



# INFORME DE LABORES

Junio 2018-Mayo 2019

## Defensoría del Consumidor







*Profesor Salvador Sánchez Cerén  
Presidente de la República de El Salvador  
2014-2019*

## **Presidente de la Defensoría del Consumidor**

Ricardo Arturo Salazar Villalta

## **Edición y coordinación editorial**

Fausto Ernesto Valladares Portillo

## **Colaboración**

Aída Elena Funes Rivas  
Abraham Heriberto Mena Vásquez  
Ámbar Beatriz Rico  
Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Carlos Enrique Vargas Gálvez  
Claudia Marina Góchez  
Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Denis Salvador Valencia  
Diana Carolina Castro Orellana  
Diana Verónica Burgos  
José Emiliano Arévalo  
José Moreno Moreno  
José Roberto Aguilar Álvarez  
Julio Ernesto Siguenza Tobar  
Julio Humberto Aquino Castillo  
Lucrecia Georgina Fuentes Mejía  
Lucy Guadalupe Pérez  
Mario Antonio Escobar  
Mario José Mendoza Portillo  
Nathalie Isabelle Cruz  
Oscar Gilberto Canjura  
Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Paula Elena Olivares  
Sandra Margarita Portillo  
Sara María Choto  
Sergio Antonio García

## **Fotografías**

Fausto Valladares  
Sandra Margarita Portillo

## **Diseño y diagramación**

Israel Landaverde y Xochilt Díaz

# ÍNDICE

<b>I.</b>	Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor	6	<b>9.</b>	Educación para el consumo y participación ciudadana	85
<b>II.</b>	Principales logros de la gestión	9	<b>10.</b>	Comunicación institucional con la ciudadanía	93
<b>1.</b>	Protección económica de las personas consumidoras	10	<b>11.</b>	Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)	103
<b>2.</b>	Atenciones brindadas a la población consumidora	14	<b>12.</b>	Relaciones institucionales y cooperación internacional	110
<b>3.</b>	Protección jurídica de las personas consumidoras	18	<b>13.</b>	Fortalecimiento y desarrollo institucional	116
<b>4.</b>	Ejercicio de la potestad sancionadora	24	<b>III.</b>	Ejecución presupuestaria	127
<b>5.</b>	Acercamiento de servicios con calidad y calidez	30	<b>IV.</b>	Estados Financieros Auditados	129
<b>6.</b>	Fortaleciendo la vigilancia de mercados	40	<b>V.</b>	Organigrama	136
<b>7.</b>	Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil	75	<b>VI.</b>	Consejo Consultivo	137
<b>8.</b>	Estudios e investigaciones de consumo y mercados	79	<b>VII.</b>	Tribunal Sancionador	138
			<b>VIII.</b>	Personal que ocupa puestos de dirección	139

# I. Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor

**S**ignificativos logros y resultados hemos alcanzado desde el quehacer de nuestra institución, la Defensoría del Consumidor. El compromiso con el bienestar de nuestro país y con la aplicación efectiva de la Ley nos ha permitido atender reclamaciones, generar devoluciones económicas, informar a la población, vigilar y monitorear el comportamiento de los mercados, aplicar sanciones por incumplimientos, entre otras actividades que se orientan a la satisfacción de nuestras usuarias y usuarios.

En este marco, la Defensoría del Consumidor presenta su informe de labores junio 2018 - mayo 2019, correspondiente al quinto año de la administración del Presidente Salvador Sánchez Cerén. A continuación, los principales resultados y logros en beneficio de la ciudadanía consumidora.

- Devolución de **\$7,524,716.34** a favor de **6,068 personas consumidoras** que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor. Del monto total, **\$7,479,874.31** (99.40%) corresponden a resoluciones favorables en casos colectivos e individuales emitidas en los Centros de Solución de Controversias.
- El total de las multas impuestas por el Tribunal Sancionador ascendió a **\$716,070.06**; y se ordenó una devolución de **\$43,991.74** a favor de 86 personas consumidoras.
- **Atención brindada a 76,869** personas consumidoras a través de los Centros de Solución de Controversias, centro de llamadas 910, ventanillas departamentales y en Ciudad Mujer, así como en Defensorías Móviles y de temporada. El año de gestión que se informa registró un incremento del **2.47% (1,850)** en el total de atenciones respecto al año anterior.
- **Ejecución de 6,832 inspecciones en diferentes establecimientos comerciales**, con hallazgos de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en **5,245 (76.77%)** y **1,587 (23.23%)** con incumplimientos legales que motivaron la apertura de procesos sancionatorios. Como resultado de las inspecciones, la Defensoría decretó medidas cautelares para destruir y evitar la venta de **21,364** productos vencidos. También fueron detectados **21,153** productos sin precio a la vista y 1,874 productos sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- **Realización de 164 planes de verificación** de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, así como de inocuidad y calidad, verificando un total de **2,220 productos**, de los cuales el **68.92% (1,530 productos)**, cumplió la normativa técnica verificada,





- y el **26.49%** (588 productos) presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. En la verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable se encontró que **102** productos, que corresponden al **4.59%**, no declararon información nutricional en la etiqueta.
- **Vigilancia efectiva de precios de medicamentos.** En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), la Defensoría verificó el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, realizándose **7,015** inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados. En el período comprendido entre el 2013 al 2018 se constataron **127,004** medicamentos, de los cuales el **98.59% (125,212)** cumplió con la disposición del precio máximo de venta al público.
  - Verificación de **445 anuncios publicitarios.** Los hallazgos de incumplimiento legal se detectaron en **139 casos (31.24%)**, según el detalle siguiente: **107** casos de incumplimiento al Art. 30 de la LPC, por la divulgación de promociones y ofertas especiales que contravienen la LPC; **21** casos de incumplimiento al Art. 31, literal b) de la LPC, por la emisión de publicidad engañosa; y **11** casos por la difusión de publicidad ilícita, en contravención al Art. 31, literal a) de la LPC.
  - Publicación de **12 alertas preventivas en favor de la ciudadanía** sobre el potencial daño de adquirir y hacer uso de productos inseguros: Juguete arte giratorio y el juguete rueda de **alfarería**, de la empresa Michaels Companies, Inc.; la Olla de presión de la empresa Rena Ware; las bolsas de aire para vehículos de la empresa Takata; la bicicleta de montaña, marca Schwinn Abbott; los taladros de martillo B&D; las baterías portátiles para cargar teléfonos móviles marca Luv Betsey, entre otras.
  - Realización de **4 auditorías de consumo**, según el detalle: **1 auditoría a un proveedor auto abastecedor de agua potable**, verificando incumplimientos a la LPC por aumento unilateral en la cuota fija por mantenimiento de red, y el cobro de cargo por pago extemporáneo, con un total de 598 consumidores afectados, determinando cobros indebidos por un valor de \$19,477.13.; y **3 auditorías a proveedores de servicios financieros no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero.** Durante este procedimiento la Defensoría revisó 138,785 operaciones de crédito, comprobando que en 35,940 referencias crediticias, la tasa de interés efectiva pactada y cobrada, sobrepasó la tasa máxima legal (TML) vigente en la fecha de contratación según la Ley Contra la Usura. El cobro indebido cuantificado asciende a \$767,188.31. Se detectó, además, incumplimiento a la LPC en 118,156 créditos por el cobro de otros cargos, seguros y prácticas empresariales lesivas a los derechos e intereses de los consumidores, por la suma de \$454,822.66.
  - **Ejecución de 251 sondeos de precios de diferentes productos básicos**, que permitieron la realización de **15,289** visitas a igual número de establecimientos comerciales a nivel nacional. Toda la información se encuentra disponible en línea en el Observatorio de Precios de la Defensoría. Asimismo, la Defensoría del Consumidor puso a disposición de la ciudadanía la plataforma digital PRECOMPRA, una herramienta virtual que facilita conocer y comparar los precios de más de 220 productos y ofertas de los supermercados.
  - Realización de **6 estudios y 1 encuesta relacionada con temas de consumo**, entre ellos, la más reciente publicación denominada **“Productos Inteligentes: confianza y protección de los consumidores”**.



- Dicho insumo se publicó en el marco de la conmemoración del “Día nacional y mundial de los derechos de las personas consumidoras” y del llamado de Consumers International a unar esfuerzos en la campaña de “Productos Inteligentes de Confianza”.
- **Realización de 480 procesos formativos y educativos**, los cuales permitieron capacitar en derechos del consumidor, consumo saludable y educación financiera a 13,259 personas consumidoras, entre ellas 8,013 mujeres (60.43%) y 5,246 hombres (39.57%). Es una satisfacción que en el período informado hayamos implementado y puesto al servicio de la población el programa de educación virtual y aula virtual, para contribuir cada vez más que las personas consumidoras conozcan sus derechos y cómo ejercerlos en sus relaciones de consumo ante los proveedores de bienes y servicios.
- **1,579 casos de defensa judicial de derechos** ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por afectaciones a intereses colectivos o difusos de las personas consumidoras.
- **Implementación efectiva de la Política Nacional de Protección al Consumidor.** En el período se logró una ejecución acumulada del **87.5%** en el cumplimiento del Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC) 2015-2019, gracias a la ejecución efectiva de **77** de las **88** acciones que conforman dicho plan, lo cual evidencia el alto nivel de compromiso de parte de las instituciones integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).
- Con la adquisición de licencias y servidores, se han publicado las nuevas herramientas digitales, encaminadas a brindar un mejor servicio a las personas consumidoras, avanzando en lo que nuestra institución denomina “**Defensoría Digital**”. Cabe destacar que algunos de estos logros se corresponden intrínsecamente con la estrategia de **Gobierno Digital** que lleva a cabo el Gobierno de El Salvador.

En este período, la Defensoría del Consumidor ha entregado proyectos y resultados concretos a la ciudadanía, donde destaca la utilización de herramientas tecnológicas para la tramitación de las reclamaciones y para el acercamiento de información clave en las decisiones de consumo. Por ejemplo, el Observatorio de Tarjetas de Crédito, el Aula Virtual en Materia de Consumo, la Plataforma Digital de precios de supermercados PRECOMPRA, el Portal del Viajero y el Observatorio Inmobiliario, entre otros.

Hemos colocado a la Defensoría y la protección de los consumidores en la nueva era digital. Nuestro compromiso es estar a la vanguardia y enfrentar los nuevos retos y desafíos, siempre atendiendo con la calidad y calidez que históricamente nos ha caracterizado.

Los resultados que hoy compartimos expresan el arduo y renovado esfuerzo del talento humano de la Defensoría del Consumidor, y a su vez, de la sostenida y efectiva coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

La confianza y participación de la ciudadanía y de las asociaciones de consumidores suman a este invaluable avance en la protección, orientación y defensa de las personas consumidoras.

Muchas gracias a todas y todos.

*Ricardo Salazar*

## II.

# PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTIÓN

JUNIO 2018 – MAYO 2019

1. Protección económica de las personas consumidoras
2. Atenciones brindadas a la población consumidora
3. Protección jurídica de las personas consumidoras
4. Ejercicio de la Potestad Sancionadora
5. Acercamiento de servicios con calidad y calidez
6. Fortaleciendo la vigilancia de mercados
7. Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil
8. Estudios e investigaciones de consumo y mercados
9. Educación para el consumo y participación ciudadana
10. Comunicación institucional con la ciudadanía
11. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
12. Relaciones institucionales y cooperación internacional
13. Fortalecimiento y desarrollo institucional



# 1

## Protección Económica de las Personas Consumidoras



Durante el período de junio 2009 a mayo 2019, la Defensoría del Consumidor recuperó **\$50,806,286.17** a favor de **534,455 personas consumidoras**, como resultado de la actuación oportuna y efectiva ante las denuncias atendidas y gestiones realizadas en casos individuales y colectivos resueltos.

De este monto, **\$28,262,475.72** fueron recuperados en el período **junio 2014 - mayo 2019** beneficiando a **166,625** personas consumidoras.

### Montos recuperados y personas consumidoras beneficiadas

	Junio 2009-Mayo 2019	Junio 2014-Mayo 2019	Junio 2018-Mayo 2019
Monto recuperado	\$50,806,286.17	\$28,262,475.72	\$7,524,716.34
Beneficiados	534,455	166,625	6,068

En el quinto año de gestión, la recuperación es de **\$7,524,716.34 a favor de 6,068 personas consumidoras** que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor. Del monto total, **\$7,479,874.31 (99.40%)** corresponden a resoluciones favorables en casos colectivos e individuales emitidas en los Centros de Solución de Controversias.

#### Montos recuperados

De junio 2018 a mayo de 2019



## Montos recuperados por mes en denuncias y gestiones individuales de los Centros de Solución de Controversias

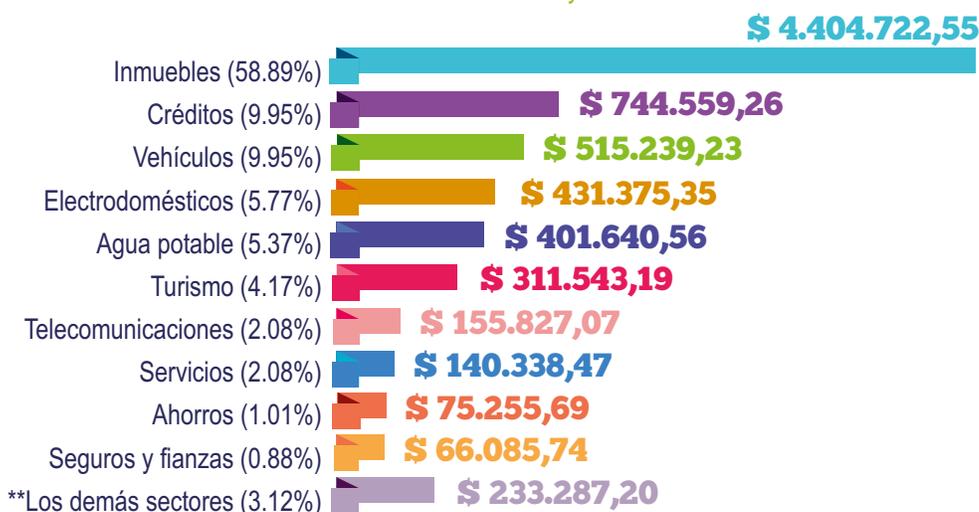
De junio 2018 a mayo 2019

Mes	Personas consumidoras beneficiarias	Monto Recuperado
jun-18	640	\$255,037.46
jul-18	550	\$424,582.13
ago-18	523	\$1,280,495.24
sep-18	550	\$1,436,951.18
oct-18	627	\$502,969.32
nov-18	531	\$442,444.92
dic-18	319	\$256,234.09
ene-19	601	\$1,767,002.85
feb-19	484	\$512,295.62
mar-19	375	\$155,496.72
abr-18	336	\$144,609.82
may-18	445	\$301,754.96
<b>Total</b>	<b>5,981</b>	<b>\$7,479,874.31</b>

Por sectores, los montos recuperados están encabezados por: **Inmuebles (58.89%)**, **Créditos (9.95%)**, **Vehículos (6.89%)** y **Electrodomésticos (5.77%)**. En conjunto estos cuatro sectores concentraron el 81.50% de los montos recuperados: \$6,095,896.39.

## Montos recuperados por sector en casos individuales, colectivos y gestiones

De Junio 2018 a Mayo 2019



\*\*Los demás sectores incluye: seguros y fianzas, artículos del hogar, equipo informático, transporte, servicios de información crediticia, salud, escolar, prendas de vestir, alimentos, servicios electrónicos financieros, agrícola, artículos infantiles, cosméticos, casas de empeño, hidrocarburos, energía eléctrica, servicios bursátiles, tributos y servicios, químicos y varios.

