación internacional

Fortalecimiento de las relaciones institucionales

La Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales tiene entre sus funciones el fortalecimiento de las relaciones nacionales e internacionales, así como la gestión, negociación y obtención de programas y proyectos de cooperación financiera y técnica, que coadyuven a la promoción, educación y defensa de derechos de las personas consumidoras.

En el marco del fortalecimiento de las relaciones institucionales de cooperación, la Defensoría del Consumidor firmó los siguientes convenios e instrumentos para ampliar y fortalecer la protección de derechos de las personas consumidoras.

- **Carta de Entendimiento para Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Consumidor y la Autoridad Marítima Portuaria**, con el objeto de establecer relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre ambas Instituciones para delimitar, informar y desarrollar las facultades legales que les confiere el marco legal vigente ante los reclamos hechos por los usuarios.



- **Acuerdo de cooperación entre la Defensoría del Consumidor y la Red de Asociaciones y Productores para el Desarrollo Agroecológico y la Recuperación de Ecosistemas (Red Aprodare)**, que tiene como objeto coadyuvar al desarrollo sostenible del territorio de la Biósfera Fraternidad, a través de la educación de su población en temas relacionados con sus derechos de consumo así como por medio de la promoción del ejercicio pleno de esos mismo derechos.

- **Carta de entendimiento para Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Consumidor y Asociación de Promotores Comunales Salvadoreños**, que tiene como propósito establecer los mecanismos bajo los cuales se realizarán la coordinación y cooperación entre ambas instituciones, para fortalecer el trabajo que se desarrolla en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras, por medio de acciones específicas en el sector de medicamentos.

- **Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de fiscalización y control de la defensa de derechos del usuario y del consumidor.**

Este proyecto se realiza en el marco de la cooperación Sur – Sur Triangular durante la I Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y el Gobierno de la República de El Salvador, con el apoyo financiero de la Agencia de Cooperación de Luxemburgo.



Proyectos e iniciativas gestionadas y en ejecución

- **Fortalecimiento de las capacidades institucionales.** En agosto de 2016, la Procuraduría Federal del Consumidor, de los Estados Unidos Mexicanos (PROFECO), brindó asistencia técnica a la Defensoría del Consumidor por medio del Programa de Capacitación General de Educación y Divulgación. La actividad se enmarcó en el proyecto de Cooperación Sur Sur denominado “Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Consumidor”.

Gestión de cooperación externa

- **A través del Ministerio de Relaciones Exteriores se ha gestionado cooperación para desarrollar el proyecto “Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Consumidor de El Salvador en la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”,** con el fin de fortalecer las capacidades del personal de la Gerencia de Servicios Financieros de la Defensoría del Consumidor en la defensa de las personas usuarias de productos y servicios financieros. Esta iniciativa se desarrolla con el apoyo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de México.

- **Proyecto Fortalecimiento de la Defensoría del Consumidor de El Salvador,** en gestión a través del Encargado de Negocios de Qatar, que tiene como propósito contribuir a mejorar la atención y defensa de derechos de las personas consumidoras.

Especialización del talento humano

- **60 funcionarias y funcionarios de la institución se capacitaron en protección al consumidor en el sector de servicios financieros**, gracias a la réplica desarrollada por el personal que asistió al curso impartido por la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Perú, realizado en el marco del Programa COMPAL III de la UNCTAD.
- **Capacitación de 10 funcionarias y funcionarios de la Defensoría del Consumidor** por medio del curso en línea "La protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico argentino 16ª edición", desarrollado entre los meses de abril y junio 2016, impartido por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, adscrita a la Subsecretaría de Comercio Interior, Ministerio de Producción de la Nación, Argentina.

Fortalecimiento de las relaciones internacionales

En el período que se informa, la Defensoría participó en diferentes foros internacionales auspiciados por agencias y redes internacionales, así como por entidades homólogas, con el fin de intercambiar información sobre avances y logros en materia de protección de las personas consumidoras, así como también para fortalecer las relaciones institucionales.

A continuación se destacan las acciones y eventos en los cuales la Defensoría tuvo una participación efectiva y que coadyuvaron al fortalecimiento de las relaciones internacionales de la institución:

- **III Taller sobre Cuestiones de Competencia y Protección al Consumidor en los Sectores Regulados**, en el evento hubo intercambio de las mejores prácticas entre autoridades de competencia y de protección al consumidor de Latinoamérica; se identificaron sinergias entre ambas autoridades en asuntos específicos. Se realizó el 30 y 31 de mayo de 2016 en Guatemala.
- **Pasantía de dos funcionarios de la Unidad de Comunicaciones en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de México**, en el marco de la VIII Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica El Salvador – México, con el fin de conocer el modelo de producción de materiales audiovisuales y uso de nuevas tecnologías de información y comunicación. Desarrollada del 3 al 7 de octubre de 2017.

