

AYUDA DE MEMORIA

Evento: RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR SANTA ANA
Lugar: HOTEL TOTEKA
Cantidad de participantes: 177.
Cantidad de participantes por sexo: 87 mujeres y 90 hombres.
Cantidad de participantes con discapacidad: 7 mujeres y 8 hombres.
Intérprete Lenguaje de señas: Lcda. Mirna Castillo
Material entregado a cada participante: Informe de Rendición de Cuentas, hoja de evaluación del evento y hoja para participación ciudadana. Se entregó un informe de Rendición de Cuentas en braille, a solicitud de un participante.
Moderador del evento: Ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.
Intervenciones en el espacio de participación ciudadana: 16 (3 por micrófono y 13 para preguntas escritas).
Preguntas hechas por micrófono, según el sexo: 3 hombres.
Preguntas entregadas por escrito, según el sexo: 17 (13 anónimas, 1 por mujeres y 3 por hombres).

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

- Lcda. Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor.
- Lic. Gilberto Delgado, Gobernador político departamental de Santa Ana.
- Lcda. Iris Guerra, Diputada de la Asamblea Legislativa
- Lcda. Lucrecia Fuentes, Directora de Descentralización de la Defensoría del Consumidor.

❖ **Himno Nacional de El Salvador.**

❖ **Palabras de licenciado Gilberto Delgado González, Gobernador político departamental de Santa Ana.**

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

- ✓ Saludo de la señora Presidenta.
- ✓ Agradecimiento al público por su presencia al evento.
- ✓ Exposición del informe:

Principales logros de la gestión junio 2015 a mayo 2016

Mención de los 10 puntos a tratar y la Ejecución presupuestaria.

1. Atenciones brindadas a la ciudadanía:

- Total de atenciones brindadas
- Tipo de atenciones brindadas
- Atenciones brindadas por oficina
- Atenciones brindadas por género y por personas jurídicas
- Atenciones recibidas a través de medios innovadores: Atención en línea red social Facebook, correo electrónico y red social twitter.
- Atenciones brindadas por sector, haciendo énfasis en los principales como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Denuncias atendidas por sector, haciendo énfasis en los principales sectores como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Atenciones brindadas a la población en la oficina regional de Santa Ana: Total de personas consumidoras atendidas, atenciones brindadas por género, Atenciones por sector y denuncias por sector.

2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras:

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

3. Ejecución de la potestad sancionadora.

- Cantidad de casos con imposición de multa, monto de multas y devoluciones.
- Cantidad de denuncias recibidas por el Tribunal Sancionador sobre posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y su clasificación.
- Casos cerrados y expedientes multados 2009-2016.

4. Protección jurídica de las personas consumidoras.

- Casos tramitados por la Dirección Jurídica con afectaciones de intereses colectivos o difusos con acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo –SCA- de la Corte Suprema de Justicia.
- Cantidad de casos por interés difuso derivados de inspecciones, interés difuso derivados de estudios de contenido neto, interés determinado o determinable y representación judicial.

- Activación de procedimientos sancionatorios en el Tribunal Sancionador contra proveedores de estacionamientos en centros comerciales, operadoras telefónicas e inmuebles.
- Casos activos en la SCA: por sector, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Casos activos en la Sala de lo Constitucional, casos declarados ilegales por la SCA, en los que la Dirección Jurídica ha presentado demandas de amparo, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Mejora y ampliación del marco jurídico de protección al consumidor. Participación y aportes de la Defensoría del Consumidor en diferentes procesos de formulación y reformas a leyes ante la Asamblea Legislativa.

5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados.

- Inspecciones realizadas en los 5 años de gobierno del Presidente Funes.
- Inspecciones realizadas en los 2 años de gobierno del Presidente Cerén.
- Inspecciones realizadas en el presente período con y sin hallazgos.
- Comparativo sobre el total de inspecciones realizadas desde el año 2009.
- Comparativo de inspecciones realizadas por región en el presente año: por región, cantidad y porcentaje con hallazgo de cumplimiento de LPC y porcentaje con hallazgo incumplimiento de LPC.
- Resultados de inspecciones sobre productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas, sin precio a la vista y sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- Estudios realizados de inocuidad y calidad, etiquetado nutricional, contenido neto y etiquetado general.

6. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil.

Sondeos de precios por producto y por establecimiento.