## Caracterización de las devoluciones en los primeros sectores

- La principal característica del sector inmuebles, es que el monto recuperado proviene mayormente de denuncias colectivas, de las cuales, destacan tres por haber logrado recuperaciones de más de medio millón de dólares:
  - El caso más significativo corresponde al de la Lotificación El Porvenir, municipio de Salcoatitán, que logró un total de \$1,530,746.00.
  - Caso residencial Altos de las Flores II etapa, ubicada en el municipio de Tonacatepeque, con recuperación por la suma de \$925,400.00.
  - Caso “Complejo Recreativo – Habitacional Islas de San Blas”, monto recuperado: \$733,000.00.
- En el sector de créditos, la mayor parte del monto recuperado se concentra en créditos de consumo que representó el 40.72% del monto total; seguido por tarjetas de crédito con el 35.32%. En ambas categorías el principal motivo fueron los cobros, cargos y comisiones indebidas.
- El sector de vehículos se concentra especialmente en motocicletas con el 50.98% del total recuperado.
- Finalmente, el sector de electrodomésticos tiene dos productos destacados: refrigeradoras, con el 57.08% del monto recuperado, y televisores con el 25.16%; en ambos casos, el principal motivo de los reclamos es el incumplimiento de garantía y la mala calidad del equipo.



# 2

## Atenciones brindadas a la población consumidora



En el período junio 2009 - mayo 2019, la Defensoría atendió un total de 668,226 personas consumidoras; el 51.31% de los casos fueron tramitados por hombres y 48.31% por mujeres, un 0.38% fueron personas jurídicas. Mientras que, en el período junio 2014 - mayo 2019, atendió 349,915 consumidores, 47.34% mujeres, 52.38% hombres y 0.28% personas jurídicas.

En el año de gestión que se informa la Defensoría atendió un total de 76,869 consumidores. En comparación al período anterior (junio 2017 - mayo 2018) se registró un incremento de 2.47% (1,850) en el total de atenciones, siendo las asesorías las que tuvieron el mayor incremento con 4,016 casos adicionales. A continuación las atenciones por tipología y períodos.

## Atenciones Brindadas

De junio 2018 a mayo 2019

Atenciones por tipo	Junio 2009 – Mayo 2019				Junio 2014 – Mayo 2019				Junio 2018 – Mayo 2019			
	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total
Asesorías	238,269	260,251	522	499,042	130,689	149,465	225	280,379	31,723	34,447	38	66,208
Denuncias	61,913	60,883	1,700	124,496	23,895	23,337	621	47,853	3,240	3,332	78	6,650
Derivaciones	11,371	11,221	166	22,758	5,824	5,877	104	11,805	423	364	1	788
Gestiones	11,300	10,537	93	21,930	5,230	4,617	31	9,878	1,535	1,661	27	3,223
<b>Total</b>	<b>322,853</b>	<b>342,892</b>	<b>2,481</b>	<b>668,226</b>	<b>165,638</b>	<b>183,296</b>	<b>981</b>	<b>349,915</b>	<b>36,921</b>	<b>39,804</b>	<b>144</b>	<b>76,869</b>

El 71.13% de las atenciones, en el año que se informa, fueron concentradas por los siguientes cinco sectores: **créditos** (22.18%), **telecomunicaciones** (21.53%), **agua potable** (11.81%), **energía eléctrica** (9.36%), y **servicios** (6.25%).

## Atenciones brindadas por sector

De junio 2009 a mayo de 2019

Sector	Junio 2009 – Mayo 2019		Junio 2014 – Mayo 2019		Junio 2018 – Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Créditos	134,691	20.16%	65,467	18.71%	17,048	22.18%
Telecomunicaciones	128,865	19.28%	72,572	20.74%	16,550	21.53%
Agua potable	131,772	19.72%	60,295	17.23%	9,077	11.81%
Energía eléctrica	47,328	7.08%	27,475	7.85%	7,197	9.36%
Servicios	38,210	5.72%	19,694	5.63%	4,802	6.25%
Electrodomésticos	42,623	6.38%	21,350	6.10%	4,214	5.48%
Vehículos	13,686	2.05%	10,035	2.87%	2,779	3.62%
Hidrocarburos	10,637	1.59%	6,755	1.93%	2,714	3.53%
Artículos del hogar	41,122	6.15%	16,134	4.61%	1,809	2.35%
Ahorros	11,712	1.75%	7,619	2.18%	1,597	2.08%
Inmuebles	11,620	1.74%	6,617	1.89%	1,359	1.77%
Seguros y fianzas	6,367	0.95%	4,589	1.31%	1,227	1.60%
Tributos y servicios	15,001	2.24%	8,851	2.53%	1,028	1.34%
Turismo	5,249	0.79%	3,792	1.08%	1,218	1.58%
Equipo informático	3,417	0.51%	3,417	0.98%	905	1.18%
Alimentos	3,241	0.49%	2,815	0.80%	804	1.05%
Prendas de vestir	1,941	0.29%	1,941	0.55%	584	0.76%
Salud	3,203	0.48%	1,717	0.49%	564	0.73%
Transporte	2,088	0.31%	2,088	0.60%	436	0.57%
Servicios de información crediticia	1,090	0.16%	1,090	0.31%	270	0.35%
Escolar	1,904	0.28%	1,079	0.31%	177	0.23%
Cosméticos	559	0.08%	559	0.16%	152	0.20%
Servicios electrónicos financieros	165	0.02%	165	0.05%	86	0.11%
Varios*	10,802	1.62%	2,937	0.84%	53	0.07%
Servicios bursátiles	482	0.07%	411	0.12%	34	0.04%
Artículos infantiles	218	0.03%	218	0.06%	60	0.08%
Casas de empeño	103	0.02%	103	0.03%	52	0.07%
Agrícola	85	0.01%	85	0.02%	46	0.06%
Químicos	45	0.01%	45	0.01%	27	0.04%
<b>Total</b>	<b>668,226</b>	<b>100.00%</b>	<b>349,915</b>	<b>100.00%</b>	<b>76,869</b>	<b>100.00%</b>

(\*) Varios: Se refiere a asesorías brindadas en temas no relacionados con la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.

Con relación a las denuncias atendidas, **agua potable** fue el sector más denunciado con el 35.43%, seguido por **telecomunicaciones** (18.95%), **créditos** (9.41%), **electrodomésticos** (9.31%) y **vehículos** (6.47%). Del total de denuncias recibidas el 79.57%, corresponde a estos cinco sectores.

#### Motivos principales de las denuncias:

- **Agua potable:** cobros indebidos causados por error de lectura de medidor, fallas en el medidor, aplicación de pliego tarifario
- **Telecomunicaciones:** incumplimiento de contratos, ofertas y garantías de aparatos telefónicos.
- **Créditos:** cargos indebidos y gestión de cobro injurioso o difamatorio.
- **Electrodomésticos:** incumplimiento de garantía, retrasos en la entrega de los bienes y cobros indebidos.
- **Vehículos:** incumplimiento de garantía y falta de entrega de documentación.

incorrecto y error de consumo estimado en el sector agua potable.

#### Denuncias atendidas por sector

De junio 2009 a mayo de 2019

Sector	Junio 2009 – Mayo 2019		Junio 2014 – Mayo 2019		Junio 2018– Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agua potable	68,492	55.02%	25,410	53.10%	2,356	35.43%
Telecomunicaciones	16,579	13.32%	6,383	13.34%	1,260	18.95%
Créditos	9,245	7.43%	2,776	5.80%	626	9.41%
Electrodomésticos	8,830	7.09%	3,546	7.41%	619	9.31%
Vehículos	2,356	1.89%	1,771	3.70%	430	6.47%
Turismo	1,684	1.35%	726	1.52%	251	3.77%
Servicios	3,552	2.85%	1,469	3.07%	241	3.62%
Artículos del hogar	6,899	5.54%	2,576	5.38%	203	3.05%
Equipo informático	685	0.55%	685	1.43%	181	2.72%
Ahorros	1,715	1.38%	771	1.61%	109	1.64%
Inmuebles	1,725	1.39%	401	0.84%	77	1.16%
Prendas de vestir	257	0.21%	257	0.54%	62	0.93%
Transporte	306	0.25%	306	0.64%	57	0.86%
Salud	173	0.14%	160	0.33%	44	0.66%
Seguros y fianzas	412	0.33%	198	0.41%	34	0.51%
Servicios de información crediticia	64	0.05%	64	0.13%	25	0.38%
Alimentos	103	0.08%	85	0.18%	17	0.26%
Agrícola	18	0.01%	18	0.04%	13	0.20%
Artículos infantiles	37	0.03%	37	0.08%	12	0.18%
Escolar	133	0.11%	73	0.15%	9	0.14%
Servicios electrónicos financieros	21	0.02%	21	0.04%	8	0.12%
Cosméticos	25	0.02%	25	0.05%	5	0.08%
Energía eléctrica	69	0.06%	43	0.09%	5	0.08%
Casas de empeño	4	0.00%	4	0.01%	3	0.05%
Hidrocarburos	12	0.01%	3	0.01%	1	0.02%
Químicos	2	0.00%	2	0.00%	1	0.02%
Servicios bursátiles	18	0.01%	13	0.03%	1	0.02%
Tributos y servicios	213	0.17%	26	0.05%	0	0.00%
Varios	867	0.70%	4	0.01%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>124,496</b>	<b>100.00%</b>	<b>47,853</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,650</b>	<b>100.00%</b>

De acuerdo con las estadísticas de atenciones, el 36.72% fueron gestionadas por el Centro de Atención Telefónica 910, colocándose como el primer mecanismo de atención y respuesta que dispone la Defensoría del Consumidor para defender los derechos de las personas consumidoras; seguido con el 25.68% por el Centro de Solución de Controversias (CSC) de San Salvador. El 37.60% restante corresponde a los Centros de Solución de Controversias en Santa Ana, San Miguel, y Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

### Atenciones brindadas por oficina

De junio 2009 a mayo de 2019

Oficina	Junio 2009 – Mayo 2019		Junio 2014 – Mayo 2019		Junio 2018 – Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Call Center 910	246,591	36.90%	126,193	36.06%	28,230	36.72%
San Salvador	192,531	28.81%	100,789	28.80%	19,743	25.68%
Santa Ana	89,341	13.37%	50,772	14.51%	10,929	14.22%
San Miguel	71,477	10.70%	41,012	11.72%	10,611	13.80%
Plan de La Laguna	68,286	10.22%	31,149	8.90%	7,356	9.57%
<b>Total</b>	<b>668,226</b>	<b>100.00%</b>	<b>349,915</b>	<b>100.00%</b>	<b>76,869</b>	<b>100.00%</b>

Las atenciones brindadas a las personas consumidoras a través de las tecnologías de información y redes sociales se detallan en el cuadro siguiente:

### Atenciones brindadas a través de medios innovadores

De junio 2009 a mayo de 2019

Medio	Junio 2009 – Mayo 2019		Junio 2014 – Mayo 2019		Junio 2018 – Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención en línea	33,140	50.10%	18,313	39.32%	3,546	23.54%
Chat	9,224	13.94%	9,224	19.80%	4,366	28.98%
Correo electrónico	7,006	10.59%	3,563	7.65%	894	5.93%
Red social Facebook	9,553	14.44%	8,594	18.45%	1,663	11.04%
Red social Twitter	3,129	4.73%	2,785	5.98%	498	3.31%
WhatsApp	4,097	6.19%	4,097	8.80%	4,097	27.20%
<b>Total</b>	<b>66,149</b>	<b>100.00%</b>	<b>46,576</b>	<b>100.00%</b>	<b>15,064</b>	<b>100.00%</b>

En forma adicional a las 76,869 atenciones, el teléfono 910 brindó otros tipos de apoyo a 29,603 personas consumidoras, que se detallan a continuación:

### Servicios adicionales brindados por el 910

De junio 2009 a mayo de 2019

Servicio	Junio 2009 – Mayo 2019		Junio 2014 – Mayo 2019		Junio 2018 – Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	137,552	62.34%	77,332	67.15%	20,077	67.82%
Solicitudes de información general	67,467	30.58%	29,624	25.72%	8,140	27.50%
Denuncias no personales (avisos)	10,992	4.98%	6,056	5.26%	985	3.33%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	4,625	2.10%	2,154	1.87%	401	1.35%
<b>Total</b>	<b>220,643</b>	<b>100.00%</b>	<b>115,166</b>	<b>100.00%</b>	<b>29,603</b>	<b>100.00%</b>

Durante el período informado el porcentaje de llamadas efectivas fue del 99.45%; mientras que el restante 0.55% fue canalizado por medio del correo de voz habilitado para ser correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.

# 3

## Protección jurídica de las personas consumidoras



La Defensoría del Consumidor ejerció en el período junio 2014-mayo 2019, acciones judiciales en defensa de los derechos de 7,121 personas consumidoras, en casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Al mismo tiempo, contribuyó con el proceso de creación, revisión y reformas de la Ley de Telecomunicaciones y, de dos reformas a la Ley de Protección al Consumidor, vigentes, una desde agosto de 2018 y otra más reciente, en abril de 2019, las cuales mejoraron y fortalecieron, entre otros aspectos, la protección de los consumidores en el comercio electrónico y los servicios de telecomunicaciones

## Denuncias y representación judicial

En el año de gestión que se informa, se ejercieron acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses de 1,579 consumidores, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **969** hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría que formalizó los procedimientos sancionatorios correspondientes, entre otros incumplimientos a la ley, por ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento, productos sin precios a la vista o venta a precio superior, incumplimientos de promociones y ofertas, y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría al no proporcionar la información requerida.
- Inicio del procedimiento sancionatorio en **550** denuncias difusas como resultado de los estudios y verificación del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de reglamentos técnicos para productos preempacados aplicables a los sectores de alimentos y bebidas.
- Activación de procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría en **11** denuncias colectivas, en contra de los siguientes proveedores: ATM Internacional, S.A. de C.V.; Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Centro de SALVAPRENDA, S.A. DE C.V.; Desarrollo e Inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V.; Desarrolladora Madreselva, S.A. de C.V.; Tecnología Agrícola de R.L. (ACECENTA); Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Sihuatehuacán de R.L.; Caja de Crédito de Chalchuapa, S.C. de R.L. de C.V.; Caja de Crédito de Jocoro, SC de R.L. de C.V.; Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito y Consumo de Empleados de Educación Zona Oriental (ACODEZO, de R.L.); Caja de Crédito de Sonsonate y Caja de Crédito de Olocuilta, S.C de R.L. de C.V.
- También se presentaron **675** denuncias relacionadas con supuestas infracciones a la Ley Contra la Usura, correspondientes al octavo, noveno y décimo cálculo de tasa máxima legal proveniente del Banco Central de Reserva (BCR).
- Se han presentado **105** denuncias como resultado del monitoreo y vigilancia del Observatorio de Publicidad de la Defensoría del Consumidor.

### Denuncias y representación judicial

De junio 2014 a mayo 2019

Concepto	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 may-19	Total
Interés difuso derivados de inspecciones	874	653	747	1,483	969	4,726
Interés difuso derivados de contenido neto	184	117	317	871	550	2,039
Representación Judicial	7	35	45	186	49	322
Interés determinado o determinable	7	2	7	7	11	34
<b>Total</b>	<b>1,072</b>	<b>807</b>	<b>1,116</b>	<b>2,547</b>	<b>1,579</b>	<b>7,121</b>

## Detalle de denuncias y representación judicial por tipo

De junio 2018 a mayo 2019 \*

Casos por tipo	2018							2019					Total
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	
Interés difuso derivados de inspecciones	194	154	130	3	29	30	20	202	26	81	50	50	969
Interés difuso derivados de estudios de contenido neto	94	29	14	2	17	10	10	115	59	100	50	50	550
Interés determinado o determinable	-	-	-	-	-	1	1	7	-	-	1	1	11
Representación judicial tramitadas	1	1	1	1	1	1	1	9	9	8	8	8	49
Representación judicial de la Defensoría del Consumidor	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Interés difuso derivados del incumplimiento de la Ley Contra la Usura	144	131	51	12	-	296	-	5	-	-	-	100	739
Interés difuso derivados del estudio de Eficiencia energética	-	-	-	-	39	-	4	-	18	-	-	-	61
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>316</b>	<b>196</b>	<b>18</b>	<b>86</b>	<b>338</b>	<b>36</b>	<b>339</b>	<b>112</b>	<b>189</b>	<b>109</b>	<b>209</b>	<b>2,381</b>

## Apoyo legal

De junio 2014 a mayo 2019, la Defensoría asistió jurídicamente a 81 consumidores que solicitaron ser representados ante tribunales de lo civil y mercantil en defensa de sus derechos. Como resultado se logró una devolución por la suma de \$65,748.65.

