

Principales logros

DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR De junio de 2017 a mayo de 2018

SIGAMOS creando futuro

Cumpléndole a las personas consumidoras



\$6,5 MILLONES
DEVUELTOS A CONSUMIDORES



En el cuarto año de gestión del gobierno del presidente Salvador Sánchez Cerén, la Defensoría del Consumidor **logró la recuperación de \$ 6,524,193.86 a favor de 9,922 personas consumidoras. Del monto total, \$ 6,485,197.70 (99.40%)** corresponden a resoluciones favorables en casos colectivos e individuales emitidas en los Centros de Solución de Controversias.

MONTOS RECUPERADOS POR SECTOR EN CASOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS DE JUNIO 2017 A MAYO 2018

Inmuebles (54.14%)	\$3,532,250.04
Crédito (11.52%)	\$751,605.50
Agua potable (6.66%)	\$434,736.53
Vehículos (5.09%)	\$332,379.84
Servicios (4.91%)	\$320,462.83
Telecomunicaciones (4.07%)	\$265,569.39
Electrodomésticos (3.58%)	\$233,385.50
Turismo (2.49%)	\$162,654.77
Ahorros (2.08%)	\$135,387.52
Artículos del hogar (1.42%)	\$ 92,789.36
Los demás sectores (4.03%)	\$262,972.58



75,019

PERSONAS CONSUMIDORAS ATENDIDAS

\$11 MILLONES

EN MULTAS A INFRACTORES DE LA LEY

6,472 INSPECCIONES

EN COMERCIOS DE BIENES Y SERVICIOS

Casos resueltos en el Centro de Solución de Controversias	Consumidores beneficiados	Monto recuperado a favor de los consumidores
Colectivos	3,335	\$ 3,518,210.28
Individuales	6,237	\$ 2,966,987.42
Representación judicial	1	\$ 25,416.97
Resoluciones del Tribunal Sancionador		
Colectivos	333	\$ 9,234.00
Individuales	16	\$ 4,345.19

ATENCIÓNES BRINDADAS A LA POBLACIÓN CONSUMIDORA

DE JUNIO 2017 A
MAYO DE 2018

75,019 personas consumidoras que buscaron apoyo para ejercer sus derechos y defender sus intereses recibieron servicios de asesoría y atención de denuncias. El **71.90%** de las atenciones

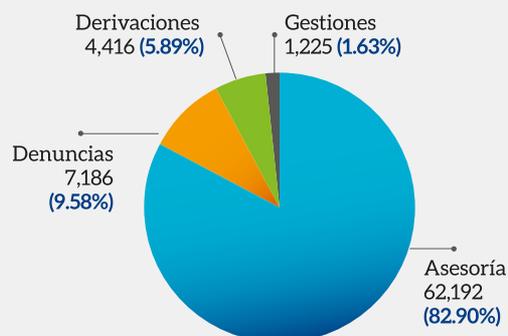
brindadas están concentradas en los sectores de telecomunicaciones (**16,800**), **créditos (14,471)**, **agua potable (10,904)**, **energía eléctrica (7,363)**, y **electrodomésticos (4,404)**.

En 4 años de gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, **hemos atendido 273,046 consumidores.**

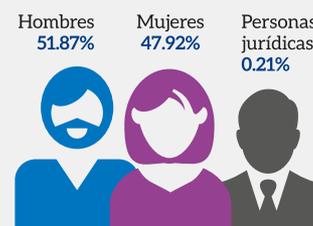
PRINCIPALES SECTORES CON ATENCIONES



TIPOS DE ATENCIÓN



ATENCIÓNES POR GÉNERO



VIGILANCIA EFECTIVA DE MERCADO

6,472
INSPECCIONES REALIZADAS EN
COMERCIOS DE BIENES Y SERVICIOS.

1

Se constató el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en el 60.44% de las inspecciones.

2

Se activaron procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría por diversos incumplimientos legales en el 39.56%.