7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez.

- La Defensoría en la República de El Salvador: Ubicación de los Centros de Solución de Controversias, Ventanillas Departamentales y Ventanillas Ciudad Mujer.

8. Educación para el consumo y participación ciudadana.

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

9. Liderazgo en Transparencia institucional.

- Atención de solicitudes de información y requerimientos ciudadanos.

10. Fortalecimiento y desarrollo institucional.

- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Defensoría del Consumidor y sus Centros de Solución de Controversias: Certificación internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”, otorgada por Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR-.
- Defensoría del Consumidor y servicios de inspecciones: Acreditación ISO/IEC 17020:2012 con Organismo de Inspección, otorgado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación –OSA-.

Ejecución Presupuestaria.

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

II. Espacio de Participación ciudadana.

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

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

Intervención 1

Proveedor de granja rural, su intervención la realiza por medio de micrófono.

Dentro de nuestra comunidad tenemos una tarifa de agua potable única de \$26.00 dólares. En mi granja como copropietario con mi madre me han aumentado mi tarifa del 1000% y desea saber cómo hacer. Afirmo que no es agua potable. En nuestra granja tenemos un permiso del Ministerio de Salud. La directiva de agua potable no rinde informe y no nos informan porque le están aplicando el incremento. Solicita saber a qué manos llega a parar dicho incremento. ¿Cómo la DC está pendiente de estas directivas de agua independientes?

Intervención 2

Referente de ciencias económicas de la universidad de Occidente. Pero se presenta en carácter personal. Su intervención la realiza por medio de micrófono.

Observaciones en cuanto al trabajo de la DC. Le parece muy bien el hecho que a pesar que es una institución pública, las demandas que más atiende contra otra institución pública como ANDA porque evidentemente, es de las dependencias más demandadas y lo que da a entender que hay imparcialidad.

Sin embargo, observa que la DC hace todo dentro de sus capacidades. Esto debido a que, recientemente interpuso un caso del sector financiero ante la DC y cuando intervino, se resolvió en 48 horas, a pesar de que había presentado previamente ante el proveedor. Manifiesta que hay proveedores que ofrecen servicios sobre los cuales no son especialistas, como el caso de las distribuidoras eléctricas o de artículos del hogar, como ejemplo de ello son seguros, servicios de fontanería, etc. Que considera que son formas sutiles de engañar al consumidor y debido a la situación económica, se cae en mora; pero eso no significa que van a abusar de esta situación.

Intervención 3

Ciudadano con discapacidad auditiva: sordo. Apoyado por la intérprete de lenguaje de señas.

Agradece la invitación.

Manifiesta preocupación, en cuanto a que tiene conocimiento de dos personas sordas, dos bancos les negaron abrir una cuenta bancaria. Entonces este proveedor está infringiendo el derecho a tener una cuenta bancaria propia.

Respuestas por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor:

Para la Intervención 3

Le sugiere que presente la denuncia, porque no hay ninguna excusa para limitarle o discriminarle para abrir su cuenta bancaria. Solicita que con el equipo de la DC, brinde más detalles sobre el caso para proceder de inmediato a tomarlo, porque hay una clara infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

Para la Intervención 2

Manifiesta que si hay proveedores que condicionan la venta de un artículo solicitándole que contrate otro servicio, sobre el cual no es parte de su haber o funcionamiento. Existe antecedente de una sanción contra proveedores que realizan esta práctica de presión contra el consumidor, para que contrate de esta forma.

Las personas consumidoras quedan expuestas porque incluso la contratación se hace por teléfono. Por tanto, sugiere al público que no adquiera un servicio de esta forma y llamar inmediatamente al 910 para una asesoría sobre este tipo de servicios.

Asimismo, informa que aun cuando uno haya caído en mora por una situación extraordinaria como desempleo, pérdida de ingresos, gastos extraordinarios, etc., el consumidor no se pierde derechos, solo porque está en mora no significa que los proveedores pueden pasar sobre los consumidores.

Por tanto, se volverá a verificar estas prácticas, porque ya se había prohibido y al parecer están volviendo a reincidir y por tanto, se tomará este caso.

Para Intervención 1

DC va a indagar que está ocurriendo, porque un incremento del 1000% es necesario verificar el consumo que está teniendo la persona.