En el año de gestión que se informa, se brindó atención a un consumidor que con la intervención de la Defensoría logró un arreglo judicial a su favor por la suma de \$850.29.

De conformidad con el art. 58, literal i) de la Ley de Protección al Consumidor y el art. 52 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, esta representación judicial, es ejercida por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.



**Detalle de los casos de representación Judicial**  
De junio 2014 a mayo 2019

Período	Proveedor	Resolución	Beneficiarios	Monto devuelto
Jun 14-May 15	Laura Saravia	Judicial	46 consumidores	\$920.00
	Servilens, S.A. de C.V.	Extrajudicial		\$250.00
	My Dream, S.A. de C.V.			\$2,056.53
	Corporación Argoz, S.A.			\$7,653.71
	Sermerint, S.A. de C.V.	Judicial		\$12,909.00
	Comedica, S.A. de C.V.	Extrajudicial		\$2,118.40
	Inversiones Hidráulicas S.A. de C.V.			\$2,455.50
<b>Sub total</b>				<b>\$28,363.14</b>
Jun 15-May 16	Salazar Romero, S.A. de C.V.	Judicial	30 consumidores	\$3,240.00
	Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.			\$1,098.92
	Soluciones Tecnológicas Integrales			\$904.00
	D´ Todo Car, S.A. de C.V.			\$775.00
	Computermx, S.A. de C.V.	Extrajudicial		\$1,376.33
<b>Sub total</b>				<b>\$7,394.25</b>
Jun 16-May 17	Novalaser, S.A. de C.V.	Judicial	3 consumidores	\$1,824.00
		Extrajudicial		\$600.00
				\$1,300.00
<b>Sub total</b>				<b>\$3,724.00</b>
Jun 17-May 18	José Antonio Najarro Pérez	Extrajudicial	1 consumidor	\$25,416.97
<b>Sub total</b>				<b>\$25,416.97</b>
Jun 18-May 19	Ana Carmen Chávez de Bondanza	Judicial	1 consumidor	\$850.29
<b>Sub total</b>				<b>\$850.29</b>
<b>Totales</b>			<b>81</b>	<b>\$65,748.65</b>

## Protección de derechos económicos

Para prevenir prácticas y cláusulas abusivas en los contratos, y proteger los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras, en el período junio 2014 - mayo 2019, la Defensoría verificó en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero, el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) y la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM) 1,106 contratos de productos y servicios financieros.

En el año de gestión que se informa revisó 179 contratos de productos y servicios financieros en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero.

**Revisión de contratos financieros**  
De junio 2014 a mayo 2019

Concepto	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 may-19	Total
Número de contratos verificados	255	203	233	236	179	1,106

## Acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

En defensa de los derechos colectivos y/o difusos de las personas consumidoras, la Defensoría ejerció acciones judiciales ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en el período junio 2014 a mayo de 2019, obteniendo los siguientes resultados:

### Sala de lo Constitucional

- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Importadora y Exportadora Elektra, S.A. de C.V.**, 21 de marzo de 2018. Devolución de \$418,245.96 y multa de \$432,816.00 por la infracción al art. 44 letra d) de la LPC, por el 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 comercial. El caso data del 13 de enero de 2009, cuando el Tribunal emitió sentencia final contra el citado proveedor.
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Citibank El Salvador, S.A.**, 14 de junio de 2017. Devolución de \$407,937.95 y multa de \$485,810.40, en concepto de 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.
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Scotiabank, S.A.**, 19 de marzo de 2018. Devolución de \$126,450.72 y multa de \$151,656.00 por la práctica abusiva de cobros injuriantes conforme al art. 18, literal f) y art. 44, literal e) de la Ley de Protección al Consumidor. Este caso fue sancionado por el Tribunal Sancionador el 16 de marzo de 2009.
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco de América Central, S.A.**, 16 de abril de 2018. Multa de \$852.00 en concepto de recargo por inactividad y manejo de cuentas de ahorro, arts. 18, literal c), 19, literal a) y 20, literal e).
- **Sentencia definitiva en caso de amparo del Banco de América Central contra LPC.** La Sala de lo Constitucional, declara no ha lugar demanda de amparo del proveedor contra el artículo 12-A, de la Ley de Protección al Consumidor, ratificando la constitucionalidad del marco jurídico a favor de los derechos económicos de los consumidores.
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Davivienda.** Devolución de \$429,239.11 en favor de 33,049 cuentaahorrantes por la práctica abusiva de recargo por inactividad y manejo de cuentas de ahorro.
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Davivienda.** Devolución de \$1,210.59 y multa de \$7,000, por la práctica abusiva de cargos y comisiones por pagos anticipados, art. 19, literal m).
- **Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Davivienda.** Devolución de \$451,357.78 y multa \$453,099.60, por la práctica abusiva de cargos y comisiones por pagos anticipados, art. 19, literal m).

## Casos activos en Sala de lo Contencioso Administrativo

- **Caso PROPRO, S.A. de C.V.**, proveedor de agua potable en la modalidad “autoabastecido”, sancionado por el Tribunal Sancionador con una multa y una orden de devolución por la sumas de \$45,697.50 y \$23,949.00, respectivamente, por realizar cobros indebidos y no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, entre otras infracciones previstas en los arts. 42, literal a), 43 literal e) y 44 literal e) en relación al art. 18 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.
- **Caso Scotiabank, S.A.**, sancionado con multa de \$10,000.00 por la difusión de publicidad engañosa o falsa, infracción establecida en los arts. 4, literal b); 31 y 43 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor.
- **Caso colectivo contra Salazar Romero, S.A. de C.V.**, proveedor sancionado con una multa de \$22,387.50 por realizar cobros indebidos en tarifas de los servicios de agua potable, jardinería y mantenimiento.
- **Caso Óptima Servicios Financieros, S.A. de C.V.**, proveedor del sector de servicios financieros (no regulado), sancionado con multa de \$2,031.00 y orden de devolución de lo cobrado indebidamente por la suma de \$902.73 a favor del consumidor afectado.

## Reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Durante los años 2018 y 2019 se produjeron importantes reformas a la Ley de Protección al Consumidor (LPC), que amplían la tutela y protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, de la siguiente forma:

- **5 de julio de 2018:** se reforma la LPC introduciendo nuevas disposiciones relacionadas con la protección en el ámbito del comercio electrónico, prohibiciones a proveedores de servicios financieros, ampliando el plazo de prescripción para la interposición de las denuncias en esta instancia, así como una gama de nuevas conductas que se consideran infracciones a la Ley.
- **29 de marzo de 2019:** se reforma la LPC fundamentalmente en lo referente al servicio de telecomunicaciones, estableciendo **18 obligaciones y 11 prohibiciones especiales para operadores de este sector**, así como introduciendo un total de 18 infracciones nuevas por tales incumplimientos, y, se adiciona una práctica abusiva aplicable a todos las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones comerciales, publicitarias y de cobros.



# 4

## Ejercicio de la Potestad Sancionadora

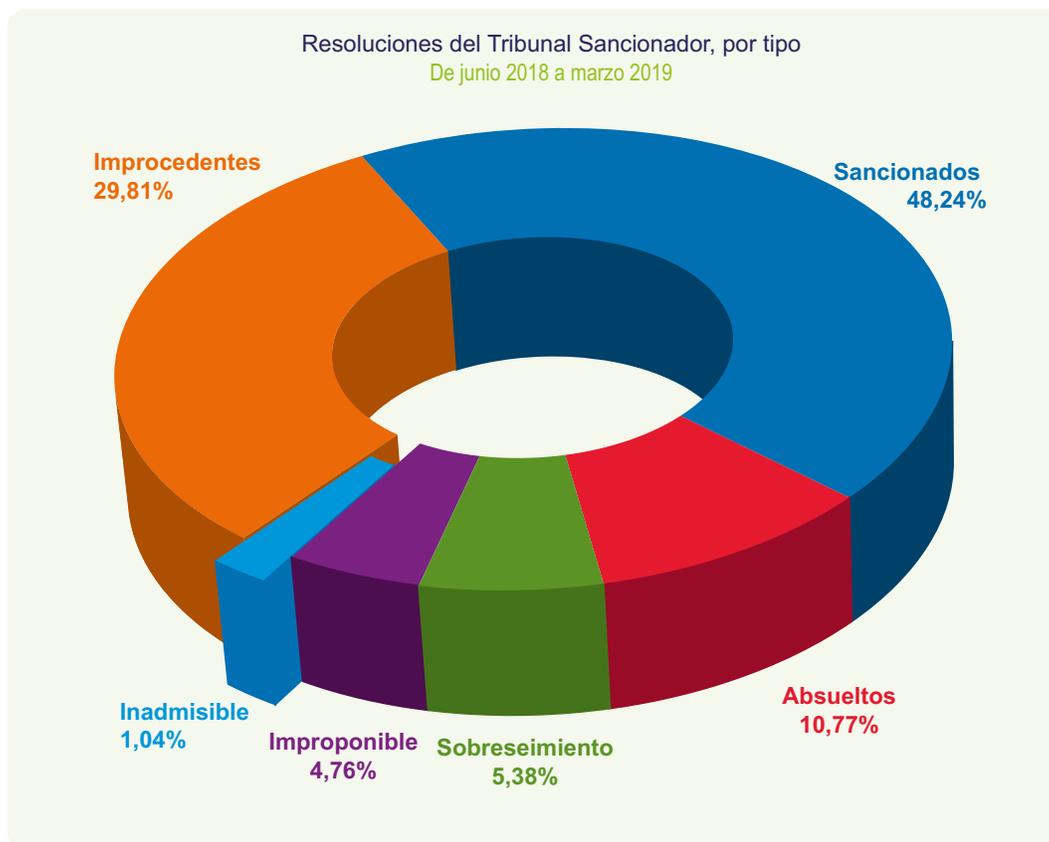


Esta facultad trata del conjunto de pasos y el debido proceso que la Defensoría del Consumidor debe seguir cuando establece indicios de posibles infracciones por parte de un proveedor. La resolución de este proceso puede confirmar que, en efecto, se ha cometido la infracción y sancionar o que no se ha cometido y, en este caso, exonerar de responsabilidad para el presunto infractor. La instancia de la Defensoría, legalmente facultada para instruir este proceso es el Tribunal Sancionador, ente colegiado integrado por tres personas, cuyo nombramiento corresponde al Presidente de la República.

En el período que se informa, el Tribunal Sancionador, cerró 617 casos, 233 resoluciones corresponden a expedientes sancionados con la imposición de multas a infractores de la Ley de Protección al

Consumidor, por la suma de **\$716,070.06**. Además, ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de **\$43,991.74** a favor de **86** personas consumidoras.

En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes del total de casos cerrados por tipo de resolución emitida.



## Multas impuestas

En el período junio 2009 - marzo 2019, el Tribunal Sancionador ha sancionado con multas 4,472 casos que en su conjunto suman \$12,434,033.03; mientras que en el período junio 2014 - marzo 2019, cerró 2,338 expedientes con multas por la suma de \$6,737,843.71.

Multas impuestas por períodos  
De junio 2009 a marzo 2019

	jun-09 mar-19	jun-14 mar-19	jun-18 mar-19
Casos sancionados	4,472	2,338	323
Multas impuestas	\$12,434,033.03	\$6,737,843.71	\$716,070.06

Fuente: Tribunal Sancionador.

Proveedores sancionados con multas más altas  
De junio 2018 a marzo 2019

#	Proveedor	Monto
1	Banco Azteca El Salvador, S.A.	\$117,950.40
2	Telemovil El Salvador, S.A.	\$78,435.00
3	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	\$56,025.00
4	GMG Servicios El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, y EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.	\$41,688.00
5	Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA)	\$32,895.00
6	Sky El Salvador, S.A. de C.V.	\$31,824.00
7	Servicios de Mercadeo Internacional S.A. de C.V. (Sermerint)	\$31,337.12
8	Banco Agrícola, S. A.	\$31,311.00
9	Edgar Iván Contreras Barrera	\$23,945.70
10	Banco Davivienda Salvadoreño, S.A. (Banco HSBC Salvadoreño, S.A.)	\$22,410.00
11	EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.	\$20,169.00
12	Calleja, S.A. de C.V.	\$19,956.30
13	Vacation Club of America, INC.	\$19,538.40
14	La Hipotecaria, S.A. de C.V.	\$15,151.50
15	Operadora del Sur, S.A. de C.V.	\$11,842.20
16	Scotiabank El Salvador, S. A.	\$11,205.00
	Proveedores con multas de menos de \$10,000.00	\$150,386.44
<b>Total</b>		<b>\$716,070.06</b>

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador  
De junio 2018 a marzo 2019

Año	Mes	Casos Cerrados	Expedientes Sancionados	Monto de la multa (\$)
2018	Junio	40	23	\$79,248.82
	Julio	78	29	\$25,680.60
	Agosto	60	34	\$197,036.40
	Septiembre	100	56	\$228,480.60
	Octubre	81	23	\$41,246.87
	Noviembre	39	26	\$72,741.40
	Diciembre	31	17	\$28,174.80
2019	Enero	65	15	\$6,838.60
	Febrero	52	43	\$16,665.12
	Marzo	71	57	\$19,956.85
<b>Total</b>		<b>617</b>	<b>323</b>	<b>\$716,070.06</b>

## Compensación económica

En el período **junio 2009-marzo 2019**, el Tribunal Sancionador de la Defensoría ordenó devoluciones por la suma de **\$10,609,343.91** en favor de **422,079 personas consumidoras**; mientras que en el período de **junio 2014 a marzo 2019**, fueron beneficiadas 122,232 personas consumidoras con una devolución acumulada de \$4,199,637.51.

En el año de gestión que se informa las devoluciones corresponden a 8 casos individuales (por un monto de \$5,400.74), 9 casos acumulados (por \$35,811.00) y 1 caso colectivo (\$2,780.00).

### Recuperación económica y beneficiados De junio 2018 a marzo 2019

	jun-09 mar-19	jun-14 mar-19	jun-18 mar-19
Consumidores beneficiados	422,079	122,232	86
Recuperación económica	\$10,609,343.91	\$4,199,637.51	\$43,991.74

### Casos colectivos y/o difusos cerrados con sanción De junio 2018 a marzo 2019

Proveedor sancionado	Rubro	Referencia	Medida de compensación	Beneficiados	Multa
Banco Azteca El Salvador, S.A.	Servicios financieros	388-13 Acum	Ordena cancelación de reporte de mora histórica y deuda comercial de 2 de los 8 denunciados afectados.	2	\$100,845.00
Edgar Iván Contreras Barrera	Proveedor de terminales telefónicas	1916-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$478.00) a favor de 11 consumidores.	11	\$7,419.60
		2069-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$705.00) a favor de 9 consumidores	9	\$6,559.80
		2074-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$884.00) a favor de 10 consumidores	10	\$9,308.40
Elizabeth Lara Cáceres (Cerámica Pisos y Azulejos)	Materiales de construcción	1799-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$2,929.00) a favor de 4 consumidores	4	\$2,877.00
GMG Servicios El Salvador, Sociedad Anonima de Capital Variable., y Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.	Almacenes de muebles y electrodomésticos	1942-13 Acum	Ordena cancelación de reporte deuda comercial de 1 de los 3 denunciados afectados	3	\$34,965.00
Sermerint, S.A. de C.V.	Paquetes vacacionales	1387-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$2,000.00) a favor de 1 consumidores	1	\$2,193.00
		1583-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$7,490.00) a favor de 7 consumidores	7	\$9,033.00
		1684-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$8,555.00) a favor de 7 consumidores	7	\$6,753.00
		1797-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$5,535.00) a favor de 7 consumidores	7	\$6,579.02
		1820-13 Acum	Ordena devolución de lo pagado (\$7,235.00) a favor de 8 consumidores	8	\$6,779.10
Sky El Salvador, S. A. de C. V.	Operadores de cable	1235-13 Acum	Ordena cancelación de reporte de mora histórica y deuda comercial de 1 de los 9 denunciados afectados	1	\$31,824.00
<b>Total</b>				<b>70</b>	<b>\$225,135.92</b>

## Multas pagadas en el período

# US \$ 264,535.96

El 93.89% de las multas pagadas (\$248,374.46) fueron cobradas por la Fiscalía General de la República (FGR). El 6.11% restante (\$16,161.50) fueron pagadas voluntariamente por los proveedores en colectoría del Ministerio de Hacienda. Los proveedores presentaron copia del recibo ante el Tribunal Sancionador.