- **Participación en Curso de "Redacción de Sentencias y Resoluciones Judiciales y Lenguaje Jurídico"**, cuyo objetivo fue conocer las herramientas lógicas y buenas prácticas necesarias para superar o minimizar los problemas en materia jurídica. Realizado en Ciudad de Guatemala, del 21 al 25 de noviembre de 2016.

- **Participación en la Conferencia Internacional "Políticas Integrales y regulación para la salud alimentaria"**. Durante esta conferencia se compartieron experiencias internacionales e intra-regionales sobre las cuestiones de seguridad alimentaria y nutricional y el etiquetado de alimentos, y al mismo tiempo, se plantearon acciones en común entre los países de UNASUR. Realizado en Ecuador los días 29 y 30 de noviembre de 2016.

- **Visita técnica a las autoridades mexicanas de electricidad y la Comisión Federal de Electricidad de México**, realizada por el Director de Vigilancia de Mercado y miembro del Ente Operador Regional del Mercado Eléctrico Regional en representación de El Salvador, enmarcada dentro de los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica y México para alcanzar la interconexión eléctrica. Realizado en México del 7 al 10 de febrero de 2017.

- **Reunión de Titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO).** Las funcionarias y funcionarios Titulares del CONCADECO, acordaron las acciones a desarrolladas en el 2017, prioritariamente las que impulsa la Defensoría del Consumidor con la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de la Región SICA. Realizada en Panamá el 29 de marzo de 2017.



- **Reunión de Secretarías Técnicas e Instituciones Especializadas del Subsistema Económico Centroamericano.** En este marco fue presentado ante la Secretaría General de la SIECA y las Secretarías Ejecutivas de las instituciones integrantes del Subsistemas Económico de la Región, el plan de trabajo 2017 del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, procurando establecer complementariedades con otras Secretarías ahí representadas. Al tiempo que se conocieron los avances en los planes de trabajo de las Secretarías e Instituciones Especializadas del Subsistema Económico. Este encuentro se produjo en Ciudad de Guatemala, el 17 de marzo de 2017.
- **Participación en Conferencia Anual Programa COMPAL III / UNCTAD.** Realizada en Panamá, el 30 y 31 de marzo de 2017 con el propósito de promover el fortalecimiento y las capacidades institucionales en materia de protección al consumidor y competencia para las instituciones de la región que tienen como mandato la protección de las personas consumidoras.
- **Participación en Taller Centroamericano sobre Etiquetado Nutricional y Advertencias para Alimentos Pre-ensados,** durante el desarrollo del Taller se presentó la propuesta para la actualización del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.60:10 sobre Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-ensados. Realizado en Guatemala del 27 al 30 de marzo de 2017.



12

**Fortalecimiento y desarrollo
institucional**

Fortalecimiento y desarrollo institucional

Liderazgo y transparencia institucional

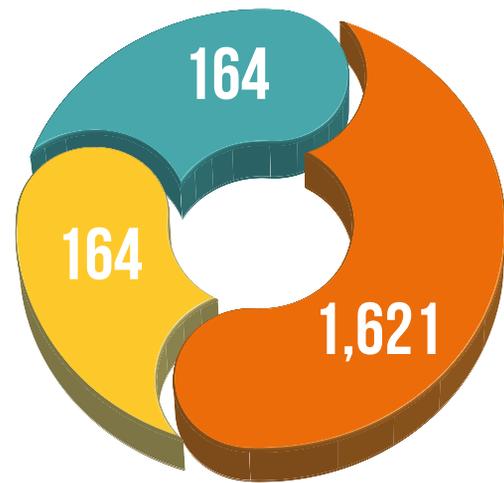
En el tercer año de gestión del gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, la Defensoría del Consumidor comprometida con la transparencia, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la lucha contra la corrupción ha contribuido hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados, conforme a lo establecido en el objetivo 11 del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro”.

Atenciones a la ciudadanía

En cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y de Política institucional de Transparencia y Anticorrupción, en el período hemos atendido 1,621 requerimientos de información pública y datos personales por medio de 164 solicitudes de información. Por género, el 53.05% de las solicitudes fueron realizadas por mujeres y 42.07% hombres; y, un 4.88% por apoderados legales.

Adicionalmente a los requerimientos atendidos, se brindaron 336 atenciones a igual número de personas, clasificadas de la siguiente manera:

- 116 consultas
- 71 orientaciones
- 58 quejas
- 28 derivaciones
- 44 comentarios positivos
- 15 sugerencias
- 4 avisos de infracción



Rendiciones de cuentas

La Defensoría del Consumidor realizó cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas ante una audiencia de 582 personas (50.71% hombres; 49.29% mujeres) de sectores académicos, asociaciones, grupos gestores y organizaciones de consumidores, liderazgos comunitarios, sociedad civil, ADESCOS, estudiantes e instituciones públicas del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y empresa privada, en San Salvador, San Miguel y Santa Ana.

