

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

Moderador: Ing. José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.

Intérprete de lenguaje de señas: Sara Abigail Bonilla Martínez.

Apertura del espacio de Participación Ciudadana:

Primer bloque de aportes:

1. Alfonso Córdova Hernández

Aporte escrito:

- *"Yo tuve una tarjeta de crédito del banco HSBC desde el 2007 y saqué un crédito personal con el Banco Davivienda entre 2012 y 2016."*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Solicita que le verifiquen el caso a través de la Gerencia Regional de Oriente.

2. Ana Castro:

Aporte escrito:

- *"Aprovechando la oportunidad y que puedan ir al cantón Los Jíotes, San Alejo, La Unión, la consulta es que se pudo una demanda de ANDA, sobre problemas con unos recibos de agua y el contador está cortado del tubo."*

3. Anónima:

Aporte verbal:

- *"ANDA le está cobrando unas tarifas retrasadas, tiene un año que le han cortado el agua y siempre le cobran las moras. Solicitó que le cortaran la mecha porque manifiesta que no puede pagar el servicio."*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Solicita que le verifiquen el caso a través de la Gerencia Regional de Oriente, para la señora del caso contra ANDA. Al respecto, se informó que ya se le tomó sus datos a la consumidora y por tanto, la señora Presidenta le expresa que se indagará que es lo que ha ocurrido en su caso y que es lo que se puede hacer al respecto.
- ✓ Asimismo, para el caso de San Alejo ofrece la atención inmediata y comenta que hace poco tiempo la DC estuvo atendiendo un caso colectivo en esa zona, por lo que el equipo se acercará nuevamente para verificar lo que está sucediendo con el problema del contador y cómo se está generando este servicio, para lo cual da indicaciones directas a la Dirección de Descentralización y a la Gerencia Regional de Oriente; a fin de que esta misma semana se les realice una visita en el lugar. Pide a la señora Castro que antes que se retire del evento, pueda

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

presentarse en la Defensoría Móvil que se instaló ahí mismo para tomarle sus datos y se programe la visita.

Segundo bloque de aportes:

4. María Rivas

Aporte escrito:

- *“ARGOZ vende solares pero no entrega escrituras cuando el cliente ya ha terminado de cancelar el terreno. ¿Qué se puede hacer en este caso?”*

5. Abel Villalta

Aporte escrito:

- *“Se ha verificado productos alimenticios dañados, pero no veo que se retiren de los mercados porque no se multa a los supermercados que no los retiran.”*

6. Ana Yancy Henríquez

Aporte escrito:

- *“Solamente felicitarlos por ayudar a la población que no tiene muchas veces conocimientos.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Respecto al caso de la señora Rivas, la señora Presidenta informa que los casos sobre lotificaciones ha ido incrementándose con el tiempo, donde la DC ha intervenido como en la zona oriental como es La Atalaya I y II y también en la zona Paracentral recientemente en Zacatecoluca, lotificación Las Palmas. Por lo que, pide a las personas consumidoras se acerquen a la DC para que se les pueda atender y verificar cuál es su situación.
- ✓ Muchas veces los casos llegan por una persona; pero al identificar lo que le está ocurriendo a esta persona da indicio para ir a la misma localidad o lotificación y la DC verifica que son contingentes de personas que están experimentando este mismo tema, porque también hay una Ley especial de lotificaciones y parcelaciones de uso habitacional que le da facultades a la DC para atender también problemáticas de este tipo. Por tanto, invita a la señora Rivas no se vaya del evento sin que se le brinde atención, para que se le tome los contactos, en caso que no lleva consigo la documentación relacionada al caso y programar una visita en su localidad o pueda presentarlo posteriormente directamente en la DC.
- ✓ Reitera que si se pueden atender los casos de lotificaciones, porque no es el único caso de la compañía mencionada sino que hay varias compañías que realizan la misma práctica, como en el caso de la lotificación Las Palmas en La Paz, donde las personas habían pagado y tenían 17 años esperando las escrituras, logrando resolver el caso cuando acudieron a la DC.
- ✓ Sobre el producto vencido, cuando se mencionó en el informe lo que hemos verificado al respecto, por ejemplo los supermercados donde fueron sancionados con multas y entre las

