



INFORME DE LOGROS

JUNIO 2016 - MAYO 2017



 Mi país unido
avanza
Salvador Cumple

1. Atenciones brindadas a las personas consumidoras



71,502

Atenciones brindadas a personas consumidoras



3,154 (4.61%)

Atenciones adicionales a las brindadas en el año anterior



Asesoría 55,839
(78.09%)



Denuncia 10,974
(15,35%)

Gestión 2,802
(3,92%)

Derivación 1,887
(2,64%)

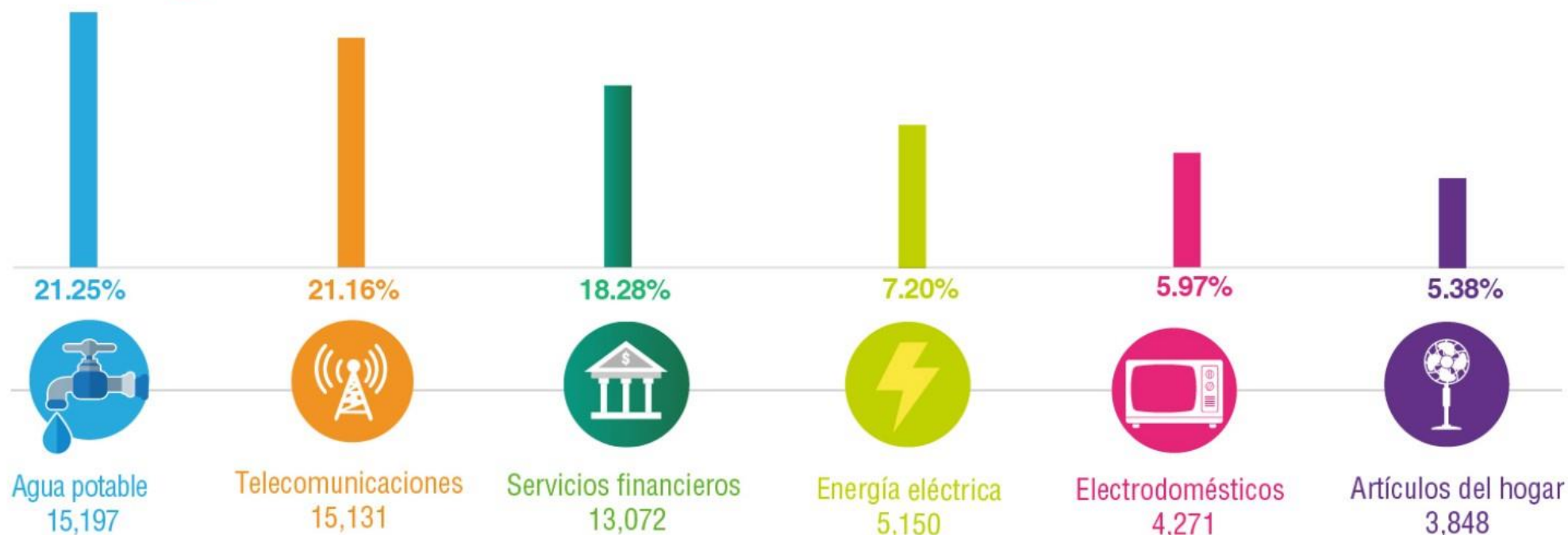
198,027

personas consumidoras atendidas en los 3 años de gestión del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén

1. Atenciones brindadas a las personas consumidoras



De las **71,502** atenciones brindadas, el 79.26% (56,669) están concentradas en los sectores siguientes:



2. Protección económica de las personas consumidoras



\$7,805,790.92

— recuperadas a favor de —



96,945

personas consumidoras

En 3 años de Gobierno del
Presidente Salvador Sánchez Cerén



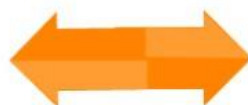
— se han recuperado —

\$14,213,565.52

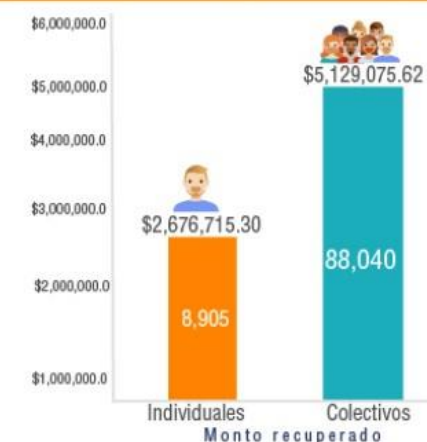
a favor de

150,635 Personas
Consumidoras

Montos recuperados entre Junio 2014 y Mayo 2017



Montos recuperados según tipo de caso



2. Protección económica de las personas consumidoras



Los demás sectores: equipo informático, equipo de profesional, libros y útiles escolares, salud, prendas de vestir, artículos infantiles, energía eléctrica, Gobierno, alimentos e hidrocarburos.

3. Ejercicio de la potestad sancionadora



\$1,710,708.69

Multas impuestas



267 CASOS

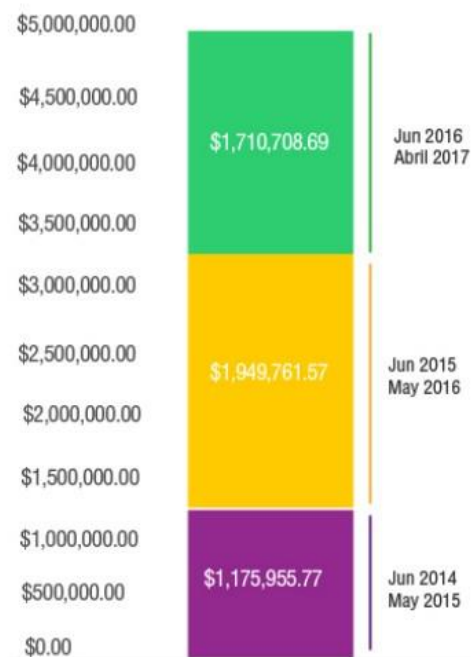
en los que se impuso sanción

\$3,627,042.93

Montos ordenados de devolución económica

Proveedores sancionados con multas más altas

Proveedor	Sector	Multa impuesta
• GMG Servicios El Salvador S.A. de C.V	Servicios Financiero	\$1,096,750.00
• Calleja, S.A de C.V	Supermercado	\$71,057.50
• Sky El Salvador, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$50,340.00
• Dárdano Aerotech, S.A de C.V	Servicios Educativos	\$43,155.00
• Bahía de los Sueños S.A de C.V y My Dream, S.A de C.V	Turismo	\$34,101.80
• Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$12,576.60
• Suministros Santa Rosa S.A. de C.V	Agua Potable	\$12,576.60
• Edgar Iván Contreras Barrera (CEDECCEL, S.A. de C.V)	Telefonía Móvil	\$8,115.95
• Operador del Sur, S.A. de C.V	Supermercado	\$3,290.25
Total		\$ 1,331,963.70



Multas impuestas

\$4,836,426.03

Multas impuestas por el Tribunal Sancionador, en 3 años del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén

4. Protección jurídica de las personas consumidoras

Como resultado de la defensa jurídica en servicios financieros, el **Banco Davivienda** está en proceso de efectuar la devolución de **\$880,596.89** a un colectivo de **33,454** clientes afectados por cobros ilegales realizados por inactividad de cuentas de ahorro, comisiones por manejo de cuentas de ahorro y por pagos anticipados en sus créditos. Como sanción adicional, Davivienda debe pagar una multa de **\$460,099.60**