### Detalles de multas pagadas De junio 2018 a marzo 2019

Año	Mes	Multas pagadas voluntariamente	Multas cobradas por FGR*
2018	Junio	--	\$20,365.28
	Julio	--	\$10,839.61
	Agosto	--	\$6,475.43
	Septiembre	--	\$11,284.76
	Octubre	--	\$20,790.49
	Noviembre	--	\$37,895.90
	Diciembre	\$2,850.90	\$22,800.04
2019	Enero	\$5,832.50	\$12,774.17
	Febrero	\$3,450.90	\$100,418.04
	Marzo	\$4,027.20	\$4,730.74
<b>Total</b>		<b>\$16,161.50</b>	<b>\$248,374.46</b>

Fuente: Tribunal Sancionador.

## Activación de procedimientos sancionatorios

- El Tribunal Sancionador recibió en el período, 1,723 denuncias sobre posibles infracciones a disposiciones de Ley de Protección al Consumidor, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y Ley Contra la Usura.

## Clasificación de denuncias por tipo

- 1,224 casos ingresados durante el período fueron iniciados por denuncias de la Presidencia de la Defensoría a partir de posibles infracciones detectadas en inspecciones, auditorías y estudios.
- 499 casos ingresaron por denuncias individuales, derivados del Centro de Solución de Controversias.



# 5

## Acercamiento de servicios con calidad y calidez



Defensorías móviles realizadas por departamento  
De junio 2009 a mayo 2019

A través de los diversos mecanismos de territorialización y acercamiento de servicios la Defensoría atendió a un total de

**62,591**  
personas consumidoras

### Defensorías móviles

Desde junio 2009 hasta mayo 2019, se han realizado **5,221** Defensorías móviles.



Departamentos	Municipios cubiertos		Defensorías móviles realizadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Santa Ana	13	4.96%	584	11.19%
Ahuachapán	12	4.58%	331	6.34%
Sonsonate	16	6.10%	461	8.83%
Chalatenango	33	12.60%	166	3.18%
La Libertad	22	8.40%	412	7.89%
San Salvador	19	7.25%	1438	27.54%
Cuscatlán	16	6.11%	168	3.22%
Cabañas	9	3.44%	77	1.47%
La Paz	22	8.40%	153	2.93%
San Vicente	13	4.96%	89	1.70%
Usulután	23	8.78%	339	6.49%
San Miguel	20	7.63%	609	11.66%
Morazán	26	9.92%	189	3.62%
La Unión	18	6.87%	205	3.93%
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>100.00%</b>	<b>5,221</b>	<b>100.00%</b>

En el período junio 2018 – mayo 2019, se realizaron 792 Defensorías móviles. Esta iniciativa hizo posible que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a 136 municipios, es decir, al 51.90% del territorio nacional. Destaca como hecho relevante que 147 Defensorías móviles fueron realizadas atendiendo solicitudes de diversas instituciones, evidenciando el posicionamiento, la efectividad y credibilidad de este importante mecanismo de atención para las personas consumidoras.

Defensorías móviles realizadas por departamento  
De junio 2018 a mayo 2019

Departamentos	Municipios cubiertos	Defensorías móviles realizadas
Santa Ana	7	77
Ahuachapán	9	49
Sonsonate	11	53
Chalatenango	10	18
La Libertad	11	60
San Salvador	16	258
Cuscatlán	10	24
Cabañas	5	6
La Paz	7	21
San Vicente	8	14
Usulután	10	40
San Miguel	13	121
Morazán	11	23
La Unión	8	28
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>792</b>

Atenciones brindadas en Defensorías móviles  
De junio 2009 a mayo 2019

Atenciones	Junio 2009 - mayo 2019	Junio 2014 - mayo 2019	Junio 2018 - mayo 2019
<b>Asesorías</b>	59,679	47,141	14,753
<b>Denuncias</b>	3,203	1,062	102
<b>Derivaciones</b>	2,175	1,057	38
<b>Gestiones</b>	804	516	99
<b>Total</b>	<b>65,861</b>	<b>49,776</b>	<b>14,992</b>

## Atenciones brindadas por las Defensorías móviles, por sector

De junio de 2018 a mayo de 2019



\* Los demás sectores incluyen: alimentos, ahorros, seguros y fianzas, artículos del hogar, salud, equipo informático, prendas de vestir, turismo, servicios de información crediticia, transporte, servicios electrónicos financieros, escolar, cosméticos, agrícola, artículos infantiles, casas de empeño, servicios bursátiles, químicos, varios.

En el período junio 2009 - mayo 2019, las Defensorías móviles registraron 65,861 atenciones, entre las que destacan 59,679 (90.61%) asesorías; 3,203 (4.86%) denuncias; 2,175 (3.30%) derivaciones y 804 (1.22%) gestiones.

Mientras que, en el período junio 2014 - mayo 2019, las móviles brindaron 49,776 atenciones, de las cuales 47,141 (94.71%) corresponden a asesorías; 1,062 (2.13%) denuncias; 1,057 (2.12%) derivaciones y 516 (1.04%) gestiones.

En el año de gestión que se informa, las Defensorías móviles registraron 14,992 atenciones, entre las que destacan 14,753 (98.41%) asesorías, 102 (0.68%) denuncias, 38 (0.25%) derivaciones y 99 (0.66%) gestiones. Respecto a los sectores que más atenciones demandaron sobresalen: energía eléctrica, telecomunicaciones, créditos e hidrocarburos con el 67.26% (10,083) del total de las atenciones.

## Ventanillas Departamentales

En el período junio 2014-mayo 2019, esta modalidad de acercamiento de servicios hizo posible la atención de 26,585 personas consumidoras.

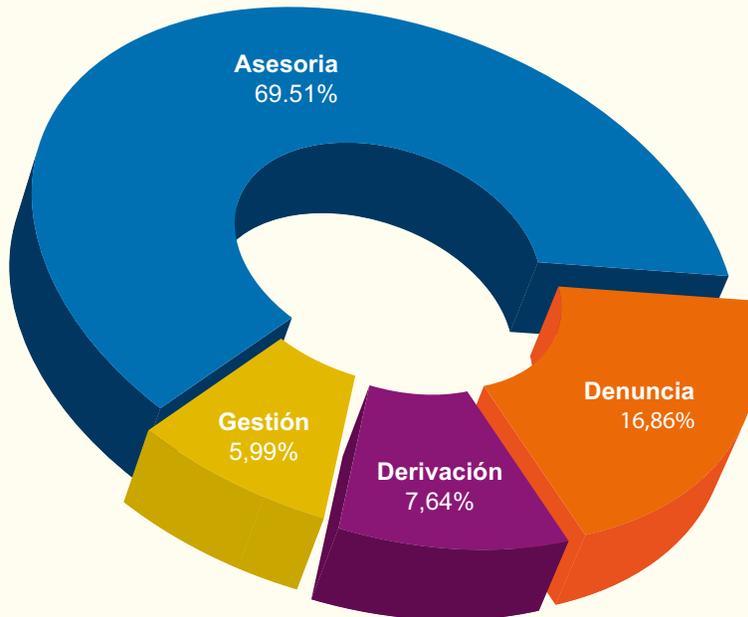
### Atenciones brindadas en las ventanillas departamentales

De junio 2014 a mayo 2018

Ventanillas departamentales	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 may-19	Total
Atenciones	5,894	4,320	3,921	6,612	5,838	26,585

Con esta modalidad territorial de servicios, en el año de gestión que se informa, se brindó atención a 5,838 personas consumidoras, de las cuales 4,058 (69.51%) corresponden a asesorías; 984 (16.86%) denuncias; 446 (7.64%) derivaciones y 350 gestiones (5.99%). El 48.20% (2,814) de estos servicios fueron brindados a mujeres y 51.66% a hombres (3,016); y 0.14% (8) atenciones a personas jurídicas.

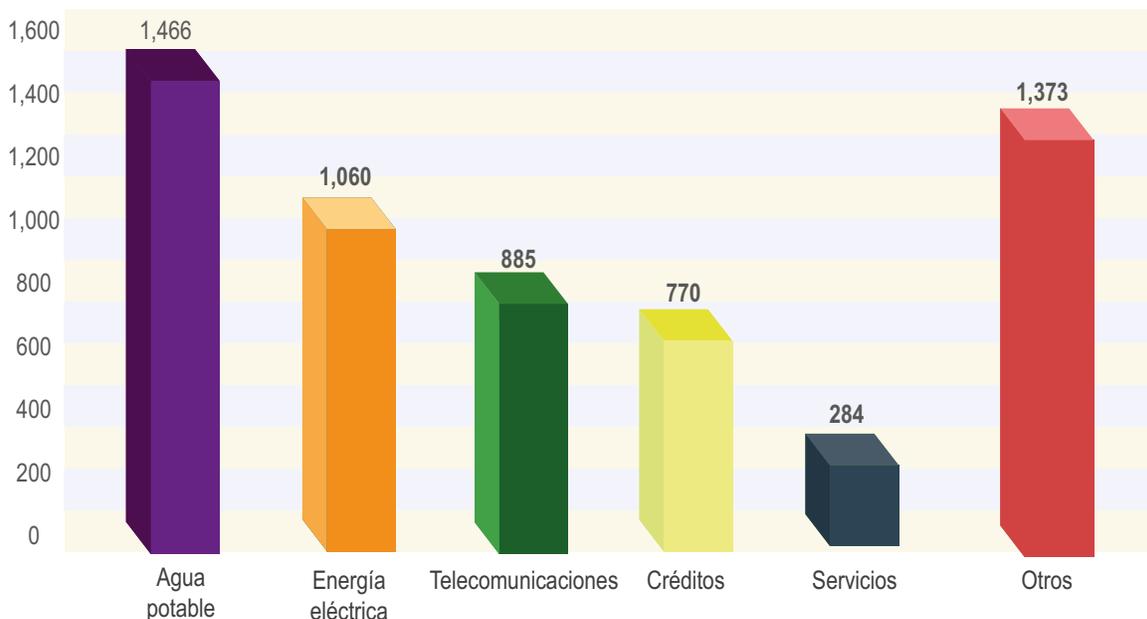
**Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo**  
De junio 2018 a mayo 2019



Del total de atenciones brindadas, 1,466 (25.11%) están relacionadas con el sector agua potable; 1,060 (18.16%) con energía eléctrica; 885 a telecomunicaciones (15.16%); 770 (13.19%) a créditos; 284 (4.86%) a servicios y 1,373 (23.52%) con otros sectores.

### Atenciones brindadas en Ventanillas departamentales, según sector

De junio 2018 a mayo 2019



\* Los demás sectores, incluyen: artículos del hogar, seguros y fianzas, ahorros, inmuebles, tributos, equipo informático, varios, escolar, salud, alimentos, prendas de vestir, turismo, transporte, servicios de información crediticia, cosméticos, servicios bursátiles, agrícola, casas de empeño y artículos infantiles.

## Atenciones a través de teléfonos directos

Como parte de la mejora continua de los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor, se implementó el proyecto denominado “Teléfono Directo 910”, mismo que tiene como objetivo enlazar de manera directa y gratuita a las personas consumidoras con el centro de llamadas 910.

A través de este servicio, en el período mayo 2017-mayo 2019 la Defensoría del Consumidor atendió un total de **1,189** llamadas a través de las 12 cabinas telefónicas instaladas en las Ventanillas Departamentales en Cojutepeque, San Vicente, Usulután, Sonsonate, Sensuntepeque, Chalatenango, Zacatecoluca, Ahuachapán, Morazán y La Unión; así como en la Casa de la Cultura y Convivencia en Soyapango y la Ventanilla en Ciudad Mujer, San Miguel.

En el mes de marzo de 2019, con la intención de beneficiar a las mujeres en la zona oriental del país, se realizó el traslado de la cabina telefónica que estaba instalada en el Centro de Gobierno hacia la sede de Ciudad Mujer, San Miguel.

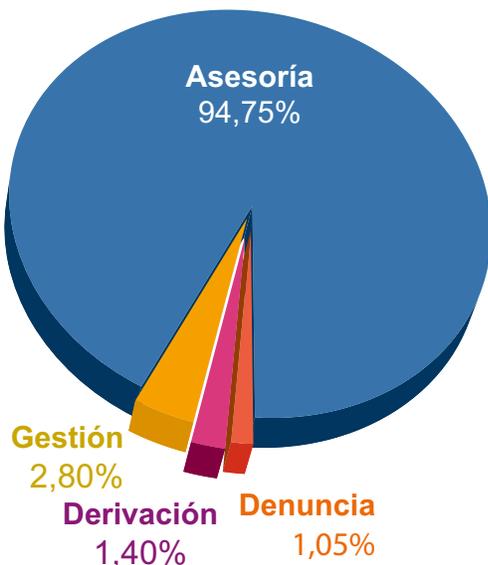


## Ventanillas de atención en Ciudad Mujer

La Defensoría en coordinación con la Secretaría de Inclusión Social, atendió durante el período que se informa a 572 mujeres usuarias de Ciudad Mujer. A través de esta modalidad de acercamiento de servicios se brindaron entre otras atenciones, 542 (94.75%) asesorías, 6 (1.05%) denuncias, 8 (1.40%) derivaciones y 16 (2.80%) gestiones.

### Atenciones brindadas en Ventanillas de Ciudad Mujer, por tipo

De junio 2018 a mayo 2019



### Número de mujeres capacitadas en talleres impartidos en Ciudad Mujer

De junio 2014 a mayo 2019

Sede	Mujeres
Santa Ana	383
San Martín	151
Usulután	118
Colón (Lourdes)	203
Morazán (El Divisadero)	107
San Miguel	69
<b>Total</b>	<b>1,031</b>

Cabe destacar que en el módulo de autonomía económica de Ciudad Mujer, la Defensoría del Consumidor contribuyó a fortalecer las capacidades de las mujeres emprendedoras por medio del conocimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, etiquetado y consumo saludable y seguro de alimentos, medios alternos de solución de conflictos, entre otros.

## Defensorías de temporada

Implementada, principalmente en períodos vacacionales y de alta actividad comercial, las Defensorías de temporada han permitido brindar atenciones en sitios de mucha afluencia como centros comerciales, parques y plazas, así como en centros turísticos de playa y montaña; y, por primera vez, en los 10 años, en el aeropuerto internacional San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.

- Defensoría Juliana:** se realiza en el marco de las fiestas Julias de la cabecera departamental de Santa Ana. Durante esta jornada la Defensoría brindó 244 asesorías y entregó a la ciudadanía 4,273 materiales, entre ellos: educativos 2,350, informativos 775 y artículos promocionales 1,148 distribuidos a la población que visitó la feria municipal, centros comerciales y parques municipales, entre otros lugares de afluencia poblacional. Esta Defensoría de temporada se realizó del 16 al 27 de julio de 2018.