- **7 de julio de 2016**, San Salvador.
- **14 de julio de 2016**, realización de rendición de cuentas ante asociaciones y grupos gestores de consumidores, San Salvador.
- **12 de julio de 2016**, Santa Ana.
- **15 de julio de 2016**, Santa Miguel.

Liderazgo en transparencia institucional

En el período, la Defensoría del Consumidor se posicionó en el ranking de rendición de cuentas, entre las primeras cinco de 76 instituciones de gobierno mejor evaluadas, con una calificación de 9.48, reconocimiento otorgado por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.

También recibió una nota de 9.08 por la publicación de información oficiosa, otorgada por el Instituto de Acceso a la Información Pública, ubicando a la Defensoría del Consumidor, entre las primeras cinco instituciones mejor evaluadas.

Igual reconocimiento recibió la Defensoría del Consumidor, por parte del Observatorio Ciudadano de Transparencia, de Iniciativa Social para la Democracia (ISD), que le otorgó una calificación de 9.8.



Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) brindó apoyo a las unidades y direcciones de la Defensoría para la adquisición oportuna de bienes y servicios que requieren para el cumplimiento de los objetivos de sus planes de trabajo.

Se detalla a continuación la labor de la UACI:

Tipo	Junio 2015 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017
<i>Libre gestión</i>	267	219
<i>Contratos</i>	17	12
<i>Prórroga de contratos</i>	8	16
<i>Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas.</i>	3	4

Licitaciones adjudicadas y contrataciones

A principios del mes de abril se adjudicó el proceso de Licitación Pública N°01/2017 "Servicio de vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor", a la empresa SERNASE, S.A. de C.V., por un monto de \$52,578.90 para el período comprendido del 1° de abril al 31 de diciembre 2017.

Gestión óptima del talento humano

201 colaboradores de la Defensoría del Consumidor fueron capacitados para fortalecer su desempeño y desarrollo profesional.

La formación permanente del talento humano es para la Defensoría del Consumidor una apuesta estratégica para garantizar que la defensa y protección de las personas consumidoras se realiza conforme los marcos regulatorios vigentes y los nuevos conocimientos, destrezas, técnicas y métodos de trabajo para lograr eficiencia, eficacia, calidad y mejora continua en la prestación de nuestro servicio público a la ciudadanía.

Entre otras temáticas impartidas destacan las reglamentaciones técnicas para proveedores de productos alimenticios, salud y seguridad ocupacional, normativa interna, sistema de gestión de la calidad, finanzas, inglés para el trabajo, habilidades gerenciales, protocolo y relación con los clientes, género, coaching como herramienta del desarrollo organizacional, redacción de documentos de negocios, manejo de publicidad y comunicación en empresas de alimentos y bebidas no alcohólicas.

Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

La Defensoría del Consumidor ha fortalecido y modernizado su plataforma tecnológica con el fin de facilitar a las consumidoras y consumidores el acceso a los servicios institucionales; y al mismo tiempo, al interior de la institución para optimizar el uso de recursos.

A continuación se detalla algunas de las acciones implementadas:

- Adquisición de 321 licencias.
- Renovación de 320 licencias.
- Adquisición de 6 equipos de cómputo.
- Mejoras en sistemas institucionales 4.

Así mismo se crearon las aplicaciones y mejoras siguientes:

- **Aula virtual.** Fortalecerá la capacidad de fomentar la participación ciudadana en el proceso de formación y educación para las personas consumidoras al facilitar el aprendizaje a través de cursos en línea.
- **Sistema para el registro de inspecciones de la Unidad de Seguridad y Calidad.** Permitirá a la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado, llevar el control de inspecciones realizadas por notificaciones de avisos de infracción, automatizando el seguimiento desde planes de inspección, registro de inspecciones e información de laboratorio.
- **Sistema de consulta de uso de transporte institucional en días feriados, asuetos y fines de semana.** A través de esta herramienta web, la Defensoría hace del conocimiento de la ciudadanía el uso de los vehículos institucionales en misión oficial, durante los días feriados, asuetos y fines de semana, con el fin de transparentar y rendir cuentas sobre el uso de los recursos institucionales asignados.

- **Sistema de consulta de precios.** Con esta aplicación se facilita la consulta ciudadana y toma de decisiones de los consumidores durante períodos de temporada específicos del alto consumo, tales como la escolar, navideña y veraniega, entre otros.

- **Sistema desconectado para la atención de reclamos.** Mejora la capacidad del Centro de Solución de Controversias para registrar en el sistema las atenciones brindadas a las personas consumidoras en el territorio por medio de las Defensorías móviles, en lugares donde no hay acceso de Internet.

- **Sistema de Control de Documentos.** Este sistema facilita a las unidades al interior de la institución, la gestión de documentos publicados en la Intranet y en el sitio web de la Defensoría del Consumidor.