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

más altas es de 77,000 por esa práctica recurrente. El Tribunal Sancionador conoce de estos casos, aplica las sanciones y se les realiza un seguimiento permanente. Por tanto, en caso de encontrar un establecimiento donde se venda producto vencido, les insta a que tomen la foto del lugar, del producto y que pueden ser enviadas por las redes sociales como twitter o Facebook, con esta información la DC cuenta con un aviso de información, inicia la inspección y en caso de verificar un hallazgo se realiza el correspondiente procedimiento sancionador.

- ✓ La DC cuando encuentra producto vencido, aplica una medida cautelar como es el retiro y destrucción del producto de la góndola, por lo que no se espera que se realice el procedimiento sancionatorio. Esto se hace en productos que son perecederos como lácteos, cárnicos, bebidas, etc. que representan un riesgo para la salud de las personas si estos son consumidos, como intoxicación y le implicó gasto médico e incapacitación, por tanto, la DC constantemente está verificando los establecimientos para disminuir este tipo de situaciones. En ese sentido, si la persona que encuentra producto vencido y no cuenta con redes sociales, también puede hacerlo por medio del 910.
- ✓ Agradece el comentario positivo, manifestando que es el deber de la DC servir a la ciudadanía, realizando una labor de prevención, educación, formación, etc. Esto lo logra, con la iniciativa de los consumidores a través de su denuncia, siendo el principal impulso y potencial para esta institución. Los resultados son posibles por un equipo humano muy comprometido de la DC, para que los consumidores estén protegidos. Asimismo, agradece el equipo regional de oriente, por su arduo compromiso con la zona oriental.

Tercer bloque de aportes:

7. Anónima.

Aporte verbal:

- *“Expone un caso de su madre, quien compró una refrigeradora en PRADO en La Unión con un crédito de 18 meses y la pagó en un año; sin embargo, le están cobrando \$225.00 adicionales con una cuota de \$30.00, porque su madre la pagó antes del plazo suscrito.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Solicita que a la Gerencia Regional de Oriente, que atiendan de manera inmediata el caso planteado, puesto que se está ante una práctica de cobro por pago anticipado, cuando paga un crédito antes del plazo pactado, como una penalización o un recargo. La venta a plazos ya está considerado como un servicio financiero, la Ley de Protección ya lo establece, por lo que a las personas usuarias de estas ventas ya le aplican todos los derechos y a los proveedores todas las obligaciones de dichos servicios.

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

8. Anónima.

Aporte verbal:

- *“Quiero manifestar a la Defensoría del consumidor porque les voy a poner un caso... nosotros estamos muy satisfechos porque nos ayudaron mucho con ANDA que nos cobraban exceso, nos ayudaron excelentemente y en poco tiempo vimos la respuesta.”*
- *“En un establecimiento comercial, se nos dañó la televisión entonces fuimos a reclamar y no querían atendernos, entonces le dijimos a la gerente vamos a la Defensoría del Consumidor si ustedes no nos resuelven. Entonces inmediatamente nos resolvieron el caso... ahí se ve el temor que le tienen, el respeto que le tienen a la Defensoría del Consumidor, que son muy eficientes, los felicito licenciada Urbina, porque realmente todo su equipo está trabajando muy eficientemente. Gracias.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Agradece el comentario positivo brindado sobre la labor de la Defensoría.