- **Defensoría Agostina 2018:** en el marco de las fiestas patronales de San Salvador, esta jornada se desarrolló del 27 de julio al 6 de agosto de 2018. En este período la Defensoría atendió a 1,695 personas consumidoras. En 904 (55.33%) se brindó asesorías, se atendieron denuncias y se realizaron gestiones directas con los proveedores para resolver las problemática de consumo suscitadas; mientras que en 791 casos (46.67%) se brindaron otros servicios, como la recepción de avisos de infracción, consulta de casos, información en general, entre otros). Asimismo, se entregaron 16,491 materiales educativos, informativos y artículos promocionales.
- **Defensoría Navideña 2018:** esta campaña fue desarrollada del 3 al 21 de diciembre, incluyó labores de inspección en establecimientos comerciales de venta a plazo y supermercados; así como servicios de atención para las personas consumidoras en puntos fijos instalados en centros comerciales y plazas. La Defensoría brindó un total de 2,026 atenciones a personas consumidoras, adicionalmente se brindaron 2,026 atenciones de servicios complementarios a través del centro de llamadas 910, totalizando 4,990 atenciones. También comprendió la entrega de información oportuna sobre los resultados de los sondeos ¿Quién es quién en los precios? de pavos, pollos y chompipollos, canastas navideñas y de uvas y manzanas. En este contexto fueron entregados más de 19,380 folletos educativos, materiales informativos y artículos promocionales, y se colocaron afiches de derechos de las personas consumidoras.
- **Defensoría Novembrina 2018:** esta campaña se realizó del 12 al 22 de noviembre en el marco de las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel. Durante esta jornada la Defensoría implementó acciones de vigilancia de mercado en la ruta del tradicional carnaval miguelero y brindó 300 atenciones a igual número de personas consumidoras. De estas atenciones, 293 fueron asesorías, 5
- **Defensoría Escolar:** para contribuir con la protección de la economía familiar y los derechos de los consumidores, en el inicio del año escolar 2019, la Defensoría del Consumidor realizó la difusión de importantes sondeos de precios de la canasta básica de útiles escolares, para poner a disposición de la población información útil sobre las librerías que ofrecen los precios más bajos y advertir sobre los más caros en las 3 zonas del país.



La Defensoría Escolar, registró un total de 3,630 atenciones; adicionalmente, se brindaron 2,753 servicios complementarios a través del centro de llamadas 910, alcanzando un total de 6,383 consumidores atendidos.

En el transcurso de la Defensoría Escolar 2019 se desarrollaron 65 jornadas móviles en 44 puntos de atención, distribuidos en 32 municipios en los 14 departamentos del país. Asimismo, se entregaron 23,492 materiales educativos e informativos y artículos promocionales.

Igualmente, se realizó un plan de inspecciones en los establecimientos que comercializan útiles escolares para cuidar la economía familiar y verificar que cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

- **Defensoría Veraniega:** realizada del 2 al 16 de abril 2019. En esta ocasión, el énfasis se centró tanto en el acercamiento de servicios de la Defensoría en el Aeropuerto Internacional “San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez”, así como en la puesta en marcha de la iniciativa conjunta con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), institución homóloga a la Defensoría del Consumidor en Guatemala, para la protección de los consumidores viajeros durante la temporada vacacional de semana santa.



Como parte del esfuerzo institucional, fue lanzado el Portal del viajero aéreo. Asimismo realizó la difusión de derechos de los consumidores al viajar en avión y hacia Guatemala, así mismo, divulgó material informativo de temporada como el sondeo ¿Quién es quién en los precios de lociones, protectores y bloqueadores solares? y un audiovisual sobre tips para la protección solar. En total se entregaron 6,500 folletos educativos, material informativo y promocional.





Durante esta campaña se realizaron 53 Defensorías móviles, con una cobertura de 24 municipios en 11 departamentos del país, en puntos de atención, ubicados principalmente, en el aeropuerto, frontera Las Chinamas, municipios y centros turísticos más visitados. La Defensoría Veraniega atendió a **2,667** personas consumidoras.



- **Defensoría Día de la Madre:** esta Defensoría se implementó del 3 al 9 de mayo con un plan especial para proteger y promover los derechos de las personas consumidoras en los principales centros comerciales y puntos estratégicos de San Salvador, Soyapango, Antiguo Cuscatlán, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel. Asimismo, se entregaron 6,161 materiales educativos e informativos y artículos promocionales.

En este contexto se atendieron a **502** personas consumidoras.



- **Defensoría Día del Padre y Mundial Rusia 2018:** esta Defensoría se implementó del 7 al 16 de junio con un plan especial para proteger y promover los derechos de las personas consumidoras en los principales centros comerciales y puntos estratégicos de San Salvador, Soyapango, Antigua Cuscatlán, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel.



- A través del 910 y de 38 Defensorías Móviles desarrolladas a nivel nacional, se atendió un total 2,317 personas, de esta atenciones, 1,475 (63.66%) se realizaron a través del Call Center Plan de La Laguna y 842 (36.34) a través de Defensorías Móviles. Así mismo, se entregaron 14,185 materiales educativos e informativos y artículos promocionales.

## Gabinetes departamentales móviles

- **Gabinetes móviles:** a través de estos gabinetes se brindan servicios en el territorio junto a otras instituciones públicas. Desde junio 2018 hasta mayo 2019, la Defensoría participó en 48 jornadas impulsadas por los Gabinetes de Gestión Departamental en diversos municipios de los departamentos de Ahuachapán, Cabañas, Chalatenango, Cuscatlán, La Libertad, La Paz, La Unión, Morazán, San Miguel, San Salvador y Santa Ana.



## Plan de protección de consumidores “Viernes negro” (Black Friday)

En el marco del comercio del “viernes negro”, la Defensoría implementó un plan para proteger y promover los derechos de los consumidores en los principales centros comerciales y puntos estratégicos de San Salvador, Ilopango, Colón, Soyapango, Antigua Cuscatlán, Santa Tecla, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel. A través de este plan se realizaron labores de vigilancia de mercados, educación y de acercamiento de servicios a la ciudadanía a través de 27 jornadas de Defensoría Móvil en 17 puntos de atención. Durante estas jornadas se entregaron 12,213 materiales educativos y promocionales.

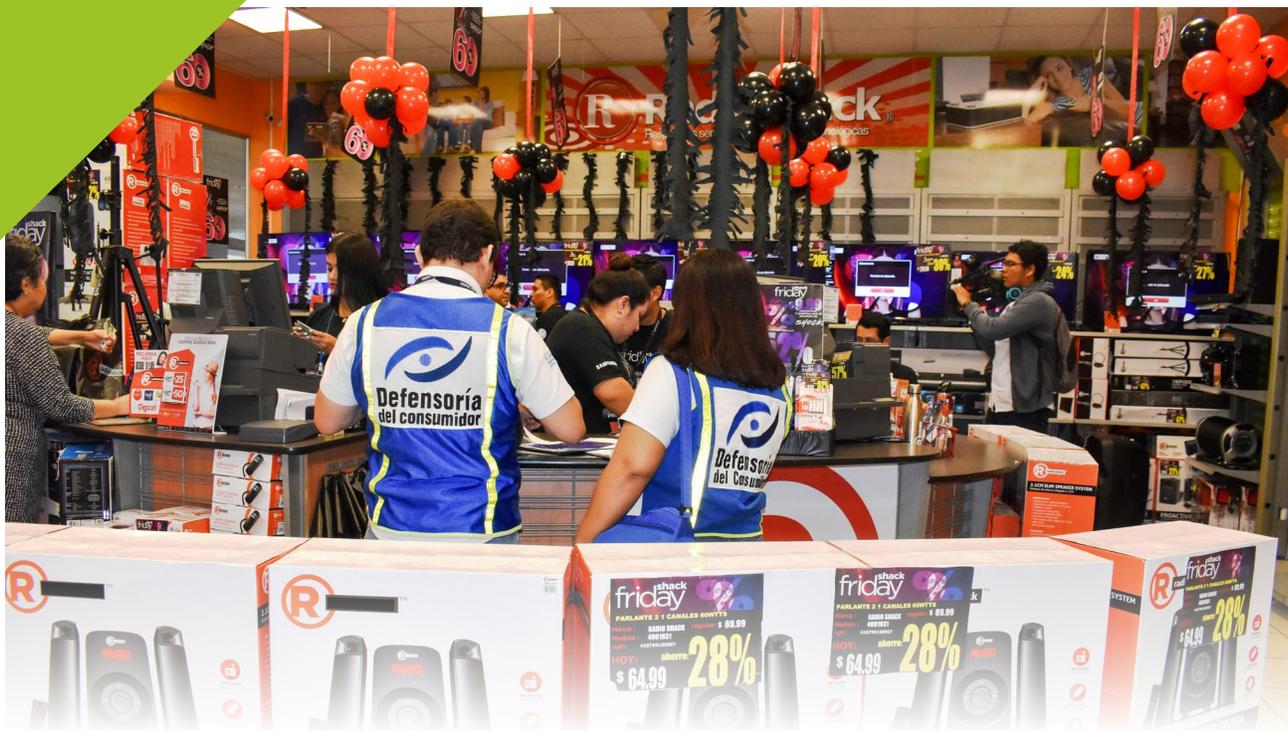
## Festivales para el Buen Vivir

En este ámbito fueron atendidas **163** personas consumidoras, entre asesorías y denuncias, contribuyendo a un mejor conocimiento y ejercicio de derechos. También se entregaron 3,340 folletos educativos, informativos y artículos promocionales para fomentar una cultura de consumo responsable.



# 6

## Fortaleciendo la vigilancia de mercados



### Inspecciones

En el cumplimiento de sus facultades legales, la Defensoría desarrolló acciones sistemáticas para verificar el cumplimiento de los proveedores a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, así como otras legislaciones y normativas técnicas aplicables. Una de estas acciones implementadas han sido los planes

de inspección. En el período junio 2009 - mayo 2019, se realizaron 41,122 inspecciones. Asimismo, en el período junio 2014 - mayo 2019 se realizaron 27,036 inspecciones, de las cuáles 19,475 (72%) presentan cumplimiento de la ley, y 7,561 (28%) incumplimientos legales que activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría.

#### Inspecciones realizadas

*De junio 2009 a mayo 2019*

	Junio 2009 - Mayo 2019		Junio 2014 - Mayo 2019		Junio 2018 - Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sin hallazgo	27,658	67%	19,475	72%	5,245	77%
Con hallazgo	13,464	33%	7,561	28%	1,587	23%
<b>Total</b>	<b>41,122</b>	<b>100%</b>	<b>27,036</b>	<b>100%</b>	<b>6,832</b>	<b>100%</b>

## Inspecciones por sector

De junio 2009 a mayo 2019

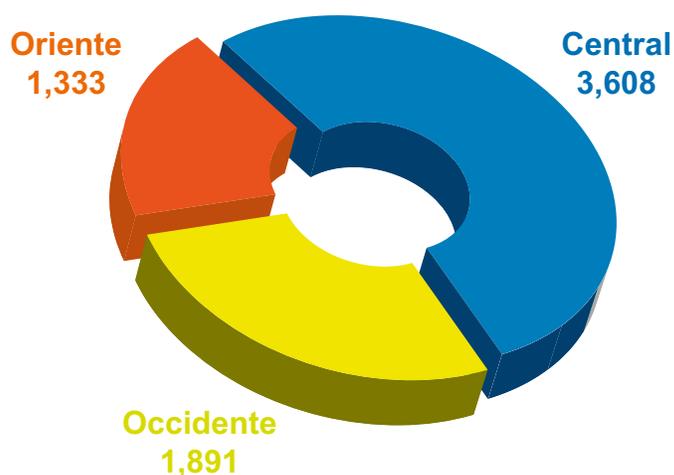
	Junio 2009 - Mayo 2019		Junio 2014 - Mayo 2019		Junio 2018- Mayo 2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Restaurante, hoteles y centros recreativos	7,883	19.2%	5,334	19.7%	1412	20.7%
Farmacia y hospitales	8,960	21.8%	5,215	19.3%	1125	16.5%
Tiendas mayoristas	3,558	8.7%	2,296	8.5%	791	11.6%
Cafeterías en centros educativos	3,448	8.4%	2,357	8.7%	686	10.0%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	2,721	6.6%	2,330	8.6%	578	8.5%
Librería	2,053	5.0%	1,300	4.8%	457	6.7%
Otros*	2,116	5.1%	1,590	5.9%	396	5.8%
Tienda de conveniencia	1,808	4.4%	1,061	3.9%	283	4.1%
Supermercado	3,036	7.4%	1,466	5.4%	276	4.0%
Otros proveedores de alimentos	955	2.3%	638	2.4%	242	3.5%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	1,376	3.3%	929	3.4%	205	3.0%
Venta de vehículos, repuestos y talleres	505	1.2%	480	1.8%	86	1.3%
Proveedores de granos básicos	1,522	3.7%	987	3.7%	83	1.2%
Tours operadores	82	0.2%	82	0.3%	76	1.1%
Juegos mecánicos / juegos de azar	166	0.4%	166	0.6%	53	0.8%
Servicios financieros	181	0.4%	179	0.7%	39	0.6%
Telecomunicaciones	357	0.9%	327	1.2%	27	0.4%
Ferreterías	52	0.1%	44	0.2%	11	0.2%
Agencias de viajes	188	0.5%	188	0.7%	5	0.1%
Lotificadoras	112	0.3%	30	0.1%	1	0.0%
Gasolineras	20	0.0%	14	0.1%	0	0.0%
Cafeterías	23	0.1%	23	0.1%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>41,122</b>	<b>100.0%</b>	<b>27,036</b>	<b>100.0%</b>	<b>6,832</b>	<b>100.0%</b>

\* Otros: funerarias, ópticas, salones de belleza, estudio fotográfico, joyerías, ventas de telas, gasolineras, entre otros.

## Inspecciones por región

De junio 2018 a mayo 2019

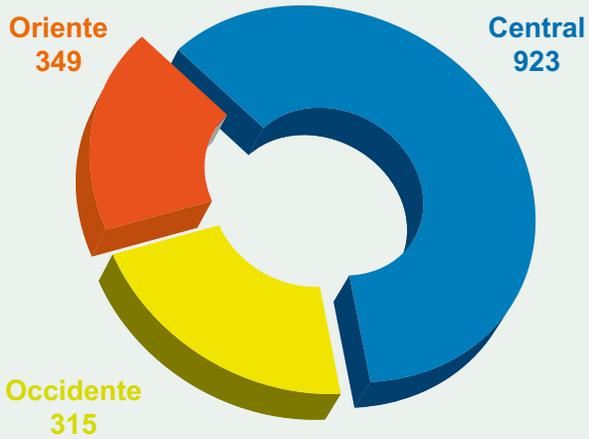
Región	Junio 2018 – Mayo 2019				Total
	Sin hallazgo	Porcentaje	Sin hallazgo	Porcentaje	
Central	2,685	51.19%	923	58.16%	3,608
Occidente	1,576	30.05%	315	19.85%	1,891
Oriente	984	18.76%	349	21.99%	1,333
<b>Total</b>	<b>5,245</b>	<b>100%</b>	<b>1,587</b>	<b>100%</b>	<b>6,832</b>





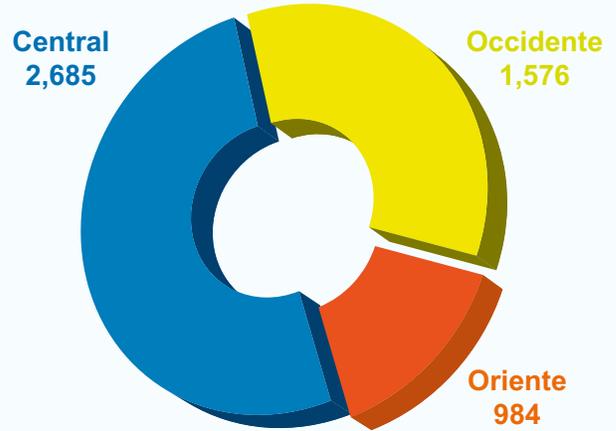
### Inspecciones con incumplimiento de ley por zona geográfica

De junio 2018 a mayo 2019



### Inspecciones con cumplimiento de ley por zona geográfica

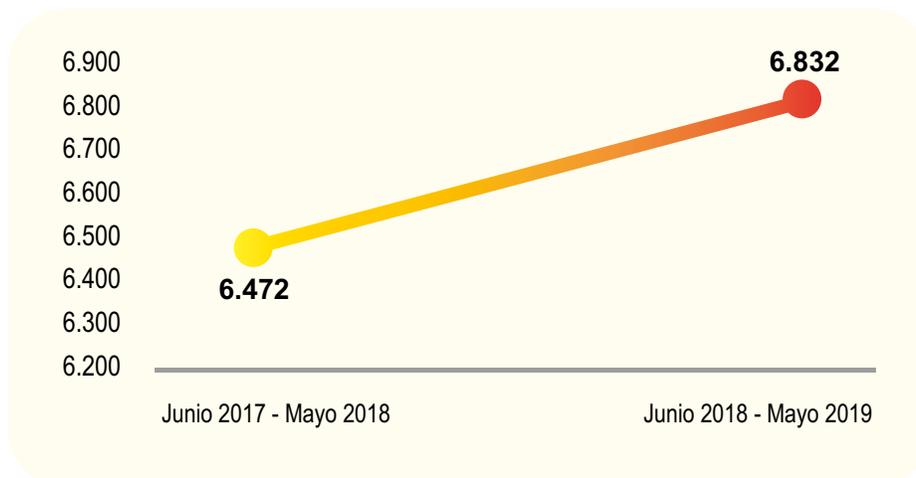
De junio 2018 a mayo 2019



Las inspecciones registran un aumento del 5.27%, con relación al período anterior.