- **Sistema para encuestas.** Implementado con el objetivo de mejorar la atención en el servicio de transporte institucional, el personal de la Defensoría puede evaluar el servicio brindado por la Unidad de Logística.

- **Sistema para el control del uso de energía eléctrica, transporte, almacén y telefonía.** Esta aplicación tiene como objetivos controlar y optimizar el uso de los recursos institucionales, tales como los servicios de energía eléctrica, transporte, insumos de almacén y telefonía.

- **Sistema de consulta de resoluciones del Tribunal Sancionador.** Este sistema permitirá a las personas consumidoras y población en general consultar a través del sitio web las resoluciones del Tribunal Sancionador.

- **Sistema para la notificación automatizada de reportes.** Permite generar reportes a los Centros de Soluciones de Controversias y a la Dirección de Descentralización, con el fin de fortalecer la atención que se brinda a las personas consumidoras usuarias de nuestros servicios.

Administración de Archivos

El sistema institucional de archivos realizó siete transferencias documentales al Archivo Central, lo cual implicó un arduo trabajo de organización, codificación, foliación e ingreso de cada unidad documental al cuadro de control de documentos, tal como lo establece el "Instructivo Organización de los Archivos de Gestión".

En cuanto al Seguimiento al Sistema Institucional de Archivo fueron digitalizados 76.50 metros lineales de documentos en la Defensoría del Consumidor; reportada por medio de la entrega de 53 cuadros de monitoreo a la digitalización, en cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, relacionada con los arts. del 40 al 44, con el fin de mejorar y dar respuesta oportuna a solicitudes de la ciudadanía.

En el período se brindaron 26 asesorías para la organización de archivos y ocho capacitaciones sobre organización y elaboración de instrumentos de control de la documentación para 35 personas interesadas en enriquecer aún más sus conocimientos.



III. Ejecución presupuestaria

La gestión financiera de la Defensoría está fundamentada en el uso eficiente de los recursos, tomando en cuenta la Política de Ahorro y Austeridad. Durante este período, la Defensoría mantiene su capacidad de ejecución de los recursos asignados para el desarrollo de sus funciones.

Ejecución del presupuesto 2016

La asignación presupuestaria total para 2016 fue de **\$5,650,840.00**, siendo la principal fuente de ingresos los fondos GOES.

Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2016 (En Dólares)

Rubro	Concepto	Votado	Presupuesto 2015		%
			Modificado	Ejecutado	
51	Remuneraciones	\$ 4,806,275.00	\$ 4,665,078.47	\$ 4,575,652.96	98.08%
54	Bienes y servicios	\$ 785,390.00	\$ 915,229.13	\$ 914,351.62	99.90%
55	Gastos financieros y otros	\$ 44,050.00	\$ 43,257.40	\$ 43,163.08	99.78%
56	Transferencias corrientes	-	\$ 1,450.00	\$ 1,450.00	100.00%
61	Inversión en activos fijos	\$ 15,125.00	\$ 25,825.00	\$ 25,823.36	99.99%
Total		\$ 5,650,840.00	\$ 5,650,840.00	\$ 5,560,441.02	98.40%

La ejecución presupuestaria en 2016 ascendió a **\$5,560,441.02**, que representa un **98.40%** del presupuesto total asignado. Los montos devengados se concentran en gastos corrientes para la gestión operativa, representados en el pago de remuneraciones (**82.29%**) y la adquisición de bienes y servicios (**16.44%**).

En cuanto a la inversión en activos fijos, comprendió la renovación de licencias de software, la adquisición de equipo de oficina y muebles necesarios para las actividades institucionales y la adquisición de instrumentos para equipamiento del laboratorio de contenido neto, con una inversión del **0.46%** de la ejecución registrada.

Los gastos financieros representan el **0.78%** del gasto en 2016 y estuvieron destinados a cubrir principalmente fianzas de fidelidad para el personal que administra valores, así como matrículas y otros derechos y obligaciones.

Las Transferencias Corrientes representan el **0.03%** del gasto total para 2016, destinada al fomento de la participación ciudadana por medio de concursos de pintura sobre consumo saludable en las regiones oriental y occidental del país.

Ejecución del presupuesto 2017

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2017 es de **\$5,650,840.00**, y de acuerdo con la programación de la ejecución presupuestaria inicial, corresponden **\$2,107,834.72** al período comprendido de enero-mayo.

Presupuesto por rubro acumulado de enero a abril 2017, más el proyectado de abril a mayo 2017 (US \$)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2017					
		Votado a mayo (1)	Modificado a mayo (2)	Ejecutado a abril (3)	Proyectado a mayo (4)	Ejecutado + proyectado (5=3+4)	% 6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,755,184.72	1,727,555.75	1,338,374.02	346,548.40	1,684,922.42	97.53%
54	Bienes y servicios	307,071.00	327,292.72	225,877.14	68,580.00	294,457.14	89.94%
55	Gastos financieros y otros	41,275.00	41,275.00	40,339.86	415.00	40,754.86	98.74%
56	Transferencias Corrientes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
61	Inversiones en activos fijos	4,304.00	11,262.31	4,353.27	0.00	4,353.27	38.65%
	Total	2,107,834.72	2,107,485.78	1,608,944.29	415,543.40	2,024,487.69	96.06%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Unidad Financiera Institucional.