PROVEEDORES CON MÁS INCUMPLIMIENTOS DE LEY



Tiendas de conveniencia
(79.82%)



Supermercados
(71.39%)

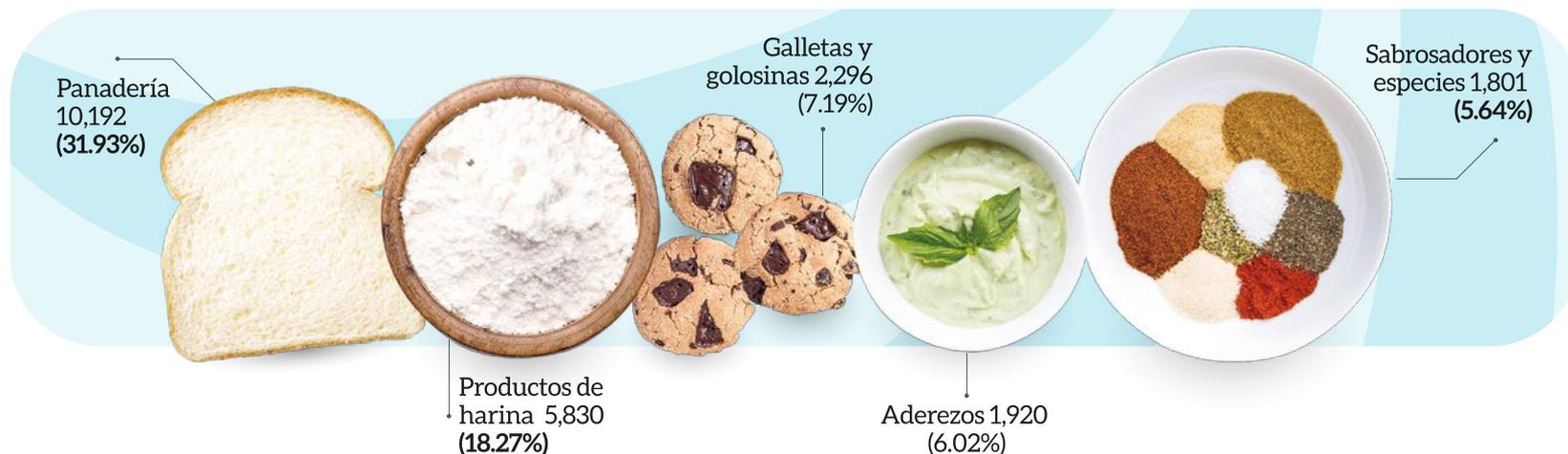


Servicios financieros
(63.64%)

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO

- **31,918** productos vencidos. Se emitieron medidas cautelares para evitar la venta de 31,726 productos alimenticios (arts. 99 y 100 de la LPC);
- **25,463** productos sin precio a la vista; y,
- **15,062** productos sin fecha de vencimiento en etiquetado.
- En todos los casos de incumplimiento a la ley se iniciaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.

5 PRINCIPALES PRODUCTOS VENCIDOS



REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE SONDEOS DE PRECIOS >>>

A través del Observatorio de precios, el sitio web de la Defensoría y las redes sociales se han difundido los resultados de 262 sondeos de precios en 250 productos básicos en 11,856 diversos establecimientos, entre otros, supermercados, mercados, mayoristas y tiendas especializadas.

VERIFICACIÓN DE ALIMENTOS >>>

Realización de **174 análisis** de contenido neto y etiquetado general y nutricional de alimentos; y de etiquetado de eficiencia energética de equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos, verificando un total de 2,303 productos alimenticios de 1,109 marcas verificadas; y 94 refrigeradores de 23 marcas.

Estos análisis verificaron en el 66.07% (1,587) de los productos cumplimiento de la Ley de Protección al

Consumidor y de las Normas Salvadoreñas Obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos.

VIGILANCIA DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS >>>

7,092 inspecciones conjuntas en farmacias y botiquines de hospitales privados, para garantizar que la ciudadanía tenga acceso a los medicamentos a precios justos, conforme a la Ley y Reglamento de Precios de Medicamentos.

Las inspecciones de la Defensoría del Consumidor y la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), determinaron que el 98.39% (108,177 medicamentos) cumple los precios máximos de venta al público (PMVP); en el resto se activó el procedimiento administrativo sancionador ante la DNM.

Los datos representan los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre el año 2013 y 2017.