Solicita que se revise el caso y en base a esto orientarle, para conocer la naturaleza de la junta de agua, es decir si es un proyecto de la alcaldía, del sector privado, etc. Por tanto, es necesario saber si está constituida legalmente, si tiene los permisos para la distribución y cobro de agua. Ofrece brindarle el servicio de interposición de denuncia y asesoría.

Intervención 4

Presidenta lee un papel.

Sobre la usura.

Respuesta: Existe una ley que protege contra la usura con tasas que se permiten aplicar dependiendo del rubro, tarjetas de crédito, créditos para la vivienda o personales, también aquellas personas que les realizan un descuento en su salario, etc. Sin embargo, hay casos en que las personas que no pueden llegar a una orden de descuento y es donde se aplican intereses de hasta 152% de interés. Este es un tema ilegal y debe ser resuelto.

Propone al público que hagan una carta al diputado o diputada de su departamento, para que apruebe la reforma a la ley contra la usura, a fin de que se bajen las tasas de interés, porque en la Asamblea Legislativa se encuentra aún en discusión.

Banco Central de Reserva envía información a la DC, porque así lo establece la ley, de todos los proveedores que son prestamistas y a cuánto de interés prestan a la población. Ellos están obligados a hacerlo y conforme a la reforma a la LPC, sino lo hacen es motivo de infracción. Cuando la brindan, se realiza un análisis para ver cuales tienen un interés excesivo y se aplica un proceso de inspección. Si existe evidencia que se exceden al interés que legalmente está establecido, se mandan estos casos a un proceso administrativo sancionatorio.

Intervención 5

Presidenta lee un papel

Caso de cable.

Respuesta: Pide a la persona que interponga la denuncia ante la Defensoría Móvil instalada en el evento.

Intervención 6

Presidenta lee un papel

Opinión sobre la empresa privada con los precios cuando hay aumento en sus costos, porque no hacen las disminuciones que tiene que hacer.

Respuesta: Explica que sólo algunos productos están regulados como medicamentos, energía eléctrica, gas propano, gasolina y el resto de productos no tiene regulación alguna. No hay ninguna institución, que tenga la facultad de regular precios, porque no está aprobado por la Asamblea Legislativa.

Hay proveedores que incrementa los precios de venta, aun cuando los insumos han disminuido los costos.

Cita el caso de las harinas donde se incrementó el precio. Desde el 2014, hubo una disminución en el precio de la harina de 50 libras y desde entonces no se ha vuelto a incrementar.

Invita al público a que si tiene conocimiento sobre que si hay incrementos en el pan, se presente ante el proveedor y le pregunte porque lo está haciendo y si no hay una respuesta suficiente, se denuncie.

Intervención 7

Presidenta lee papel

Si la DC trabaja en coordinación con la Fiscalía General de la República-FGR.

Respuesta: Sí, ejemplo 154 casos de personas que contrataron con SERMERINT, empresa que promueve paquetes turísticos que llamaban a los usuarios informando que son clientes triple A con buen record crediticio e invitaban a una presentación y ofrecen varios servicios turísticos atractivos, al convencerlos de contratar solicitaban las tarjetas de crédito y en ese mismo momento aplicaban el cobro, pero no cumplían con lo pactado y por tanto, hubo un delito de estafa y fue remitido a la FGR.

Intervención 8

Presidenta lee papel

Es correcto que al cobrar un producto con más intereses y al final se paga más de lo que indica el contrato.

Respuesta: No, porque el contrato establece cuáles son las cuotas y el modo de pagar. Si hay cobro adicional, ya no está permitido por la reforma a la LPC. Cualquier comisión, cargo o cobro adicional que no está considerado en el contrato, no es legal.

Intervención 9

Presidenta lee papel

Puede el proveedor cambiar la fecha de vencimiento que ya viene en el empaque. Anoche en un supermercado en El Palmar en embutidos.

Respuesta: Tomamos el caso como aviso de infracción. No es legal, no puede cambiarlo o colocarle otra fecha.

Intervención 10

Presidenta lee papel

¿Qué se está haciendo para que los recursos de amparo activos en la Sala, se resuelvan ya que son tan dilatados en su resolución?

Respuesta: La DC ha dado seguimiento y se presentaron los escritos correspondientes; pero se está tomando en cuenta que cada vez que se presentan estos se demoran más, porque tienen que analizarlos, resolverlos, notificarlos a las partes y volver a hacer el procedimiento, por lo que se están haciendo acciones necesarias para que se resuelvan lo más pronto posible.

