



## RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE VERSIÓN PÚBLICA DE LA INFORMACIÓN

Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las catorce horas y quince minutos del día doce de abril del año dos mil trece.

Luego de haber recibido y admitido la solicitud de información No. 007/2013 presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, por parte del señor [REDACTED] consistente en: *"Estado de las multas, que se impusieron a los distribuidores de electrodomésticos [REDACTED]*

*[REDACTED] en mayo de 2011 (\$1.7 millones en devoluciones a los consumidores)", se ha procedido a analizar el fondo de lo solicitado y se reitera lo informado en la noticia publicada el día 23 de mayo del 2011, que después de haber realizado las auditorias a [REDACTED]*

*[REDACTED] se inició un proceso administrativo de devolución voluntaria de los montos resultantes de las inconsistencias detectadas en sus sistemas informáticos, existiendo una aplicación indebida de intereses en créditos concedidos por dichas casas comerciales. Posteriormente a esa fecha, la devolución voluntaria se ajustó a \$1,699,540.75 en 116,524 créditos y finalizó, el día 12 de junio del año 2012.*

Este tipo de casos, comprende 2 posibles resultados: a) La devolución de lo cobrado indebidamente a las y los consumidores; y b) Una posible sanción por la violación a la Ley de Protección al Consumidor. El primer resultado ha sido satisfecho voluntariamente por las casas comerciales relacionadas y en lo que respecta al segundo resultado, ello aún está en un proceso administrativo de deducción de responsabilidad; lo cual se dilucidará al momento de pronunciarse la resolución final correspondiente.

En consecuencia, la información relativa al literal a) ya es de carácter público, y fue publicada en su oportunidad en los medios de comunicación, y se encuentra disponible en el sitio web de la Defensoría: [www.defensoria.gov.sv](http://www.defensoria.gov.sv); en cuanto a lo relativo al literal b) posibles multas, esa, por ser parte de un proceso administrativo abierto, se encuentra de conformidad al artículo 19 literales f), g) y h) de la Ley de Acceso a la Información Pública, clasificada como reservada y tendrá ese carácter por el período de 2 años, en base al Índice de Información Reservada numeral 003 documentos pertenecientes a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, Denuncias de Casos Colectivos, y no puede ser revelada, ya que implicaría un serio perjuicio en el proceso administrativo para la correcta aplicación y cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor. La divulgación de la información, base de la acción legal, en forma inoportuna, podría representar inapropiadas ventajas y serios riesgos para las partes procesales involucradas.

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Defensoría del Consumidor

Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
Teléfono: 2526-9006.

Por tanto, en base a lo anteriormente expuesto, se resuelve:

**PROPORCIONAR LA VERSIÓN PÚBLICA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA**, la cual consiste en el detalle de los montos que los grupos empresariales [REDACTED] han devuelto a la ciudadanía y que se adjunta a la presente en un archivo formato pdf.

Es importante aclarar que la información que se proporcionó al público el día 23 de mayo del año 2011, es de carácter general y fue publicada por la Defensoría conforme a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor -LPC- en su artículo 58 literales k) y l), que nos da la facultad de organizar, recopilar y divulgar información que sea del interés de los consumidores y consumidoras.



Lic. Fausto Valladares  
Oficial de Información y Transparencia en funciones  
Ad Honorem  
Defensoría del Consumidor