### Comparativo de inspecciones realizadas

De junio 2018 a mayo 2019



Del período junio 2017-mayo 2018 a junio 2018-mayo 2019, las oficinas regionales registraron aumento en el número de inspecciones: Occidente (10.71%) y Oriente (18.91%). Por su parte, la oficina Central registró una disminución del 0.97%; y a su vez, una disminución de -0.96% en el porcentaje de hallazgos de incumplimiento de la ley. En las oficinas regionales el incumplimiento a la LPC reflejó un aumento de 0.45% en Occidente y de 4.50% en Oriente, según el siguiente detalle:



### Comparativo de inspecciones realizadas por región De junio 2017-mayo 2019

Región	Junio 2017 – Mayo 2018			Junio 2018 – Mayo 2019		
	Cumplimiento	Incumplimiento	Total	Cumplimiento	Incumplimiento	Total
Central	53.03%	63.12%	3,643	51.19%	58.16%	3,608
Occidente	29.73%	19.40%	1,708	30.05%	19.85%	1,891
Oriente	17.24%	17.49%	1,121	18.76%	21.99%	1,333
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>6,472</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>6,832</b>

## Observatorio de la publicidad

Desde el año 2016 y en cumplimiento al Art. 31 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), relacionado con la publicidad que emiten los proveedores de bienes y servicios, el Observatorio de la Publicidad de la Defensoría del Consumidor, verificó 877 anuncios publicitarios divulgados, entre otros medios, en periódicos, televisión, radio, redes sociales, hojas volantes, vallas y mupis. En 584 (66.59%) piezas publicitarias analizadas se constató que cumplieron con las disposiciones legales relacionadas; y por el contrario, 293 (33.41%) resultaron con 327 hallazgos de incumplimiento, los cuales se desagregan así: 113 casos de publicidad engañosa; 192 casos sobre promociones y ofertas especiales que contravienen la LPC; y 22 casos por la difusión de publicidad ilícita que atenta contra la dignidad de la persona. Todos estos casos fueron remitidos al Tribunal Sancionador para que resuelva conforme el debido proceso.

En el período que se informa, los tres principales hallazgos de incumplimiento a la LPC detectados durante las inspecciones, fueron: 1) Productos con fecha de vencimiento expirada; 2) Productos sin precio a la vista; y, 3) Productos sin fecha de vencimiento en el etiquetado. A continuación se presenta un recuento de resultados de las inspecciones por períodos.



## Medidas cautelares

Para cuidar la salud y economía de los consumidores, los equipos de inspección de la Defensoría identificaron en los últimos diez años, **187,774 productos vencidos**. El 88.18% de estos hallazgos se produjeron en el período junio 2014 – mayo 2019.

De conformidad con los Arts. 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor, se emitieron medidas cautelares para separar, destruir y evitar la venta de los productos alimenticios vencidos.

### Productos vencidos, sin precio a la vista y sin fecha de vencimiento De junio 2009 a mayo 2019

Tipo de hallazgo	Junio 2009 Mayo 2014	Junio 2014 Mayo 2019	Totales
Productos vencidos	62,181	125,593	187,774
Productos sin precio a la vista	165,651	94,595	260,246
Productos sin fecha de vencimientos	39,066	26,590	65,656

### Producto vencido por tipo

De junio 2014 a mayo 2019\*

Tipo de producto	Total	Porcentaje
Bebidas no carbonatadas	27,501	21 90
Sabrosadores y especias	15,018	11 96
Productos de harina	12,993	10 35
Bebidas en polvo	10,764	8 57
Boquitas	10,296	8 20
Galletas y golosinas	9,483	7 55
Aderezos	8,447	6 73
Carnes y embutidos	5,630	4 48
Otros*	5,326	4 24
Bebidas carbonatadas	4,626	3 68
Cigarrillos	3,133	2 49
Bebidas alcohólicas	3,087	2 46
Lácteos	3,086	2 46
Panadería	2,230	1 78
Cereales y sus derivados	1,247	0 99
Aceites y margarinas	1,138	0 91
Productos enlatados	524	0 42
Pastas	486	0 39
Avenas	201	0 16
Huevos	144	0 11
Jaleas y mermeladas	123	0 10
Granos básicos	72	0 06
Mariscos	38	0 03
<b>Total</b>	<b>125,593</b>	<b>100.00%</b>

\* Otros: Mezclas en polvo para preparar postres, cebollas encurtidas, sopas deshidratadas, sopas instantáneas, canela en polvo, sándwich de pollo, crema de banana, esencias de sabores, entre otros.





Durante los procedimientos de inspección, también, se detectaron 94,595 productos sin precio a la vista y 26,590 productos sin etiquetado de caducidad. En ambos casos se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

### Producto sin precio a la vista por tipo

De junio 2014 a mayo 2019\*

Tipo de producto	Total	Porcentaje
Bebidas no carbonatadas	15,180	16.05%
Galletas y golosinas	7,493	7.92%
Útiles escolares	6,803	7.19%
Bebidas carbonatadas	6,697	7.08%
Boquitas	4,543	4.80%
Bebidas alcohólicas	3,402	3.60%
Productos de harina	3,109	3.29%
Panadería	3,046	3.22%
Otros alimentos**	2,408	2.55%
Accesorios y teléfonos celulares	2,091	2.21%
Bebidas en polvo	1,728	1.83%
Lácteos	1,297	1.37%
Carnes y embutidos	721	0.76%
Aderezos	716	0.76%
Aceites y margarinas	694	0.73%
Productos enlatados	619	0.65%
Sabrosadores y especias	579	0.61%
Granos básicos	544	0.58%
Cereales y sus derivados	494	0.52%
Avenas	308	0.33%
Pastas	178	0.19%
Huevos	89	0.09%
Cigarrillos	72	0.08%
Jaleas y mermeladas	63	0.07%
Otros*	31,721	33.53%
<b>Total</b>	<b>94,595</b>	<b>100.00%</b>

\*Otros: bisutería, ropa, zapatos y juegos de videos, entre otros.

\*\* Otros alimentos: Polvo para preparar gelatina y flan, hielo, aceitunas, entre otros.

Comparativo de los 5 principales productos vencidos por período  
De junio 2017 a mayo 2019

Tipo de producto	Junio 2017 Mayo 2018	Porcentaje	Tipo de producto	Junio 2018 Mayo 2019	Porcentaje
Productos de harina	7,579	23.75%	Sabrosadores y especias	5,414	25.34%
Galletas y golosinas	4,110	12.88%	Bebidas en polvo	3,622	16.95%
Sabrosadores y especias	2,978	9.33%	Boquitas	1,991	9.32%
Bebidas en polvo	2,563	8.03%	Galletas y golosinas	1,810	8.47%
Boquitas	2,345	7.35%	Otros*	1,750	8.19%

\*Otros: Sopas y cremas deshidratadas, alimentos preparados, aros de cebolla, gelatinas, hongos secos, arroz integral, pupusas, entre otros.

Producto vencido por tipo

De junio 2018 a mayo 2019

Tipo de producto	Junio 2018 Mayo 2019	%
Sabrosadores y especias	5,414	25.34%
Bebidas en polvo	3,622	16.95%
Boquitas	1,991	9.32%
Galletas y golosinas	1,810	8.47%
Otros*	1,750	8.19%
Productos de harina	871	4.08%
Bebidas carbonatadas	808	3.78%
Aderezos	738	3.45%
Bebidas no carbonatadas	735	3.44%
Lácteos	676	3.16%
Carnes y embutidos	655	3.07%
Panadería	545	2.55%
Cigarrillos	410	1.92%
Cereales y sus derivados	411	1.92%
Bebidas alcohólicas	377	1.76%
Aceites y margarinas	189	0.88%
Pastas	148	0.69%
Productos enlatados	104	0.49%
Jaleas y mermeladas	53	0.25%
Granos básicos	39	0.18%
Avenas	10	0.05%
Mariscos	8	0.04%
<b>Total</b>	<b>21,364</b>	<b>100.00%</b>

\*Otros: Mezclas en polvo para preparar postres, cebollas encurtidas, sopas deshidratadas, sopas instantáneas, canela en polvo, sándwich de pollo, crema de banana, esencias de sabores, entre otros.

Producto sin fecha de vencimiento por tipo

De junio 2014 a mayo 2019

Tipo de producto	Total	%
Panadería	6,900	25.95%
Productos de harina	3,411	12.83%
Aderezos	2,580	9.70%
Huevos	2,551	9.59%
Bebidas alcohólicas	1,823	6.86%
Bebidas en polvo	1,715	6.45%
Carnes y embutidos	1,192	4.48%
Aceites y margarinas	1,117	4.20%
Otros*	1,092	4.11%
Bebidas no carbonatadas	1,057	3.98%
Sabrosadores y especias	891	3.35%
Galletas y golosinas	671	2.52%
Lácteos	423	1.59%
Boquitas	356	1.34%
Bebidas carbonatadas	333	1.25%
Cereales y sus derivados	159	0.60%
Productos enlatados	126	0.47%
Jaleas y mermeladas	69	0.26%
Avenas	56	0.21%
Mariscos	34	0.13%
Implementos de limpieza	9	0.03%
Granos Básicos	9	0.03%
Pastas	8	0.03%
Cigarrillos	8	0.03%
<b>Total</b>	<b>26,590</b>	<b>100.00%</b>

\*Otros sin fecha de vencimiento: Sopas y cremas deshidratadas, alimentos preparados, aros de cebolla, gelatinas, hongos secos, arroz integral, pupusas, entre otros.

Durante los procedimientos de inspección, también se detectaron 21,153 productos sin precio a la vista y 1,874 productos sin etiquetado de caducidad. En ambos casos se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

### Producto sin fecha de vencimiento por tipo De junio 2018 a mayo 2019

Tipo de Producto	Junio 2018 Mayo 2019	%
Panadería	201	10.73%
Productos de harina	15	0.80%
Aderezos	84	4.48%
Bebidas alcohólicas	20	1.07%
Bebidas en polvo	320	17.08%
Carnes y embutidos	561	29.94%
Aceites y margarinas	1	0.05%
Otros*	269	14.35%
Bebidas no carbonatadas	77	4.11%
Sabrosadores y especias	57	3.04%
Galletas y golosinas	32	1.71%
Lácteos	23	1.23%
Boquitas	42	2.24%
Bebidas carbonatadas	135	7.20%
Cereales y sus derivados	8	0.43%
Productos enlatados	24	1.28%
Jaleas y mermeladas	3	0.16%
Mariscos	2	0.11%
<b>Total</b>	<b>1,874</b>	<b>100.00%</b>

\*Otros sin fecha de vencimiento: Sopas y cremas deshidratadas, alimentos preparados, aros de cebolla, gelatinas, hongos secos, arroz integral, pupusas, entre otros.

### Productos sin precio a la vista por tipo De junio 2018 a mayo 2019

Tipo de Producto	Junio 2018 Mayo 2019	%
Zapatos, ropa, accesorios, accesorios para celulares, servilletas, llaveros, condones, juegos de azar, juegos mecánicos, entre otros.	16,005	75.66%
Bebidas no carbonatadas	2,079	9.83%
Galletas y golosinas	908	4.29%
Bebidas carbonatadas	842	3.98%
Boquitas	81	0.38%
Bebidas alcohólicas	55	0.26%
Productos de harina	231	1.09%
Panadería	564	2.67%
Otros alimentos**	58	0.27%
Bebidas en polvo	90	0.43%
Lácteos	47	0.22%
Carnes y embutidos	6	0.03%
Aderezos	18	0.09%
Aceites y margarinas	30	0.14%
Productos enlatados	111	0.52%
Sabrosadores y especias	0	0.00%
Granos básicos	28	0.13%
<b>Total</b>	<b>21,153</b>	<b>100.00%</b>

\*\*Otros alimentos: Polvo para preparar gelatina y flan, hielo, aceitunas, entre otros.

## Verificaciones a normas y reglamentos técnicos

En el período junio 2014-marzo 2019, la Defensoría implementó 805 planes de verificación de inocuidad y calidad, contenido neto, etiquetado (general y nutricional) y etiquetado de eficiencia energética verificando un total de 10,920 productos de 5,414 marcas.

El 71.53% (7,811) de los productos verificados cumplió con la normativa verificada, y el 25.92% (2,830 productos), presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. La verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable identificó 279 productos (2.55%) que no declararon información nutricional.



### Planes de verificación

De junio 2014 a marzo 2019

Tipo de estudios	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 mar-19	Total
Inocuidad y calidad	27	12	8	0	3	50
Contenido neto	63	65	49	72	71	320
Etiquetado general	35	54	33	51	45	218
Etiquetado nutricional	33	54	33	50	45	215
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	0	0	1	1	0	2
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>185</b>	<b>124</b>	<b>174</b>	<b>164</b>	<b>805</b>

### Cantidad de productos verificados

De junio 2014 a marzo 2019

Tipo de estudios	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 mar-19	Total
Inocuidad y calidad	247	142	72	0	48	509
Contenido neto	994	976	1,027	1183	728	4,908
Etiquetado general	362	664	376	564	722	2,688
Etiquetado nutricional	347	664	376	561	722	2,670
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	0	0	51	94	0	145
<b>Total</b>	<b>1,950</b>	<b>2,446</b>	<b>1,902</b>	<b>2,402</b>	<b>2,220</b>	<b>10,920</b>

### Marcas de productos verificados

De junio 2014 a marzo 2019

Tipo de estudios	jun-14 may-15	jun-15 may-16	jun-16 may-17	jun-17 may-18	jun-18 mar-19	Total
Inocuidad y calidad	219	97	56	0	48	420
Contenido neto	512	450	418	460	336	2,176
Etiquetado general	227	352	171	325	317	1,392
Etiquetado nutricional	225	352	171	324	317	1,389
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	0	0	14	23	0	27
<b>Total</b>	<b>1,183</b>	<b>1,251</b>	<b>830</b>	<b>1,132</b>	<b>1,018</b>	<b>5,414</b>

Cantidad de productos según resultados de los planes de verificación  
De junio 2014 a marzo 2019

Tipo de estudios	Junio 14 - Mayo 15			Junio 15 - Mayo 16			Junio 16 - Mayo 17			Junio 17 - Mayo 18			Junio 18 - Marzo 19		
	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional
Inocuidad y calidad	202	45	0	135	7	0	72	0	0	0	0	0	48	0	0
Contenido neto	876	118	0	869	107	0	907	120	0	1051	132	0	674	54	0
Etiquetado general	180	182	0	310	354	0	160	216	0	228	336	0	384	338	0
Etiquetado nutricional	290	32	25	481	132	51	209	151	16	280	196	85	424	196	102
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	0	0	0	0	0	0	3	48	0	28	66	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1,548</b>	<b>377</b>	<b>25</b>	<b>1,795</b>	<b>600</b>	<b>51</b>	<b>1,351</b>	<b>535</b>	<b>16</b>	<b>1,587</b>	<b>730</b>	<b>85</b>	<b>1,530</b>	<b>588</b>	<b>102</b>

Resultados de los estudios de inocuidad y calidad, contenido neto, etiquetado general, etiquetado nutricional de alimentos y etiquetado de eficiencia energética.  
De junio 2014 a marzo 2019

Tipo de estudios	Número de estudios		Marcas verificadas		Productos verificados		Verificaciones por tipo de hallazgo					
							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	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Inocuidad y calidad	50	6.2%	420	7.8%	509	4.7%	457	89.78%	52	10.22%	0	0%
Contenido neto	320	39.9%	2,176	40.5%	4,908	45.5%	4,377	89.18%	531	10.82%	0	0%
Etiquetado general	218	27.1%	1,392	25.9%	2,688	24.9%	1,262	46.95%	1,426	53.05%	0	0%
Etiquetado nutricional	215	26.8%	1,368	25.8%	2,670	24.8%	1,684	63.07%	707	26.48%	279	10.4%
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	2	0.2%	37	0.7%	145	1.3%	51	21.38%	114	78.62%	0	0%
<b>Total</b>	<b>805</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,414</b>	<b>100.0%</b>	<b>10,920</b>	<b>100.0%</b>	<b>7,811</b>	<b>71.53%</b>	<b>2,830</b>	<b>25.92%</b>	<b>279</b>	<b>2.6%</b>

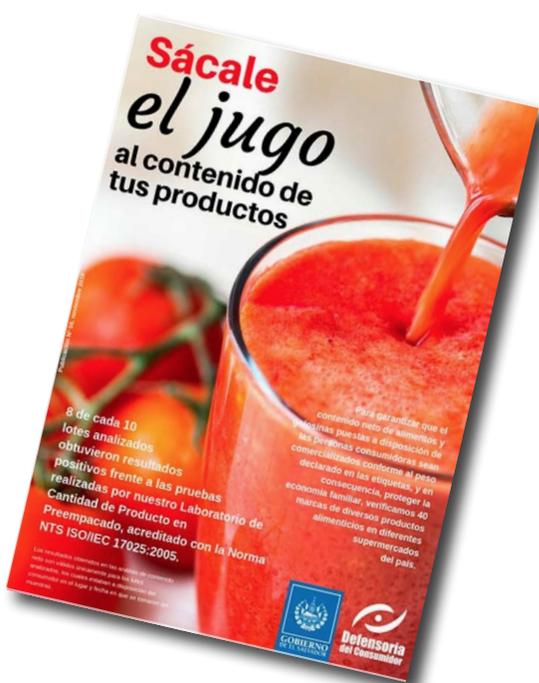
La Defensoría del Consumidor realizó de junio 2018 a marzo 2019, **164 planes de verificación** de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, incluyendo tres planes de verificación en inocuidad y calidad; con esta acción se verificó un total de **2,220 productos**.