9. Hilda Concepción Contreras

Aporte escrito:

- *“¿Porqué entre mayo y julio pagué \$2.29 y luego llegó a \$6.00 después a septiembre \$9.00?” (Servicio de agua).*

Aporte verbal:

- *“Fui a alquilar una casa en La Unión, el primero de mayo. En mayo, junio y julio llegó el recibo de \$2.29 ya en agosto llegó de \$600.00, fue a ANDA a hacer el reclamo y le dijeron que esperara. Llegó el recibo de septiembre y es de casi de \$1,000, por eso fue a la Defensoría del Consumidor para que se viera esta problema, se llegó a pagar casi \$800.00, porque si no lo hacía le iban a cortar el agua, de hecho me la cortaron 3 meses. Por eso vine a la Defensoría, fueron a revisar, hacer la inspección y le dijeron que pagara casi \$800.00 aun cuando solo 2 personas vivimos en la casa, con un solo baño y una pila, no pasamos mucho ahí porque trabajamos en el mercado...”*

10. Anónimo.

Aporte escrito:

- *“La colonia María Julia tercera etapa, no hay agua solo pagamos lo de aguas negras, quisiéramos que pusieran las tuberías de ANDA, ya que el pozo de la constructora no da el agua y nos toca comprarla”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Con respecto a la gestión del agua, en la colonia María Julia tercera etapa, la vamos a trasladar a ANDA para que pueda dar una respuesta para la conexión del servicio, según el costo y la

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

propiedad. En esta situación, es importante el papel de las personas usuarias para presentar su petición ante ANDA; sin embargo, se realizará la consulta desde la DC.

- ✓ Con respecto al caso de la señora Contreras, cuando se da este tipo de situaciones como la tarifa de \$2.29 y se incrementa hasta \$600.00 evidentemente estamos ante un cobro excesivo no corresponde con la práctica de consumo de un hogar, porque para ese nivel de facturación es que tiene un gasto enorme de agua. Por tanto, si el caso aún no ha concluido, la DC la atenderá, porque al parecer se estaba ya llevando un trámite para atenderle de una mejor manera y ver su solución. No es el único caso, ya que el tema de agua es el que más presenta reclamaciones en esta zona.

Cuarto bloque de aportes:

11. Anónimo.

Aporte verbal:

- *"Felicitarlos ya que es primera vez que nosotros hemos venido a este lugar y mi inquietud es de ANDA sobre el servicio de agua, porque en un año le pusieron una tarifa de \$1,800 que cancelar, en una caso que estaba sola y teníamos una cuota de \$2.89. Viendo esta situación fui a la Defensoría y ahí me ayudaron en todo; pero ANDA le dijo que si ponía el caso a juicio legal iba a esperar como 5 años, pero en esos 5 años iba a incrementar el cobro, entonces a mí me dijeron de que tenía que tratar la manera de cómo podía hacer y cancelar ese dinero sino le iban a hipotecar la casa. Pues resulta que me dio miedo esa hipoteca que me podría llegar a poner y entonces me fui a la Defensoría y ahí le dijeron que iban a ayudarme. Le dijeron que si en realidad el caso iba para 5 años, entonces lo que tuve que hacer es hablar claro ahí en la DC y la licenciada me ayudó pagando novecientos dólares y fracción. Estos ya los canceló y la casa sigue estando sola. El recibo le sale de \$2.29, pero le dicen que el contador está sucio y le cobran hasta \$10.22, por lo que fue a ANDA y les dije que ya fui a la DC por este motivo y ya pagué, pero me están poniendo otro pretexto como los que tenía en aquel tiempo, porque me decían ya desconectamos el contador, lo quitamos y ahora solo porque está sucio ahora me cobran impuesto con una mora de \$4.80 y como se atrasó un mes la tarifa incrementó entre \$16.00 y \$19.00. ¿Qué puede hacerse al respecto?, porque el servicio de agua no lo tiene en uso, porque yo tome las medidas que me recomendaron en la DC, a través de la persona que me atendió para no tener incremento en la tarifa de agua, por esa razón estoy aquí, haciendo la pregunta, porque tuve que hacer otras medidas para ver de que yo no tuviera ningún consumo."*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