La ejecución presupuestaria proyectada a mayo 2017 es de \$2,024,487.69. Entre los rubros más significativos del gasto, se encuentran las Remuneraciones (83.23%) y la Adquisición de Bienes y Servicios (14.54%), lo cual corresponde con la composición del presupuesto. La variación en la ejecución del período con respecto al presupuesto inicial es de 3.95%. Esta variación es mayor a la observada para el mismo período el año anterior que fue de 2.2%; sin embargo, se encuentra en un nivel aceptable, tomando en cuenta que refleja el comportamiento de la ejecución, dado los cambios en los planes iniciales.

IV. Estados Financieros Auditados



**Contadores Públicos
Auditores y Consultores Externos**
47 Avenida Norte y 1ra. Calle Poniente,
Condominio Villas de Normandía Apto. 4-B,
Primer nivel. Colonia Flor Blanca.
San Salvador, El Salvador, Centro América

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

**Licenciada
Yanci Guadalupe Urbina Gonzalez
Presidenta
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Presente**

Introducción

Hemos realizado la Auditoría a los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor, que se acompañan el Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Económico, Estado de Ejecución Presupuestaria y el Estado de Flujo de Fondos y su composición, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 y 2015, así como un resumen de las principales políticas contables y demás notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Dirección en relación a los Estados Financieros.

La Defensoría del Consumidor es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. La responsabilidad de la Administración incluye diseñar, implementar y mantener un control interno adecuado que permita la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, así como la identificación oportuna de representaciones erróneas o de importancia relativa, ya sea por errores o irregularidades; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y realizando estimaciones contables razonables para cada una de las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cifras presentadas en los Estados Financieros con base en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República en lo aplicable. Dichas normas requieren que cumplamos con principios éticos, así como que planeemos y ejecutemos la auditoría con el debido cuidado y diligencia profesional.

Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia de las cifras y revelaciones presentadas en los estados financieros para obtener seguridad razonable sobre si las cifras presentadas en los mismos se encuentran libres de representaciones erróneas o de importancia relativa.

Una auditoría implica desarrollar procedimientos para obtener evidencia suficiente y competente sobre los montos y revelaciones de los Estados Financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas o de importancia relativa de los Estados Financieros, ya sea por errores o irregularidades.

Al efectuar la evaluación de los riesgos, el auditor considera el control interno implementado por la Administración para la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, a fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la institución. Una auditoría también incluye lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los Estados Financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y competente, y proporciona una base a nuestra opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros de la Institución, correspondientes al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Opinión

En nuestra opinión los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la Situación Financiera, Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y el Flujo de Fondos de la institución al 31 de diciembre de 2016, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

Restricciones a la distribución y utilización.

El presente informe es únicamente para el conocimiento y uso de la Defensoría del Consumidor y Presidencia de la Corte de Cuentas de la República. Esta restricción no intenta limitar la distribución de este informe que mediante la aprobación de la Defensoría del Consumidor, puede ser de conocimiento público.

BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
Registro Profesional No. 3457


Melida Alcira Lozano
Socia

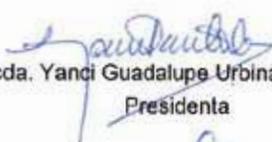
Registro Profesional No.2696
San Salvador, 12 de Mayo de 2017



47 Avenida Norte y 1ra. Calle Poniente,
Condominio Villas de Normandía Apto. 4-B,
Primer nivel. Colonia Flor Blanca.
San Salvador, El Salvador, Centro América

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2016	2015
RECURSOS		
FONDOS	\$ 85,965	\$ 65,281
Disponibilidades	\$ 76,078	\$ 65,274
Anticipo de Fondos	\$ 9,887	\$ 7
Inversiones Financieras	\$ 482,170	\$ 533,070
Inversiones en Existencias	\$ 71,518	\$ 46,578
Inversiones en Bienes de Uso	\$ 2,099,429	\$ 2,305,284
TOTAL RECURSOS	\$ 2,739,082	\$ 2,950,213
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente		
Depósitos de Terceros	\$ 74,016	\$ 61,161
Depósitos Ajenos	\$ 69,036	\$ 56,137
Depósitos Retenciones Fiscales	\$ 1,832	\$ 1,922
Anticipo de Impuesto Reterido IVA	\$ 3,148	\$ 3,102
Financiamiento de Terceros		
Acreeedores Financieros	\$ 445,226	\$ 431,271
Provisiones por Acreeedores Monetarios	\$ 24,000	\$ 31,504
Acreeedores Monetarios por Pagar	\$ 421,226	\$ 399,767
PATRIMONIO ESTATAL	\$ 2,219,840	\$ 2,457,781
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	\$ 498,901	\$ 497,201
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 64,090	\$ 242,149
Resultado del Ejercicio	\$ (240,699)	\$ (178,059)
Detrimento Patrimonial	\$ -	\$ (1,058)
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	\$ 2,739,082	\$ 2,950,213


Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta


Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional


Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
Jefa de la Unidad Financiera


BMM & Asociados, S.A. de C.V.
Registro No. 3457
Licda. Melida Alcira Lozano
Socia
Registro No. 2696



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 5,595,819	\$ 5,749,230
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,569,442	5,600,761
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	0	141,085
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	26,377	7,384
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 5,836,518	\$ 5,927,289
Gastos de Personal	4,575,653	4,578,871
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	894,411	1,084,524
Gastos en Bienes Capitalizables	17,359	26,476
Gastos Financieros y Otros	3,957	3,932
Gastos en Transferencias Otorgadas	1,450	0
Costos de Ventas y Cargos Calculados	255,890	231,911
Gastos de Actualización y Ajustes	87,798	1,575
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ (240,699)	\$ (178,059)


Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta




Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Goultz
Jefa de la Unidad Financiera




Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional




BMM & Asociados, S.A. de C.V.
Registro No. 3457
Licda. Melida Alcira Lozano
Socia
Registro No. 2696



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2016	2015
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ 66,274	\$ 123,662
Fuentes Operacionales	\$ 6,533,405	\$ 5,843,714
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,129,491	5,225,479
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	0	90,578
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	403,914	527,657
Usos Operacionales:		
Acreeedores Monetarios por:	\$ 6,525,575	\$ 5,916,254
Remuneraciones	4,470,002	4,517,861
Adquisiciones de Bienes y Servicios	589,288	731,241
Gastos Financieros y Otros	43,048	42,237
Transferencias Corrientes Otorgadas	1,450	0
Inversiones en Activos Fijos	15,692	18,945
Operaciones de Ejercicios Anteriores	406,095	605,970
RESULTADO OPERACIONAL	\$ 7,830	\$ (72,640)
Fuentes no Operacionales:	\$ 117,008	\$ 74,022
Anticipos a Empleados	10,140	11,957
Anticipos por Servicios	7	1,843
Anticipo a Proveedores	0	6,403
Depósitos Ajenos	87,420	29,352
Depósitos Retenciones Fiscales	9,925	12,982
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	9,516	11,485
Usos no Operacionales:	\$ 114,033	\$ 69,870
Anticipos a Empleados	19,133	10,610
Anticipos por Servicios	895	1,843
Anticipo a Proveedores	0	6,403
Depósitos Ajenos	74,521	16,821
Depósitos Retenciones Fiscales	10,015	13,373
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	9,469	10,820
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	\$ 2,976	\$ 14,152
DISPONIBILIDADES FINALES	\$ 76,078	\$ 65,274


Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta


Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional




Licda. Cleofide Arely Rodríguez Coultis
Jefa de la Unidad Financiera


BMM & Asociados, S.A. de C.V.
Registro No. 3457
Licda. Melida Alcira Lozano
Socia
Registro No. 2696



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2016		2015	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
INGRESOS	\$ 5,650,840	\$ 5,569,442	\$ 5,788,185	\$ 5,741,846
Transferencias Corrientes del Sector Público	5,650,840	5,569,442	5,647,100	5,600,761
Transferencia de Capital	-	-	141,085	141,085
Menos:				
EGRESOS	\$ 5,650,840	\$ 5,560,441	\$ 5,788,185	\$ 5,741,556
Remuneraciones	4,665,079	4,575,653	4,624,788	4,578,871
Adquisiciones de Bienes y Servicios	915,229	914,352	1,029,436	1,028,900
Gastos Financieros y Otros	43,257	43,163	42,364	42,237
Transferencias Corrientes al Sector Privado	1,450	1,450	-	-
Inversiones en Activos Fijos	25,825	25,823	91,597	91,548
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ -	\$ 9,001	\$ -	\$ 290


Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta




Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional

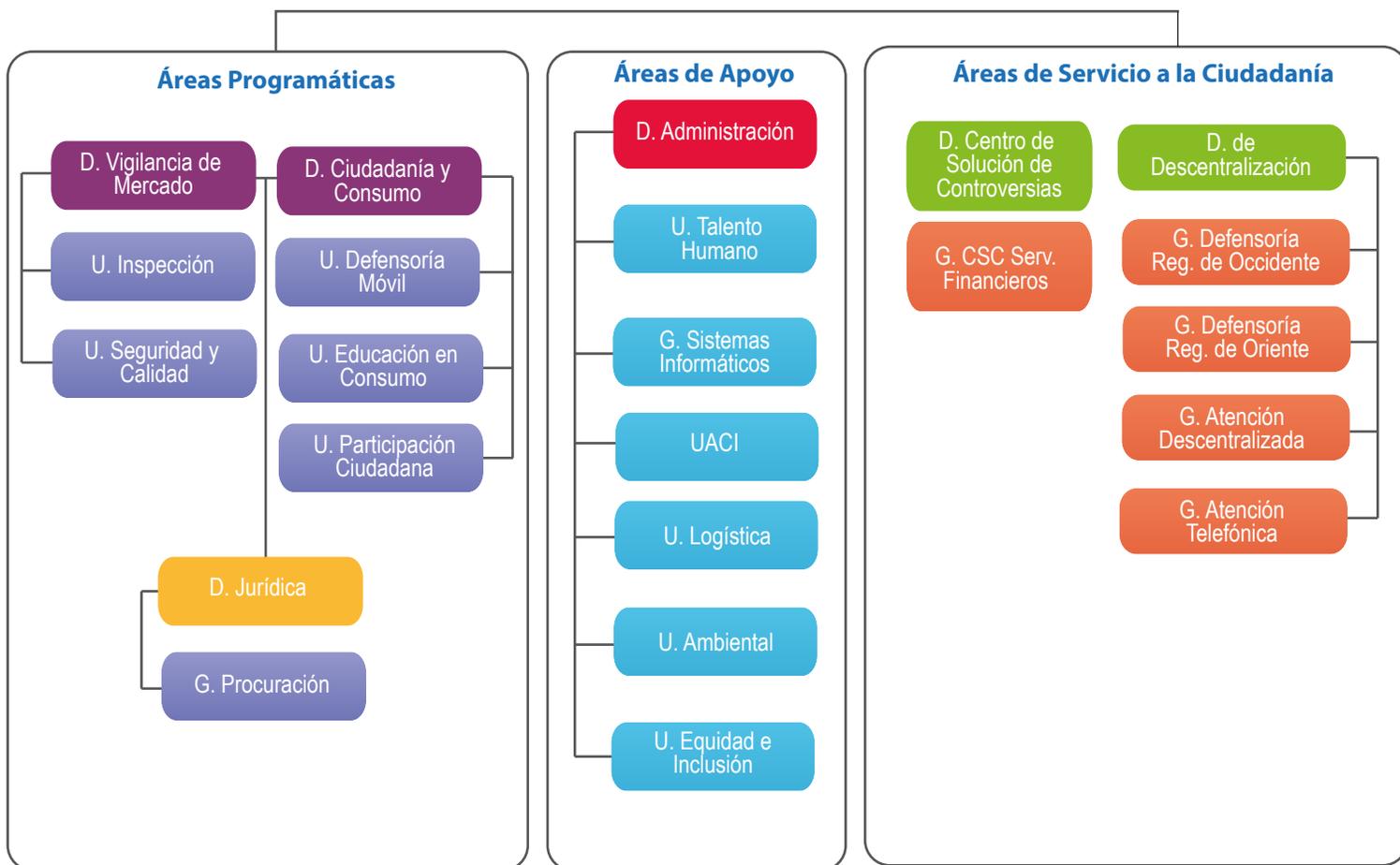
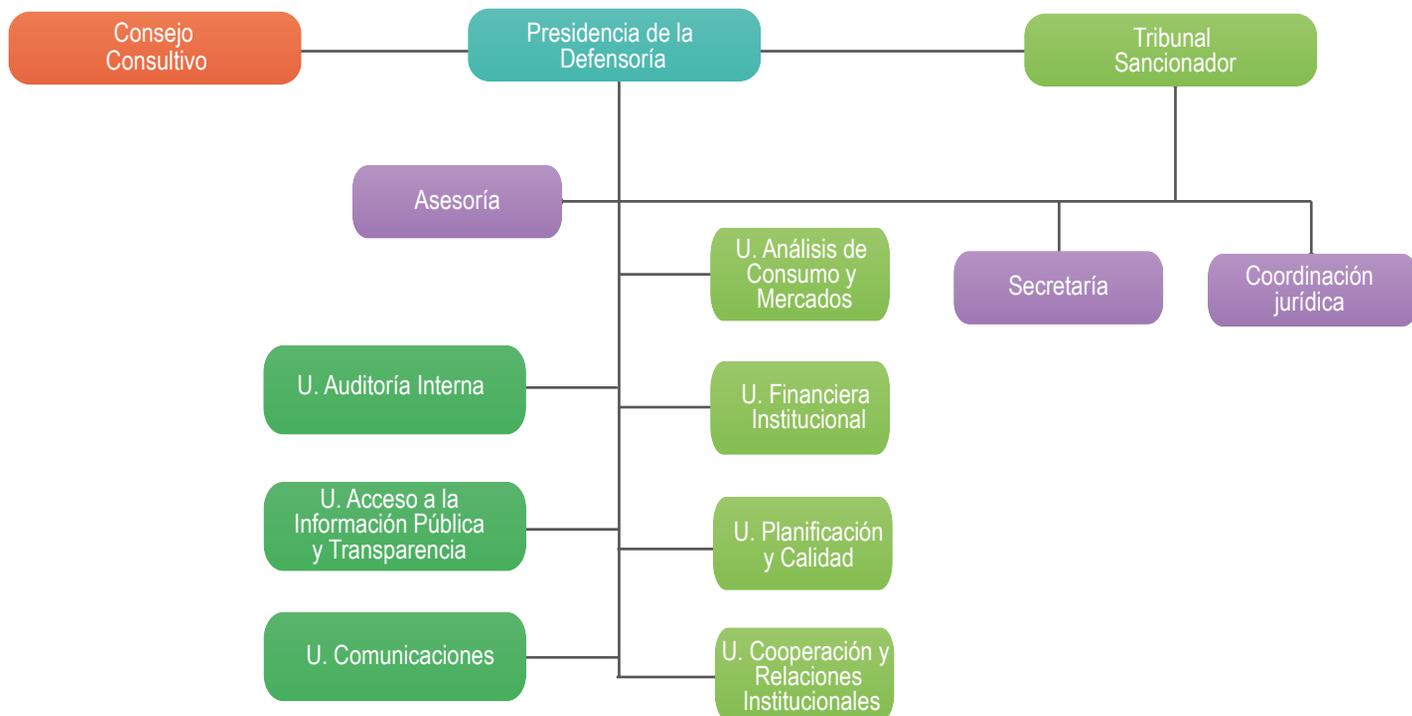