El **68.92% de los productos analizados (1,530)** cumplió con la normativa verificada; y el **26.49%** (588 productos), presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. Esta verificación identificó **102 productos (4.59%)** que no declararon información nutricional en la etiqueta.

## Resultados de los estudios de inocuidad y calidad, contenido neto, etiquetado general, etiquetado nutricional de alimentos

De junio 2018 a marzo 2019

Tipo de estudios	Número de estudios		Marcas verificadas		Productos verificados		Verificaciones por tipo de hallazgo					
							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	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Inocuidad y calidad	3	1.8%	48	4.71%	48	2.2%	48	100%	0	0%	0	0%
Contenido neto	71	43.3%	336	33.0%	728	33.1%	674	92.58%	54	7.42%	0	0%
Etiquetado general	45	27.4%	317	31.1%	722	32.5%	384	53.19%	338	46.81%	0	0%
Etiquetado nutricional	45	27.4%	317	31.1%	722	32.5%	424	58.73%	196	27.15%	102	14.1%
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,018</b>	<b>100.0%</b>	<b>2,220</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,530</b>	<b>68.92%</b>	<b>588</b>	<b>26.49%</b>	<b>102</b>	<b>4.6%</b>



### Verificación de contenido neto en alimentos

En el período de junio 2018 a marzo 2019 se realizaron 71 estudios de contenido neto en 728 productos de 336 marcas de productos alimenticios con el objetivo de verificar si el peso declarado en las etiquetas concuerda con lo entregado efectivamente a las personas consumidoras.

En 674 productos alimenticios que representan el 92.6% de los productos analizados se

determinó que cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de Productos en Pre-empacados" (RTCA 01.01.11:06) mientras que 54 productos (7.4%) presentaron hallazgos de incumplimiento, los cuales activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

## Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

De junio 2018 a marzo 2019

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Hallazgos					
				Productos Verificados		Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
1	Boquitas/Frituras	25	7.4%	104	14.3%	102	98.1%	2	1.9%
2	Marmahón	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
3	Burritos congelados	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
4	Frijol Blanco	3	0.9%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
5	Pan dulce alemanas	3	0.9%	5	0.7%	3	60.0%	2	40.0%
6	Frijoles enlatados con carne/Chili con carne	3	0.9%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
7	Aros de cebolla congelados	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
8	Flan preparado	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
9	Caramelos duros/dulces duros/confite	8	2.4%	37	5.1%	34	91.9%	3	8.1%
10	Caramelos/dulces de goma.	11	3.3%	36	4.9%	36	100.0%	0	0.0%
11	Leche de coco/crema de coco	4	1.2%	6	0.8%	6	100.0%	0	0.0%
12	Mole	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
13	Frijol de soya	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
14	Mix para elaborar michelada	3	0.9%	4	0.5%	2	50.0%	2	50.0%
15	Mezcla para preparar crema batida tipo chantilly	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
16	Lentejas	2	0.6%	2	0.3%	1	50.0%	1	50.0%
17	Premezcla/mezcla de harinas para preparar postres	5	1.5%	18	2.5%	18	100.0%	0	0.0%
18	Chile jalapeño en escabeche	5	1.5%	20	2.7%	19	95.0%	1	5.0%
19	Linaza	6	1.8%	9	1.2%	8	88.9%	1	11.1%
20	Maíz para palomitas de maíz/pop corn	7	2.1%	8	1.1%	7	87.5%	1	12.5%
21	Aceite vegetal de maíz, palma, soya, canola y girasol	16	4.8%	60	8.2%	49	81.7%	11	18.3%
22	Dulce de leche/cajeta	3	0.9%	5	0.7%	5	100.0%	0	0.0%
23	Preparado alimenticio de miel	3	0.9%	5	0.7%	5	100.0%	0	0.0%
24	Vino para cocinar	4	1.2%	7	1.0%	7	100.0%	0	0.0%
25	Salsa teriyaki	3	0.9%	6	0.8%	6	100.0%	0	0.0%
26	Salsa de queso	3	0.9%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
27	Jugo de tomate	2	0.6%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
28	Embutidos enlatados	6	1.8%	7	1.0%	6	85.7%	1	14.3%
29	Cervezas	44	13.1%	74	10.2%	66	89.2%	8	10.8%
30	Frijol negro	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
31	Espumillas	1	0.3%	4	0.5%	4	100.0%	0	0.0%
32	Pudín preparado	1	0.3%	7	1.0%	6	85.7%	1	14.3%
33	Arroz integral	2	0.6%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
34	Gelatina preparada	2	0.6%	8	1.1%	8	100.0%	0	0.0%
35	Dulce de panela	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
36	Azúcar glass	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
37	Pan dulce margaritas	4	1.2%	7	1.0%	7	100.0%	0	0.0%
38	Suspiros	2	0.6%	2	0.3%	1	50.0%	1	50.0%
39	Pichardines	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
40	Alfajores	1	0.3%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
41	Levadura instantánea para pan	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
42	tamales	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
43	Queso tipo pecorino añejado y edam	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
44	Pan Blanco	7	2.1%	12	1.6%	12	100.0%	0	0.0%
45	Pasta alimenticia tipo chao mein	9	2.7%	18	2.5%	16	88.9%	2	11.1%
46	Flan	7	2.1%	13	1.8%	12	92.3%	1	7.7%
47	Queiquitos	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
48	Mantequilla	4	1.2%	9	1.2%	9	100.0%	0	0.0%
49	Crema de avellanas con cacao/chocolate	4	1.2%	7	1.0%	7	100.0%	0	0.0%
50	Vinagre	8	2.4%	18	2.5%	17	94.4%	1	5.6%
51	Colados para bebé	6	1.8%	37	5.1%	37	100.0%	0	0.0%
52	Variedades del salsas	17	5.1%	18	2.5%	16	88.9%	2	11.1%
53	Azúcar morena	2	0.6%	3	0.4%	2	66.7%	1	33.3%
54	Arroz preparado	1	0.3%	5	0.7%	5	100.0%	0	0.0%
55	Rosa de Jamaica/Flor de Jamaica	3	0.9%	3	0.4%	3	100.0%	0	0.0%
56	Pan dulce de maíz tipo totoposte	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%

Pasan...

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
57	Pan Croissant	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
58	Quinoa	2	0.6%	5	0.7%	5	100.0%	0	0.0%
59	Queso Edam	2	0.6%	2	0.3%	0	0.0%	2	100.0%
60	Maicillo con miel/Alboroto	1	0.3%	1	0.1%	1	100.0%	0	0.0%
61	Bebidas aloe vera	6	1.8%	15	2.1%	13	86.7%	2	13.3%
62	Maíz enlatado	13	3.9%	15	2.1%	14	93.3%	1	6.7%
63	Leche saborizada	2	0.6%	10	1.4%	9	90.0%	1	10.0%
64	Garbanzos	8	2.4%	9	1.2%	9	100.0%	0	0.0%
65	Croutones/crotones/crutones	4	1.2%	7	1.0%	7	100.0%	0	0.0%
66	Café líquido preparado	2	0.6%	6	0.8%	6	100.0%	0	0.0%
67	Pasta de tomate	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%
68	Agua de coco	1	0.3%	3	0.4%	2	66.7%	1	33.3%
69	Miel de abeja	7	2.1%	10	1.4%	8	80.0%	2	20.0%
70	Chorizo	8	2.4%	13	1.8%	10	76.9%	3	23.1%
71	Queso parmesano	3	0.9%	4	0.5%	4	100.0%	0	0.0%
<b>Total</b>		<b>336</b>	<b>100.0%</b>	<b>728</b>	<b>100.0%</b>	<b>674</b>	<b>92.6%</b>	<b>54</b>	<b>7.4%</b>

## Verificación de etiquetado nutricional

Para garantizar el derecho de los consumidores a ser informados, la Defensoría también realizó 45 estudios de etiquetado nutricional, para verificar la información nutricional en la etiqueta y garantizar que las personas consumidoras conocen de forma directa e inmediata las características reales de alimentos y bebidas, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y el Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA 67.01.60:10) “Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-ensados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de edad”.

Como resultado de esta verificación se determinó que 424 (58.7%) de los 722 productos analizados cumplen con la normativa verificada, y 196 productos (27.1%) registraron incumplimientos legales. En estos casos se iniciaron los procedimientos sancionatorios; mientras que 102 productos (14.1%) no poseen información nutricional en la etiqueta por no ser obligatorio para este tipo de alimentos.



**Resultados de los estudios de etiquetado nutricional**  
De junio 2018 a marzo 2019

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos					
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
						Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Carne para hamburguesas congeladas	4	1.3%	4	0.6%	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%
2	Arvejas/peti pois/chícharos	9	2.8%	17	2.4%	13	76.5%	4	23.5%	0	0.0%
3	Frijoles volteados	11	3.5%	21	2.9%	21	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
4	Bebida de soya líquida	4	1.3%	12	1.7%	4	33.3%	8	66.7%	0	0.0%
5	Leche evaporada	2	0.6%	2	0.3%	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
6	Aceite de oliva	12	3.8%	29	4.0%	23	79.3%	6	20.7%	0	0.0%
7	Ciruelas deshidratadas	2	0.6%	4	0.6%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
8	Canela molida	5	1.6%	14	1.9%	4	28.6%	0	0.0%	10	71.4%
9	Encurtidos	3	0.9%	4	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	100.0%
10	Calamares	3	0.9%	6	0.8%	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%
11	Mejillones	3	0.9%	4	0.6%	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0%
12	Proteína de soya	4	1.3%	9	1.2%	2	22.2%	1	11.1%	6	66.7%
13	Butifarras	2	0.6%	6	0.8%	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%
14	Tomate enlatado	4	1.3%	9	1.2%	4	44.4%	5	55.6%	0	0.0%
15	Canela molida	6	1.9%	8	1.1%	4	50.0%	4	50.0%	0	0.0%
16	Pan de papa	1	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
17	Bebidas carbonatadas (originales y bajas en calorías)	28	8.8%	50	6.9%	34	68.0%	16	32.0%	0	0.0%
18	Mermelada	15	4.7%	25	3.5%	18	72.0%	6	24.0%	1	4.0%
19	Azúcar blanca	3	0.9%	10	1.4%	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
20	Bebidas hidratantes	5	1.6%	19	2.6%	19	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
21	Harina para pancakes	14	4.4%	37	5.1%	29	78.4%	8	21.6%	0	0.0%
22	Imitación de carne de cangrejo	4	1.3%	5	0.7%	0	0.0%	4	80.0%	1	20.0%
23	Pimienta Negra Molida	3	0.9%	4	0.6%	2	50.0%	0	0.0%	2	50.0%
24	Boquitas	21	6.6%	73	10.1%	43	58.9%	25	34.2%	5	6.8%
25	Huevos	1	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
26	Harina de arroz	6	1.9%	6	0.8%	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%
27	Gelatina en polvo	9	2.8%	21	2.9%	20	95.2%	1	4.8%	0	0.0%
28	Tortilla de maíz	5	1.6%	6	0.8%	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%
29	Té para infusión	9	2.8%	19	2.6%	14	73.7%	0	0.0%	5	26.3%
30	Azúcar morena	2	0.6%	4	0.6%	4	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
31	Pan Integral	5	1.6%	7	1.0%	5	71.4%	1	14.3%	1	14.3%
32	Ajo molido	4	1.3%	6	0.8%	3	50.0%	0	0.0%	3	50.0%
33	Café soluble instantáneo	16	5.0%	54	7.5%	19	35.2%	0	0.0%	35	64.8%
34	Pizza congelada	6	1.9%	22	3.0%	5	22.7%	16	72.7%	1	4.5%
35	Papas fritas congeladas	6	1.9%	15	2.1%	10	66.7%	4	26.7%	1	6.7%
36	Puré de papas deshidratado	6	1.9%	13	1.8%	5	38.5%	6	46.2%	2	15.4%
37	Pastas cortas	13	4.1%	43	6.0%	36	83.7%	7	16.3%	0	0.0%
38	Caramelos duros/ dulces duros /confite	12	3.8%	37	5.1%	20	54.1%	14	37.8%	3	8.1%
39	Miel de abejas	6	1.9%	6	0.8%	1	16.7%	1	16.7%	4	66.7%
40	Pupusas congeladas	1	0.3%	4	0.6%	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%

Pasan...

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos					
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
41	Paletas congeladas	7	2.2%	16	2.2%	9	56.3%	7	43.8%	0	0.0%
42	Sasón completo	2	0.6%	8	1.1%	2	25.0%	2	25.0%	4	50.0%
43	Salsa de tomate ketchup y tipo ketchup	21	6.6%	36	5.0%	21	58.3%	11	30.6%	4	11.1%
44	Fruta deshidratada	8	2.5%	16	2.2%	3	18.8%	9	56.3%	4	25.0%
45	Palitos de pan	4	1.3%	9	1.2%	1	11.1%	6	66.7%	2	22.2%
<b>Total</b>		<b>317</b>	<b>100.0%</b>	<b>722</b>	<b>100.0%</b>	<b>424</b>	<b>58.7%</b>	<b>196</b>	<b>27.1%</b>	<b>102</b>	<b>14.1%</b>

## Verificación de etiquetado general

De junio 2018 a marzo 2019, mediante la realización de 45 estudios de etiquetado general se verificó que 384 (53.2%) de los 722 productos analizados cumplen con las disposiciones de Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.07:10 Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Pre envasados) y Reglamentos Técnicos de productos específicos. En el 46.8% (338) fueron activados los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.