VERIFICACIÓN DE NORMATIVAS DE CONTENIDO NETO, ETIQUETADO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA De junio 2017 a mayo 2018

VERIFICACIONES POR TIPO DE HALLAZGO

Estudio	Análisis realizados		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	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Contenido Neto	72	41.38%	1,183	49.25%	1,051	88.84%	132	11.16%	0	0.00%
Etiquetado General	51	29.31%	564	23.48%	228	40.43%	336	59.57%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	50	28.74%	561	23.36%	280	49.91%	196	34.94%	85	15.15%
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	1	0.57%	94	3.91%	28	29.79%	66	70.21%	0	0.00%
Total	174	100%	2,402	100%	1,587	66.07%	730	30.39%	85	3.54%



PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

En el período que se informa, en sentencias definitivas relacionadas con 4 recursos de amparo interpuestos por la Defensoría del Consumidor en defensa de los derechos de los consumidores ante la Sala de lo Constitucional, fue confirmada la legalidad de resoluciones del Tribunal Sancionador contra los siguientes proveedores infractores de la ley: Importadora y Exportadora Elektra, Citibank, Scotiabank y Banco de América Central, por la vulneración del derecho a la propiedad de los consumidores usuarios de los servicios y productos financieros, al realizarse cobros contrarios a la Ley de Protección al Consumidor.

CASOS GANADOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

Sentencia definitiva favorable en amparo contra Importadora y Exportadora Elektra

Devolución \$ 418,245.96

Multa \$ 432,816.00

Sentencia definitiva favorable en amparo contra Citibank El Salvador

Devolución de \$ 407,937.95

Multa de \$ 485,810.40

Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Scotiabank

Devolución de \$ 126,450.72

Multa de \$ 151,656.00

Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco de América Central

Multa de \$ 852.00



Total de Devoluciones \$ 952,634.63



Total de Multas \$ 1,071,134.40

En el período se reportan cuatro casos activos en la Sala de lo Contencioso Administrativo. La suma acumulada en multas es de \$ 80,116.00 y \$ 24,852.73 en devoluciones a favor de los consumidores, como parte de las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador a los infractores de la ley.

IMPOSICIÓN DE MULTAS A INFRACTORES DE LA LEY

El Tribunal Sancionador de la Defensoría cerró 554 casos con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor, por un monto de \$1,185,347.62; y ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de \$13,579.19 a favor de 349 personas consumidoras. En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 894,369.43.

ACTIVACIÓN DE LA APP

Para facilitar la atención y respuesta a la ciudadanía, ahora las personas consumidoras cuentan con la App Defensoría 2.0. Con esta aplicación, los consumidores reciben asesoría e información y también pueden interponer una denuncia y notificar alertas o avisos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor frente a incumplimientos o abusos de los proveedores de bienes y servicios; y al mismo tiempo, consultar el estado de sus reclamaciones ante la Defensoría.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

La Defensoría del Consumidor promovió el conocimiento de los derechos de las

personas consumidoras, al tiempo que fortaleció los mecanismos de interacción y diálogo con la ciudadanía y las asociaciones de consumidores.

- Capacitación a 12,960 personas consumidoras, entre otros, personas adultas mayores, mujeres, estudiantes universitarios, líderes y lideresas comunitarias.

CAPACITACIONES POR GÉNERO



FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de fomentar una mayor participación ciudadana, brindamos apoyo técnico legal al proceso de acreditación de las asociaciones de consumidores:

- Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, San Vicente;

- Asociación de Mujeres del municipio de Santo Domingo, departamento de San Vicente;
- Asociación de Desarrollo Comunal de la colonia Las Victorias, cuarta etapa, del cantón San Nicolás Los Encuentros del municipio de San Juan Opico, La Libertad.
- Apoyo técnico-legal para el proceso de legalización de una nueva asociación de personas consumidoras;
- Asociación de Desarrollo Comunal de la Lotificación San Francisco, Salcoatitán, Sonsonate.
- Acompañamiento a la formación de la Mesa de Organizaciones de Consumidores Unidos por el agua, que funciona como un espacio de coordinación, concertación, cooperación para la gestión participativa y la gobernanza del subsector agua y saneamiento, constituida por representantes de las Asociaciones de personas consumidoras.
- Promoción y protección de derechos de las personas consumidoras en el seguimiento social y organizativo a los afectados de casos colectivos e incidencia en temas de agua, lotificaciones y seguridad alimentaria.
- Coordinación de diversas acciones educativas y de promoción de derechos de las personas consumidoras, con Asambleas Ciudadanas Municipales.



www.defensoria.gob.sv