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
Jefa de la Unidad Financiera


BMM & Asociados, S.A. de C.V.
Registro No. 3457
Licda. Melida Alcira Lozano
Socia
Registro No. 2696



V. Organigrama



VI. Consejo Consultivo



Carlos Roberto Ochoa Córdova
Director Ejecutivo del Consejo
Nacional de Ciencia y Tecnología
(CONACYT)

Propietarios

Francisco Enrique Díaz Rodríguez
Superintendente de Competencia

Irma Yolanda Núñez Mancía
Representante de asociaciones de consumidores

Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya
Representante de la empresa privada

Miguel Angel Rodríguez Arias
Representante de universidades acreditadas

Suplentes

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo
Representante de universidades acreditadas

Mónica María Galdámez Domínguez
Representante de la empresa privada

Oscar Alberto Alfaro Santos
Representante de asociaciones de consumidores

VII. Tribunal sancionador



Claudia Marina Góchez
Presidenta

Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal

Oscar Gilberto Canjura
Segundo Vocal

VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

Presidencia

Yanci Guadalupe Urbina González

Presidenta

Asesor

Abraham Heriberto Mena Vásquez

Asesor Económico

Especialistas

Dolores del Carmen Chinchilla
Mónica Elena Vaquero

Especialista Jurídica
Especialista en temas de consumo

Unidades Staff

Diana Carolina Castro
José Moreno Moreno
Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
Carlos Alberto Pleitez Fuentes
Carlos Enrique Vargas Gálvez
Aída Elena Funes Rivas
Fausto Ernesto Valladares Portillo

Análisis de Consumo y Mercados
Auditoría Interna
Financiera Institucional
Planificación y Calidad
Cooperación y Relaciones Internacionales
Acceso a la Información Pública y Transparencia
Comunicaciones

Áreas Programáticas

Ricardo Arturo Salazar Villalta
José Ulises Orellana Alas
Paula Elena Olivares Aguirre

Dirección de Vigilancia de Mercado
Dirección de Ciudadanía y Consumo
Dirección Jurídica

Áreas de Servicio a la Ciudadanía

Julio César Osegueda Navas
Lucrecia Georgina Fuentes Mejía

Centro de Solución de Controversias
Dirección de Descentralización

Áreas de Apoyo

Ana Cecilia Moreno Muñiz

Dirección de Administración



Defensoría del Consumidor

Misión

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

Visión

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.



Política de Calidad

Nuestro compromiso es la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos, de forma oportuna, eficaz, con calidez y cercana a los consumidores. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia y capacidad del personal y en la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Objetivos de la Calidad

Objetivo General:

Satisfacción de los usuarios y usuarias

Objetivos Específicos:

Prestar servicios oportunos
Prestar servicios eficaces
Prestar servicios con calidez y
Prestar servicios cercanos a los consumidores.

Objetivo General:

Mejora continua de los servicios

Objetivos Específicos:

Eficacia de la formación
Eficacia del sistema de gestión de la calidad



Defensoría del Consumidor

**Informe de Labores
Junio 2016 - Mayo 2017**

www.defensoria.gob.sv