**Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 30 de la LAIP, se elimina el nombre y número Documento Único de Identidad de la persona solicitante por ser datos personales Art. 6 literal “a”; los datos se ubican en el primer párrafo de la presente resolución.**

**RESOLUCIÓN SOBRE SOLICITUD DE INFORMACIÓN No. 038/2016**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las trece horas y veinte minutos del día seis de junio del año dos mil dieciséis, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **038/2016** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita **xxxxx xxxxxxxx xxxxx xxxxxxx**, quien se identificó con su Documento Único de Identidad número xxxx xxxxxx xxx xxx xxxx xxx xxx xxxxxx xxxxx xxxx y requirió: **“1. Ley y reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (3); 2. Organigrama, mandato y funciones del Tribunal Sancionador; 3. Top 10 de los proveedores más denunciados en el año 2014, general, es decir todos los proveedores, por mes o como la Defensoría del Consumidor lo realice. Excel; 4. Top 10 de proveedores del área de telefonía por mes o como la Defensoría del Consumidor lo realice en San Salvador y en excel del año 2014, 4.1. Denuncias cerradas, en trámite y con procedimiento sancionatorio por mes del año 2014. Estadísticas, 4.2. Denuncias y gestiones cerradas con devolución a favor de los consumidores del año 2014 por mes (estadísticas) excel. Los puntos 4.1 y 4.2 solo de telefonía en el departamento de San Salvador.”,** se realizaron las gestiones necesarias con las Unidades Administrativas correspondientes, a fin de obtener la información requerida y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, que no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los Artículos 19 y 24 de la LAIP y conforme al Artículo 72 de la LAIP, se resuelve:

**PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA**

**Requerimiento 1: Los 3 ejemplares de Ley y Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, fueron entregados de manera inmediata a la solicitante, el día veinte de mayo del presente año.**

**Requerimiento 2: Conforme a lo comunicado por la Unidad de Talento Humano se informa lo siguiente:**

1. **Organigrama:**

Se adjunta en formato pdf, la estructura organizativa del Tribunal Sancionador.

1. **Mandato:**

Sobre el mandato del Tribunal Sancionador, en el capítulo II sección D artículo 83 de la Ley de Protección al Consumidor, se menciona las atribuciones del Tribunal Sancionador, el cual menciona lo siguiente:

**Art. 83.- Corresponde al Tribunal:**

**a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor;**

**b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y**

**c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y**

**d) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley.**

De conformidad al Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor, Capítulo V Artículos del 10 al 12, publicado en el Portal de Transparencia, ítem “Manuales básicos de organización”, del sitio web [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), se brinda la siguiente información:

1. **Funciones:**

Art. 10.- EI Tribunal Sancionador, de conformidad con la Ley, es el 6rgano de la Defensoría encargado de ejercer la potestad sancionadora en materia de protección del consumidor, funcionara de manera permanente y estará integrado por tres miembros.

Art. 11.- De conformidad con la Ley, corresponde al Tribunal Sancionador:

a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor;

b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y conocer de los demás asuntos que la Ley de Protección al Consumidor le atribuye; y

c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.

Art. 12.- EI Tribunal, de conformidad con la Ley, está integrado por el (la) Presidente(a), dos vocales, un(a) secretario(a), un(a) coordinador(a) jurídico(a), uno o más notificadores y los colaboradores jurídicos y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

**Requerimientos 3, 4, 4.1 y 4.2:**

Los datos fueron proporcionados por la Dirección de Vigilancia de Mercado con la aclaración que: “La clasificación de las atenciones que estaba vigente durante 2014 no permite hacer una separación precisa de las atenciones relacionadas exclusivamente con telefonía, sin embargo, disponemos de estadísticas sobre el sector de telecomunicaciones, que incluye además de telefonía, paquetes de servicios (teléfono, cable e internet), cable, internet y provisión de dispositivos (celulares y modems).”

Esto fue notificado a la solicitante, a través de un requerimiento de subsanación el día veinticuatro de mayo del presente año y en dicha fecha, confirmó que si desea la información disponible del sector de telecomunicaciones y de acuerdo a las condiciones en las que lo solicitó.

La información respecto a los **Requerimientos 3, 4 y 4.2,** es proporcionada por medio de un **archivo adjunto formato excel.**

En cuanto al **Requerimiento 4.1 sobre denuncias con procedimiento sancionatorio**, se responderá cuando los datos sean proporcionados por el Tribunal Sancionador a esta Unidad, dentro del término notificado en la resolución de admisibilidad o en su caso, se notificará la respectiva ampliación de plazo justificada.

**Rúbrica**

Oficial Información y Transparencia