12. Anónimo.

Aporte verbal:

- *“Felicitarlos por la rendición de cuentas, y la excelente explicación que han brindado ustedes y por darnos esta oportunidad de expresarnos”*
- *“He estado analizando el comportamiento que manifiestan sobre la empresa ANDA, que tiene que ver con el agua, pero mi sugerencia es con la empresa eléctrica de oriente. Resulta que la mayor parte de la población perdimos el subsidio; sin embargo, después de esto cada mes el recibo ha estado aumentando 1 dólar. En su caso manifiesta que, pagó en el primer mes \$12.00, después llegó a \$17.00 y han tratado de consumir menos solo para ver el comportamiento del cobro de luz; sin embargo, el precio mensual no bajo sino que se incrementa. Esta situación dice que la están experimentando amigos y vecinos, no solo en San Miguel sino que en cantones aledaños. Su sugerencia es que se le haga una inspección a esta empresa, porque en esa tendencia en que ha estado incrementando el cobro, teme que al final del año llegue hasta por \$100.00.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ En el caso de agua donde el usuario ya arregló y canceló los recibos pendientes; pero vuelve a tener el mismo problema del medidor, se le informa que la DC le hará un seguimiento a su caso, porque no es normal que tiene un arreglo previo con ANDA, con una visita técnica y nuevamente tiene una situación similar y a través de este seguimiento se verificará porque el proveedor está haciendo esta aplicación de tarifa, porque ya no se trata de consumo sino del medidor, por lo que existen dudas sobre esta práctica para ver lo que está sucediendo y si existe la necesidad de reaperturar el caso, se logre solucionar esta situación.
- ✓ Aclara que cuando se tiene el litigio una factura, el proveedor no le puede cortar el servicio de agua y si lo hace se está frente a otro incumplimiento a la ley. Lo que si es necesario, es que el consumidor debe haber hecho la reclamación ante el proveedor, porque si no lo hace el proveedor puede llegar a suspender el servicio.
- ✓ Con respecto, a lo que mencionó el consumidor sobre los 5 años, manifiesta que va a indagar al respecto, ya que no tienen relación el hecho que el recibo esté en trámite con el embargo de la vivienda, porque se trata de un proceso administrativo y no le puede practicar un embargo, por lo que al respecto hay q realizar una indagación detallada, porque por una facturación de este tipo esa práctica no procede. Porque en procedimiento sancionatorio, puede demorar un poco más en promedio de los casos que son atendidos solo con los medios alternos de solución de controversias, pero el caso que llegue al tribunal es porque no pudo resolverse en avenimiento o conciliación, pero esto no quiere decir que es un tema que puede llegar a 5 años y muchos de los casos que llegan al tribunal, llevan medida cautelar para que el proveedor no le pueda quitar el servicio de agua, esta es una facultad que el tribunal aplica con base a la LPC, esto debido que el tema del agua es sensible y es vital.

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

- ✓ Sobre la energía eléctrica, la SIGET debe realizar un estudio más a fondo, por lo que la DC vamos a solicitarlo. Esto debido a que el servicio de energía eléctrica está regulado por la Ley General de Electricidad y la facultad para atender este tipo de casos es de competencia de la SIGET. Asimismo, aclara que el subsidio no se eliminó completamente, sino que existe bajo un criterio, por lo que SIGET cuenta con oficinas similares a las de CENADE del Ministerio de Economía, para que se presente ante esta y le verifiquen si su situación está dentro de dicho criterio para que goce de ese subsidio, por lo que debe solicitarlo.
- ✓ El subsidio existe para aquellas personas que consumen hasta 60 kilovatios y el Gobierno le da \$3.00 de dicho subsidio y hay otro para los que consumen hasta 99 kilovatios y se les da \$4.00, por lo que, se establecieron criterios para otorgarlos. En ese sentido, se debe verificar que si le han quitado el subsidio totalmente teniendo un consumo menor al de 99 kilovatios, se puede abocar ante el CENADE con el DUI y recibo para que le informen al respecto.