Multas

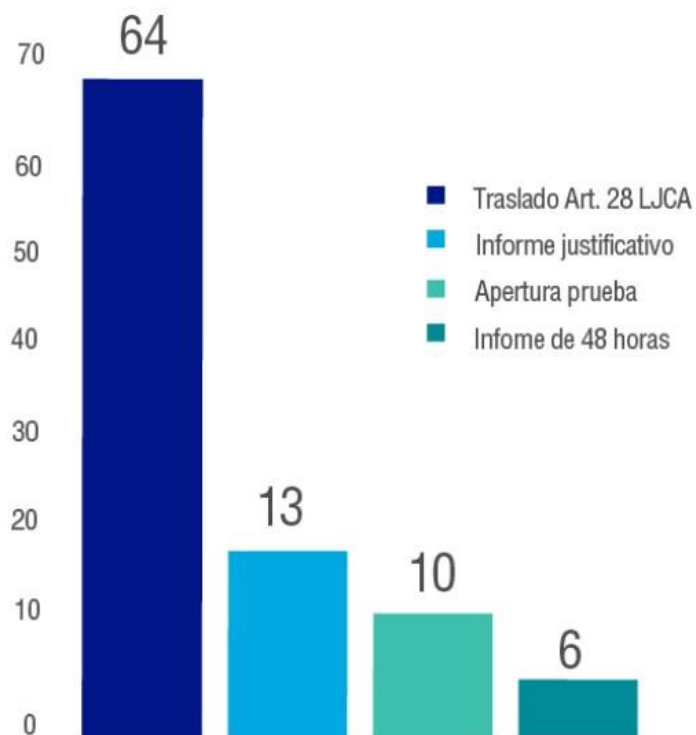


Devoluciones

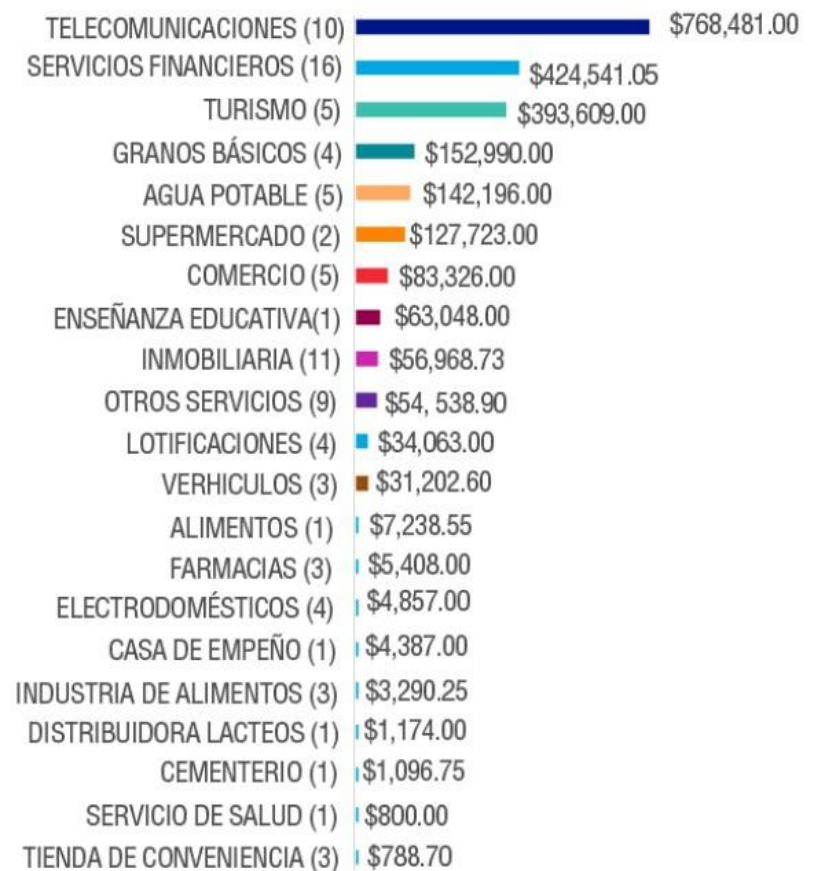


4. Protección jurídica de las personas consumidoras

Casos activos en la Sala de lo Contencioso Administrativo (SCA): **93**



\$2,361.727.93 en multas
\$137,235.56 en devoluciones



\$0.00 \$500,000.00 \$1,000,000.00

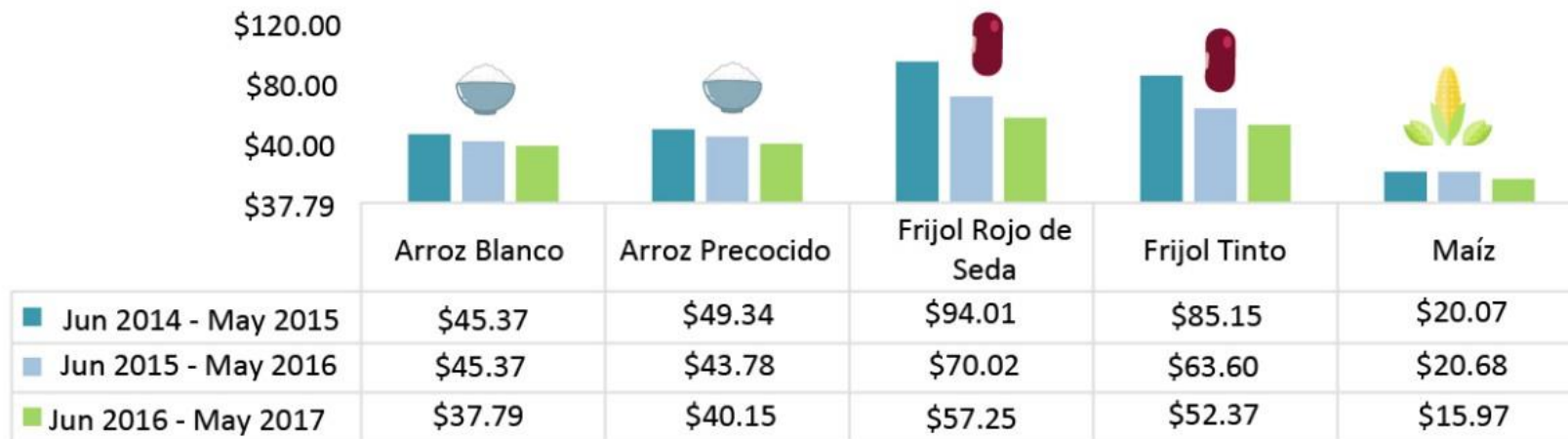
4. Protección jurídica de las personas consumidoras

Casos con sentencia ACTIVOS en la Sala de lo Constitucional

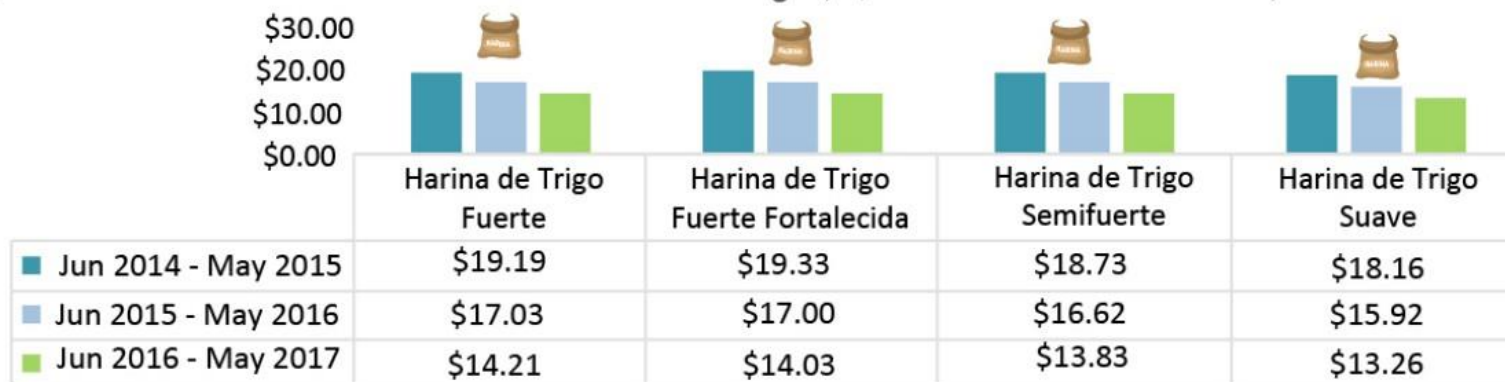
Proveedor	Controversia de consumo	Multa	Devolución	Fecha de sanción del Tribunal Sancionador
Banco de América Central, S.A.	Práctica abusiva de cobros injuriantes	\$852.00	-	16 de marzo de 2009
Citi Bank El Salvador, S.A.	Recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$25.00 realizados durante los meses de diciembre de 2005 a octubre de 2006	\$485,810.40	\$407,937.95	10 de octubre de 2007
Importadora y Exportadora Elektra	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 comercia	\$432,816.00	\$418,215.96	13 de enero de 2009
Scotiabank El Salvador, S.A.	Cobro de comisiones por manejo de cuentas de ahorro, realizados durante los meses de diciembre de 2005 a octubre de 2006 en con saldos iguales o mayores de \$20.00	\$151,656.00	\$126,450.72	10 de octubre de 2007
		\$1,071,134.40	\$952,604.63	

5. Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil

Precio promedio de granos básicos, nivel nacional, \$/quintal, Junio 2014 - Mayo 2017

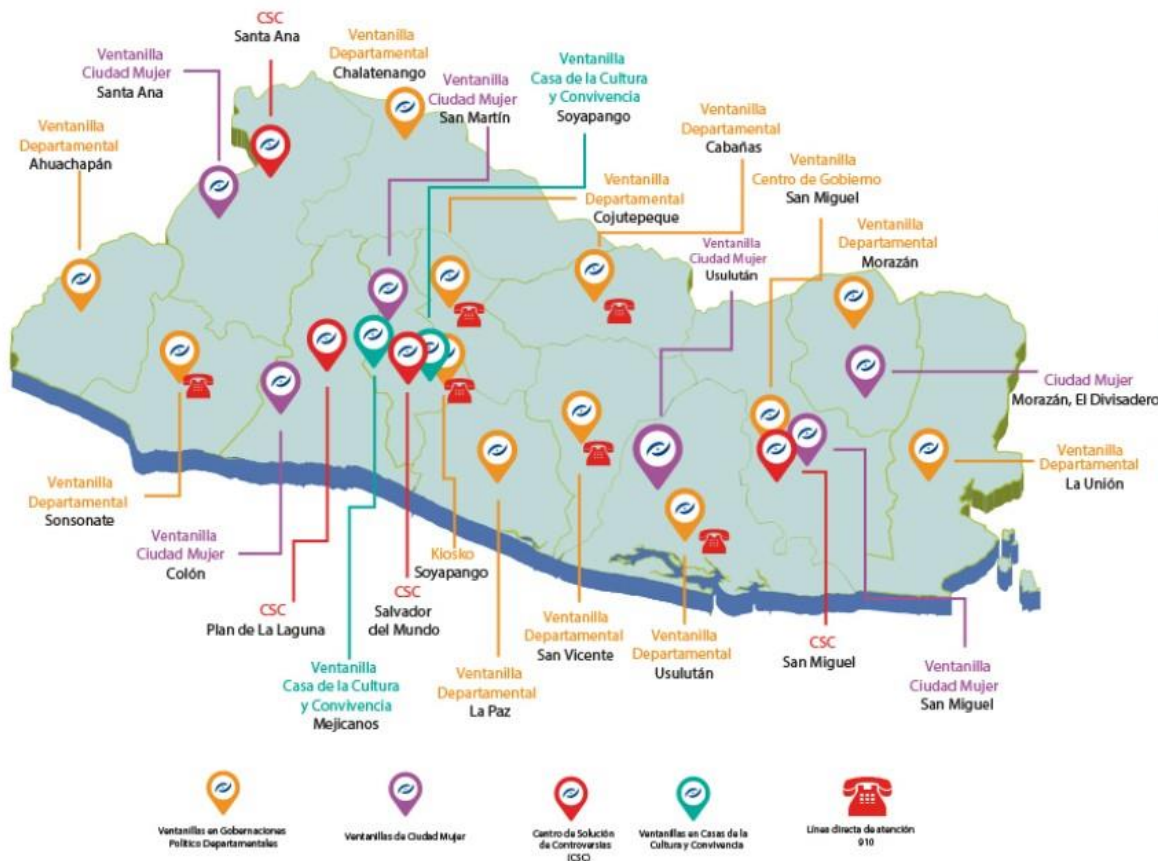


Precio promedio nacional de la harina de trigo, \$/bolsa de 50 libras, Junio 2014 - Mayo 2017



7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

Apertura de **3 nuevas ventanillas** de atención: Mejjicanos, Soyapango y San Miguel. Adicionalmente, se inauguro el Kiosco de Atención en Soyapango, sumando 24 puntos de atención a nivel nacional



6 “Teléfonos de atención directa 910” habilitados para atención gratuita y directa en las ventanillas de Usulután, Sonsonate, San Vicente, Cuscatlán, Sensuntepeque, y Soyapango



INFORME DE LOGROS

JUNIO 2016 - MAYO 2017



 Mi país unido
avanza
Salvador Cumple