Intervención 11

Presidenta lee papel

¿Qué está haciendo la DC para evitar los cobros en las recargas telefónicas?

Respuesta: Este caso está en el Tribunal Sancionador.

Intervención 12

Presidenta lee papel

¿Qué está haciendo la DC para que las infracciones no se repitan? ¿Cuál es la proyección para el próximo año?

Respuesta: Se realiza una labor educativa con proveedores. 525 empresas fueron capacitadas en este año para que conozcan mejor la ley, se apliquen para su cumplimiento y eviten estar infringiendo los derechos de las personas consumidoras

Otra labor preventiva es la vigilancia, porque el equipo de la DC está realizando inspecciones.

También es la labor de información a los consumidores y proveedores, como es el caso del top 10 de los más denunciados. La mayoría de la información generada por la DC es pública y así las personas consumidoras pueden verificar la labor que está realizando y al mismo tiempo se puede ver el comportamiento que está llevando un proveedor.

Intervención 13

Presidenta lee papel

Caso Ciudad Real contra proveedor Salazar Romero.

Respuesta: Ofrece el equipo de la Defensoría Móvil.

Intervención 14

Presidenta lee papel

¿Por qué el Fondo Social para la Vivienda no hace préstamos para sordos?

Respuesta:

Vamos a averiguar porque no se está haciendo, ya que no hay ninguna razón para discriminar.

Invita que la persona afectada, acuda a la Defensoría Móvil presente en el evento para que le tomemos el caso.

Intervención 15

Presidenta lee papel

Proyecciones para el próximo año.

Respuesta: Queremos enfocar mejorar y fortalecer el sector financiero, debido a que es el más denunciado y donde más la población pide una asesoría, Esto debido a que la información es escasa, no tan clara y es una fuente de inseguridad para la población como el tema de seguros, prestamos, tarjetas de crédito, etc.

Los seguros, es otro tema muy importante porque las condiciones no son claras en las pólizas y los usuarios no terminan de entenderlas. Por tanto, cuando se hacen uso de estos, los consumidores no reciben su reembolso. Hay necesidad de avanzar en información y en regulación de seguros, porque los consumidores tienen derecho a información clara y no confuso y en esto la DC es lo que le apuesta a este nuevo año de gestión.

Asimismo, se está procurando que el tema de lotificación y más ahora que se les dio un período de 4 años, para que los proveedores se terminaran de legalizar y entreguen las escrituras. En esto también habrá un papel activo a la DC

Intervención 16

Presidenta lee papel

El incremento del 13% de la energía eléctrica que entra en vigencia en este mes, ¿si habrá una pronunciación?

Respuesta: Este tema está en proceso y la reforma pasa por dos momentos. Una que el Presidente de la República aprobó una reforma a la Ley general de energía eléctrica y con esta reforma le pide a la entidad competente SIGET, que reforme el Reglamento basado en costos y este proceso ya fue aprobado por la Unidad de transacciones donde están todas las distribuidoras generadoras, etc. de energía eléctrica y emitido una opinión favorable, porque el 13% es confundido con una gran cantidad; pero el Gobierno se ha pronunciado al respecto con una campaña de información, para hacer ver que ese porcentaje equivale a un centavo por kilovatio y que el 70% de la población o lo va a pagar porque si consume hasta 99 kilovatio no va a pagar ese 13%. Los consumidores si pasan si pagarán un centavo por kilovatio. A veces la información es más confusa, porque se empezó a hablar de un 13% pero no en base a qué. Pide paciencia y confianza porque aún no ha entrado en vigencia sino hasta el 15 de junio; sin embargo, aun no hay pronunciación al respecto. Si es aprobado, se le aplicaría el incremento hasta el próximo mes.

Presidenta de la Defensoría del Consumidor, finaliza las respuesta a todas las preguntas interpuestas en el espacio de Participación Ciudadana y Agradece al Público su presencia al evento.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, invita a que las personas que se pronunciaron sobre algunos casos de consumo y los que no han participado pero que los tienen, interpongan su denuncia ante la Defensoría Móvil con la que se cuenta en el evento.

Agradece la presencia del público, su interés en el informe y sus intervenciones en el espacio de participación ciudadana.

Cierre del evento.