Quinto bloque de aportes:

13. María de Fuentes.

Aporte escrito:

"En la colonia Río Grande y colonia Molino de San Miguel, el agua no apta para consumo humano porque cae amarilla y sucia."

14. Guadalupe.

Aporte escrito:

"Será posible solucionar la venta de verduras embolsadas ya que los vendedores aprovechan para poner verduras en mal estado."

15. Roxana Gestor.

Aporte escrito:

"Felicitación a la licenciada Yanci Urbina por su papel en el manejo y administración, gracias por expresar con claridad, excelente su exposición."

"¿Las cabinas telefónicas en San Miguel cuándo las tendremos?"

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Las casetas telefónicas son una modalidad nueva para facilitar el call center de la Defensoría a los consumidores y que es gratuita. Esta está siendo probada en varios lugares y si funciona, pronto se tendrá en San Miguel y se realizará su instalación en lugares estratégicos.
- ✓ Con respecto al caso planteado de las colonias Río Grande y Molino, solicita saber quién es el proveedor y el público le respondió "ANDA", por lo que se llevará a cabo una verificación con el Ministerio de Salud sobre la calidad del agua. Asimismo, este ministerio cuenta con un laboratorio especializado en agua y pregunta a la señora de Fuentes si ya se ha hecho un

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

análisis, quien le responde que no lo sabe... Por tanto, se comunicará el caso al Ministerio de Salud y a ANDA.

- ✓ Los productos en venta ambulante, los consumidores pueden realizar un reclamo inmediato, para que se le venda verdura en buen estado y a precio razonable. Esta acción beneficia en el tema de educación hacia los proveedores con la decisión de compra, a fin que den cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Informe la dirección del CENADE en San Miguel y que SIGET cuenta con un Centro de Atención a Usuarios-CAU, así como su ubicación para los casos de energía eléctrica.

Sexto bloque de aportes:

16. María Mendoza.

Aporte escrito:

- *“¿Puede una institución bancaria, suspender acceso a una cuenta corriente para hacer retiros a una persona autorizada?”*

17. Lorena Villacorta.

Aporte escrito:

- *“¿En tarjetas de crédito es necesario pagar protección por robo y extravío para poder reclamar cobros indebidos?”*

18. Jonatan Ventura

Aporte escrito:

- *“¿Qué propuestas tiene la Defensoría para mejorar el acceso a la justicia debido a lo retardado que se vuelve seguir un caso de violación de los derechos en las instancias judiciales?”*
- *“¿Cómo descentralizar el Tribunal Sancionador con oficinas en la zona oriental?”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Cuando se cuenta con una autorización en debida forma para realizar retiros a una cuenta bancaria, no se debería tener dificultades para hacerlo si se ha seguido el procedimiento adecuado, es decir, que el dueño de la cuenta otorgue su autorización y se haya hecho el registro dentro de la entidad bancaria o un poder que también es factible para realizar este tipo de operaciones bancarias; sin embargo, si esta situación persiste, la Defensoría del Consumidor ofrece sus servicios para asesorarle y apoyarle.
- ✓ No es necesario pagar una protección de robo en las tarjetas de crédito para realizar reclamos sobre cobros indebidos; sin embargo, se tendría que ver el contrato para ver hasta que montos se cubre o en qué circunstancias se brinda dicho seguro, para brindarle una respuesta certera conforme a su caso en particular.

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

- ✓ Sobre la descentralización del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, es complejo porque para hacerlo debe realizarse por reforma de ley en la Asamblea Legislativa y es una propuesta que se podría analizar en el futuro; a fin de brindar una atención más ágil y cercana a la zona oriental.

Séptimo bloque de aportes:

19. Anónima.

Aporte verbal:

- *"Quiero agradecerles a los de la Defensoría que el año pasado yo me fui a quejar y me ayudaron con los recibos de ANDA porque ahí donde vivo estoy alquilando, pero les doy gracias a ellos."*
- *"El mes pasado fui a pagar \$98.00 de agua y ahora en este mes de junio no lo he ido a pagar porque estoy recogiendo y tengo que ir a pagar \$86.00. En la casa sólo vivimos 3 y un niño, solicito que me ayuden para que vayan a revisar allá donde estoy alquilando allí en la colonia Conde."*
- *"Agradezco por esta invitación que me hicieron a la rendición de cuentas."*

20. Anónima.

Aporte verbal:

- *"Agradecerles por la invitación que nos han hecho a una bonita exposición de rendición de cuentas."*
- *Sugiere que la Defensoría del Consumidor empiece a trabajar con los jóvenes y con los niños para educarlos en cuanto al consumo y sus derechos, a fin de tener mejores resultados."*
- *La Defensoría del Consumidor tiene un buen equipo y muchos que hemos ido a la Defensoría sabemos que nos tratan muy bien, pero hay que avanzar mucho, porque el Gobierno está haciendo un buen trabajo, pero hay instituciones públicas que están regándose en el trabajo que se está haciendo y todos sabemos que uno de ellos es ANDA, las quejas son enormes, con cobros elevados y en la rendición no vi una sanción para ANDA aunque se mencionó, pero debería de estar porque es a nivel nacional."*
- *Algunos no hemos perdido el subsidio, tenemos horarios muy extensos, las casas pasan solas solo son habitaciones para llegar a dormir y en mi caso personal pagaba 5 dólares y fracción y no perdí el subsidio. Después pagué \$7.00 luego \$9.00 y ahora estoy pagando \$12.00. Estoy esperando este mes, que quizás va a subiendo, entonces uno se pregunta si uno se autoeducó para el ahorro de energía eléctrica, se supone que el cobro está bajando y el recibo sigue subiendo, entonces habría que ir viendo eso."*
- *En el caso de DAVIVIENDA, tengo una pregunta concreta: Yo tengo un crédito de hace 2 o 3 años y por la premura o la necesidad que tenía me incorporaron en un programa que se llama "Portafolio" y en el cual me obligaron a adquirir una tarjeta, pero no la uso; pero además de*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropic Inn.

lo que pago con descuento en planilla, tengo que ir a ventanilla a pagar \$12.00 mensuales, sobre lo cual me dicen que es para complementar porque estoy dentro de "Portafolio" además de la cuota si es un cobro debido o indebido, pero no he hecho la denuncia."

21. Martin García de la colonia Satélite.

Aporte verbal:

- *"Agradecer a la Defensoría del Consumidor, porque cuando vino a vivir a San Miguel comenzó pagando recibidos de \$3.00. Luego me llegó un recibo de \$120.00, después una de \$90.00, por lo que se presentó en la DC y me dijeron no pague ninguno, pero tanto me estaba exigiendo el proveedor que pagó el de \$90.00, pero luego me ayudaron y ya no pagué el de \$120.00 y los recibos me están llegando a \$0 porque me están descontando de los \$90.00 que había pagado.*
- *Tiene 2 casas en la Unión; sin embargo, ya no vive allá porque se mudó hace dos años a San Miguel y estaba pagando \$3.00 estando solas dichas viviendas; sin embargo, le están llegando los recibos de \$7.00, de \$8.00 hasta llegar a \$1,000 acumulados porque no los ha pagado desde hace año y medio."*

22. Ana Gladis Hernández de Lislique.

Aporte verbal:

- *Agradecemos a la Defensoría del Consumidor, porque nos ha prestado el servicio y yo he sido una beneficiaria de ellos y en un caso de una escritura que no me la querían dar. Hace 6 meses yo había pagado una hipoteca, pero gracias a que me ayudaron me la entregaron.*
- *Sugerimos si pueden que vayan al mercado de Lislique, porque ahí venden cosas que están ya vencidas y hay personas que no saben leer y entonces las compran así. Cuando se dan cuenta a los 2 o 3 días las cosas ya no les sirven.*
- *Sobre la energía eléctrica, ella sostiene los gastos de su madre y solo tiene un foco en la casa de 5 watts y un televisor; sin embargo, los recibos antes le salían de \$2.50 y ahora de \$21.00, por lo que le está costando pagarlo y solicitó que se les apoye con SIGET sobre esto.*

23. Fátima Reyes.

Aporte escrito:

- *"Con relación a la energía eléctrica. Me gustaría saber porque lo desconozco, si ustedes realizan monitoreos aleatorios para ver si lo que nos cobran es realmente lo que consumimos."*

24. Anónima.

Aporte verbal:

- *"Felicitarlos a la Defensoría del Consumidor, al personal y la licenciada Yanci Urbina porque hacen un trabajo muy grande. Tengo mucho tiempo de estar en contacto con la DC porque un*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

tiempo trabaje con la distribuidora eléctrica de energía y ellos me ayudaron a resolver muchos casos. Yo remitía muchas veces a las personas a la DC y funciona."

Aviso:

Moderador informa que, en el evento está presente un representante del Ministerio de Salud y ha tomado nota de los casos planteados sobre el agua y si aún quedaran preguntas o inquietudes de consumo, se le recuerda al público que contamos con la Defensoría Móvil y la cual está tomando reclamos.

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Se le dará seguimiento a los casos de SIGET, para realizar el monitoreo correspondiente, ya que esta facultad es de su competencia; sin embargo, la DC si realizarán las gestiones para que se haga en las zonas reportadas debido a los incrementos mensuales y más en las tarifas que son excesivas de un mes a otro.
- ✓ Respecto a la tarjeta de crédito que le obligaron a tomarla por el crédito denominado "Portafolio", podría estarse frente a un cobro indebido, por lo que pide al consumidor que interponga su reclamo para atender ese caso de manera inmediata. Condicionar un servicio para la prestación de otro, esto ya la Ley de Protección al Consumidor establece que no está permitido, por tanto, la única comisión o cargo que le pueden cobrar es por un servicio adicional efectivamente prestado.
- ✓ En el caso de las viviendas de La Unión que están deshabitadas, procede la desconexión del servicio de agua. Recomienda al público que un caso similar realicen esta solicitud, porque mientras no se realice el corte, la tarifa mínima se tendrá que pagar; sin embargo, los cobros que mencionó el usuario son demasiado excesivos par aun año y medio, por lo que podría estarse ante un cobro que no corresponde a una vivienda que está deshabitada.
- ✓ Recomienda que cuando se esté ante un caso de duda, respecto a un cobro que se le está realizando indebidamente, la DC cuenta con el teléfono 910 como por ejemplo en el caso de agua, si procede o no la desconexión del servicio, una reconexión, etc.
- ✓ Sobre los mercados de Lislique, la DC cuenta con Defensoría Móvil para la toma de reclamos y el equipo de Vigilancia de Mercados para realizar inspecciones, que puede trasladarse a este territorio para que se tenga presencia en el mismo y apoyar a los consumidores.
- ✓ Agradece los comentarios positivos, se retomar el tema de formar más a los jóvenes y con niños para que se tenga más conocimiento sobre los derechos de las personas consumidoras. Agradece al público sus aportes durante el evento y que ha sido un placer responder en directo todas las inquietudes planteadas.

Cierre del espacio de Participación Ciudadana.

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Miguel

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 14 de junio de 2017.

Lugar: Hotel Tropico Inn.

Consolidado:

Cantidad total de aportes	24
Verbales	10
Escritos	13
*Verbal y escrito	1
Mujeres	17
Hombres	7

*Invitada realizó sus aportes de ambas formas.

Nota: Las personas que no brindaron su nombre, pero que si hicieron aportes verbales, se logró identificar su sexo.