## Resultados de los estudios de etiquetado general

De junio 2018 a marzo 2019

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
1	Carne para hamburguesas congeladas	4	1.3%	4	0.6%	0	0.0%	4	100.0%
2	Arvejas/peti pois/chicharos	9	2.8%	17	2.4%	10	58.8%	7	41.2%
3	Frijoles volteados	11	3.5%	21	2.9%	15	71.4%	6	28.6%
4	Bebida de soya líquida	4	1.3%	12	1.7%	0	0.0%	12	100.0%
5	Leche evaporada	2	0.6%	2	0.3%	0	0.0%	2	100.0%
6	Aceite de oliva	12	3.8%	29	4.0%	23	79.3%	6	20.7%
7	Ciruelas deshidratadas	2	0.6%	4	0.6%	4	100.0%	0	0.0%
8	Canela molida	5	1.6%	14	1.9%	11	78.6%	3	21.4%
9	Encurtidos	3	0.9%	4	0.6%	2	50.0%	2	50.0%
10	Calamares	3	0.9%	6	0.8%	1	16.7%	5	83.3%
11	Mejillones	3	0.9%	4	0.6%	1	25.0%	3	75.0%
12	Proteína de soya	4	1.3%	9	1.2%	2	22.2%	7	77.8%
13	Butifarras	2	0.6%	6	0.8%	0	0.0%	6	100.0%
14	Tomate enlatado	4	1.3%	9	1.2%	1	11.1%	8	88.9%
15	Salsa de queso	6	1.9%	8	1.1%	5	62.5%	3	37.5%
16	Pan de papa	1	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	1	100.0%
17	Bebidas carbonatadas (originales y bajas en calorías)	28	8.8%	50	6.9%	36	72.0%	14	28.0%
18	Mermelada	15	4.7%	25	3.5%	7	28.0%	18	72.0%
19	Azúcar blanca	3	0.9%	10	1.4%	0	0.0%	10	100.0%
20	Bebidas hidratantes	5	1.6%	19	2.6%	19	100.0%	0	0.0%
21	Harina para pancakes	14	4.4%	37	5.1%	28	75.7%	9	24.3%
22	Imitación de carne de cangrejo	4	1.3%	5	0.7%	0	0.0%	5	100.0%
23	Pimienta Negra Molida	3	0.9%	4	0.6%	3	75.0%	1	25.0%
24	Boquitas	21	6.6%	73	10.1%	45	61.6%	28	38.4%
25	Huevos	1	0.3%	1	0.1%	0	0.0%	1	100.0%
26	Harina de arroz	6	1.9%	6	0.8%	2	33.3%	4	66.7%
27	Gelatina en polvo	9	2.8%	21	2.9%	19	90.5%	2	9.5%
28	Tortilla de maíz	5	1.6%	6	0.8%	0	0.0%	6	100.0%
29	Té para infusión	9	2.8%	19	2.6%	15	78.9%	4	21.1%
30	Azúcar morena	2	0.6%	4	0.6%	0	0.0%	4	100.0%
31	Pan Integral	5	1.6%	7	1.0%	5	71.4%	2	28.6%
32	Ajo molido	4	1.3%	6	0.8%	3	50.0%	3	50.0%
33	Café soluble instantáneo	16	5.0%	54	7.5%	0	0.0%	54	100.0%
34	Pizza congelada	6	1.9%	22	3.0%	13	59.1%	9	40.9%
35	Papas fritas congeladas	6	1.9%	15	2.1%	7	46.7%	8	53.3%
36	Pure de papas deshidratado	6	1.9%	13	1.8%	4	30.8%	9	69.2%
37	Pastas cortas	13	4.1%	43	6.0%	30	69.8%	13	30.2%
38	Caramelos duros/ dulces duros /confite	12	3.8%	37	5.1%	24	64.9%	13	35.1%
39	Miel de abejas	6	1.9%	6	0.8%	2	33.3%	4	66.7%
40	Pupusas congeladas	1	0.3%	4	0.6%	3	75.0%	1	25.0%
41	Paletas congeladas	7	2.2%	16	2.2%	6	37.5%	10	62.5%
42	Sassón completo	2	0.6%	8	1.1%	3	37.5%	5	62.5%
43	Salsa de tomate ketchup y tipo ketchup	21	6.6%	36	5.0%	30	83.3%	6	16.7%
44	Fruta deshidratada	8	2.5%	16	2.2%	5	31.3%	11	68.8%
45	Palitos de pan	4	1.3%	9	1.2%	0	0.0%	9	100.0%
<b>Total</b>		<b>317</b>	<b>100.0%</b>	<b>722</b>	<b>100.0%</b>	<b>384</b>	<b>53.20%</b>	<b>338</b>	<b>46.8%</b>



## Verificación de inspecciones de inocuidad y calidad

En el período informado se realizaron 3 planes de inocuidad y calidad en bebidas carbonatadas y en refrescos y té líquidos de sabor variados, con el propósito de informar a la población del contenido de azúcares y otros edulcorantes no calóricos.

### Resultados de los estudios en inocuidad y calidad

De junio 2018 a marzo 2019

	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos sin hallazgos	Productos con hallazgos	Con hallazgos microbiológicos	Sin hallazgos microbiológicos	Con hallazgos de calidad	Sin hallazgos de calidad
1	Bebidas carbonatadas original y baja en calorías.	22	22	22	0	0	0	0	22
2	Refresco líquido sabor variado original y bajo en calorías	16	16	16	0	0	0	0	16
3	Té líquido	10	10	10	0	0	0	0	10
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

## Planes de inspección de la Defensoría con otras instituciones en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Para proteger los derechos económicos e intereses de las personas consumidoras, la Defensoría realizó acciones conjuntas de vigilancia y verificación a diferentes proveedores para identificar y prevenir prácticas empresariales que afecten los derechos e intereses de los consumidores.

- En el período de 2010-2016, la Defensoría del Consumidor realizó 9 planes de inspección en el marco del funcionamiento del Comité Sectorial de Alimentos del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. En total, se inspeccionaron 209 establecimientos y se verificaron 274 productos, de los cuales solo en 100 (36.50%) se determinó que cumplen con la normativa técnica y en 174 (63.50%) no, en estos últimos casos se iniciaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.
- En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), entre 2013 y 2018 verificamos el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, realizándose 7,015 inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados. En este periodo se verificaron 127,004 medicamentos, de los cuales el 98.59% (125,212) cumple con la disposición del precio máximo de venta al público.
- En los meses de julio y agosto del año 2018, en coordinación con la Policía Nacional Civil a través de la División de Control Migratorio y Fiscal se realizó un operativo en tiendas mayoristas y transportistas que comercializan granos básicos, con el fin de proteger la economía familiar y contrarrestar una posible especulación y acaparamiento del maíz, realizando un total de 58 inspecciones a 53 proveedores de granos básicos en principales plazas y agentes de la cadena de comercialización de maíz blanco a nivel nacional, dentro de los cuales se encuentran: 21 distribuidoras, 19 transportistas, 4 almacenadoras y 9 importadoras y distribuidoras. En enero 2019 se experimentó un abrupto incremento en el precio del maíz blanco, por lo que se realizaron las siguientes acciones: monitoreo de precios en 70 establecimientos de venta de granos (mayoristas) en las principales plazas a nivel nacional y 13 inspecciones en establecimientos de los principales importadores y comercializadores de granos básicos.
- En diciembre 2018, en coordinación con la SIGET se realizó el lanzamiento de la TV digital, para lo cual se verificaron en conjunto 294 televisores en 21 establecimientos que comercializan muebles y electrodomésticos en los municipios de San Salvador y Mejicanos a fin de constatar que cumplen con el estándar de señal ISDB-TB, de los cuales 162 (55.10%) cumplieron con dicho estándar.

## Talleres de divulgación de la LPC y normativas técnicas a proveedores

En el período de junio 2009 a mayo 2014, se impartieron 9 talleres a proveedores, con el objetivo de difundir el marco normativo de protección al consumidor a los sectores de tiendas de conveniencias, restaurantes y demás proveedores que elaboran alimentos y bebidas preenvasadas contando con la participación de 628 representantes de 398 empresas.

## Resultados de los talleres dirigidos a proveedores

De junio 2009 – mayo 2014

	Sectores	Cantidad	Número de Representantes	Porcentaje
1	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes en El Salvador"	15-abr-11	80	56
2	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Supermercados en El Salvador"	02-jun-11	38	4
3	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Tiendas de Conveniencia en El Salvador"	17-nov-11	178	95
4	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes en El Salvador"	26-mar-12	74	42
5	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"	03-may-12	37	29
6	"Taller Informativo de la Ley de Protección al Consumidor y Normas Técnicas relacionadas a las Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos en Cafetines Escolares"	11-mar-13	60	48
7	"Marco Normativo de Contenido Neto Aplicable al Sector de Alimentos en El Salvador"	30-abr-13	59	46
8	"Reglamentos Técnicos Centroamericanos sobre Etiquetado General y Nutricional aplicable a los alimentos preenvasados en El Salvador"	13-dic-13	70	47
9	"Divulgación de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables al Sector de Restaurantes en El Salvador".	02-abr-14	32	31
<b>Total</b>			<b>628</b>	<b>398</b>

En el período de junio 2014 a mayo 2019, se impartieron 51 talleres a proveedores de diferentes sectores entre ellos, alimentos y bebidas (restaurantes, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas), comercializadores de útiles escolares, agencias de viaje y tour operadores, funerarias, transporte terrestre

y aéreo, proveedores de servicios financieros no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero, entre otros; con el propósito de dar a conocer las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes a 1,376 representantes de 762 empresas.



Resultados de los talleres dirigidos a proveedores  
De junio 2014 – mayo 2019

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas
1	"Marco Normativo aplicable al Sector de Agua Envasada en El Salvador"	04-jul-14	37	23
2		San Salvador	21-nov-14	19
3	"Marco normativo aplicable al sector de Tiendas Mayoristas en El Salvador"	Santa Ana	27-nov-14	29
4		San Miguel	03-dic-14	49
5	"Divulgación de las principales Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador"	20-mar-15	61	36
6	"Reglamentos Técnicos Centroamericanos sobre Etiquetado General y Nutricional Aplicable a los Alimentos Preenvasados en El Salvador"	11-jun-15	56	39
7	Marco Normativo Aplicable al sector de Alimentos"	27-oct 15	28	1
8	Marco Normativo de Cantidad de Producto en Preenvasado Aplicable al Sector de Alimentos en El Salvador"	12-nov-15	28	20
9	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada, enfocada a un grupo de mujeres emprendedoras apoyadas por Ciudad Mujer".	22-jul-16	26	16
10	Taller de divulgación de disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor dirigido a Proveedores: "Protección de los Intereses Económicos y Sociales de los Consumidores"	25-oct-16	35	13
11	"Marco regulatorio y reglamentos técnicos aplicables en el sector de alimentos" a pequeñas empresas en CONAMYPE	21-nov-16	13	10
12	"Marco Normativo aplicable a comercializadores de útiles escolares"	Occidente	02-dic-16	7
13		Oriente	05-dic-16	32
14		Centro	06-dic-16	33
15	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"	21-ene-17	7	1
16		San Salvador	07-mar-17	32
17	"Marco regulatorio y RTCA de etiquetado general en el sector de alimentos" CONAMYPE	La Libertad	07 mar 17	14
18		Santa Ana	09-mar 17	19
19		Sonsonate	10-mar-17	13
20	"Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir" dirigida al Gabinete de Gestión Departamental de Chalatenango	14-mar-17	44	0
21		Cojutepeque	15-mar-17	18
22	"Marco regulatorio y RTCA de etiquetado general en el sector de alimentos" CONAMYPE	Chalatenango	16-mar-17	11
23		Zacatecoluca	28-mar-17	12
24		San Miguel	29-mar-17	20
25	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"	29-mar-17	14	1

*pasan...*

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas	
26	"Marco regulatorio y RTCA de etiquetado general en el sector de alimentos" CONAMYPE	La Unión	03-abr-17	12	6
27		Morazán	04-abr-17	36	25
28	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"		14-jul-17	5	1
29			20-jul-17	4	1
30	Taller: "Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas".		14-ago-17	16	1
31	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"		17-ago-17	3	1
32	Reglamento Técnico Centroamericano Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Ciudad Mujer Usulután)		16-nov-17	13	12
33	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos" (ALAMPYMES)		23-nov-17	10	8
34	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"		19-ene-18	4	1
35	"Consumo Saludable y Seguro de Alimentos y Bebidas para el Buen Vivir"		10-abr-18	64	1
36	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a agencias de viajes y tours operadores en El Salvador		26-jul-18	52	40
37	Principales disposiciones de Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en su relación con los proveedores		27-sep-18	30	23
38	"Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados"		03-oct-18	2	1
39			11-oct-18	3	1
40	"Taller de divulgación de las disposiciones de la LPC al sector de librerías".	Santa Ana	06-nov-18	43	24
41		San Miguel	07-nov-18	32	15
42		San Salvador	13-nov-18	43	24
43	"Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector de agencias de viaje y tour operadores en El Salvador"		27-feb-19	39	32
44	"Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector de transporte terrestre"		14-mar-19	4	3
45	"Aspectos de Implementación de la Ley Contra la Usura"	Occidente	19-mar-19	34	22
46		Oriente	21-mar-19	42	24
47		Centro	26-mar-19	88	52
48	"Los derechos de consumidores de servicios de transporte aéreo" en las instalaciones de CEPA		05-abr-19	12	4
49	"Los derechos de consumidores de servicios de transporte aéreo"		08-abr-19	29	11
50	"Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a establecimientos que comercializan bienes y servicios"		09-abr-19	64	40
51	Taller de difusión del RTS 17.01.01:16 Metrología. Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático		23-may-19	35	20
<b>Total</b>				<b>1,376</b>	<b>762</b>

## Talleres a proveedores realizados por la DC en coordinación con otras instituciones en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

En el período de junio 2009 a mayo 2014, la Defensoría en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, impartió 15 talleres a proveedores en coordinación con el Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Organismo Salvadoreño de Normalización y el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica, entre otros, con el propósito de fortalecer el conocimiento y cumplimiento del marco normativo en el sector de agua envasada, alimentos y bebidas preenvasadas, salinero, plantas artesanales lácteas, entre otros, contando con la participación de 502 representantes de 309 empresas.

### Resultados de los talleres dirigidos a proveedores con el apoyo de otras instituciones *De junio 2009 - mayo 2014*

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas	
1	"Normas Técnicas del Sector de Agua Envasada en El Salvador"	23-ago-10	54	43	
2	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Miel en El Salvador"	08-nov-11	48	15	
3	"Normas Técnicas Aplicables al Sector Salinero en El Salvador"	01-dic-11	52	29	
4	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Aceites y Grasas Comestibles en El Salvador"	28-jun-12	29	21	
5	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Bebidas no Carbonatadas sin Alcohol en El Salvador"	26-sep-12	16	11	
6	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"	Nueva Concepción, Chalatenango	25-oct-12	22	16
7		San Miguel	26-nov-12	41	18
8		Santa Ana	04-dic-12	54	26
9	"Ley de Protección al Consumidor y Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes y Hoteles en El Salvador".	21-mar-13	40	29	
10	"Marco Normativo Aplicable al Sector de Jugos y Néctares en El Salvador"	18-jul-13	10	9	
11	"Marco normativo aplicable al sector de Panadería y Pastelería en El Salvador"	20-sep-13	44	31	
12	"Marco normativo aplicable al sector de Sucedáneos de la Leche Materna en El Salvador"	14-nov-13	23	14	
13	"Marco Normativo Aplicable al Sector Salinero" (La Unión)	21-feb-14	12	6	
14	"Marco Normativo aplicable al sector de Lácteos en El Salvador"	26-feb-14	47	32	
15	"Marco Normativo Aplicable al Sector Salinero" (Usulután)	07-mar-14	10	9	
<b>Total</b>			<b>502</b>	<b>309</b>	

En el período de junio 2014 a mayo 2019, la Defensoría en coordinación con otras instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor impartió 64 talleres a proveedores, con el fin de divulgar las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador, el marco normativo aplicable a las buenas prácticas de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos y de diagnóstico in vitro, entre otros; contando con la participación de 4,099 representantes de 2,538 empresas proveedoras.

## Resultados de los talleres dirigidos a proveedores con el apoyo de otras instituciones

*De junio 2014 - mayo 2019*

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas	
1	Taller: "Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria Consuma 2015".	15-jul-15	268	245	
2	"Taller de Divulgación de Reglamentos Técnicos aplicable al sector Lácteo en El Salvador"	16-jul-15	28	21	
3	"Principales disposiciones de la Ley Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador"	22-oct-15	48	25	
4	"Marco Normativo aplicable al sector de Panadería y Pastelería en El Salvador"	24-ago-15	18	11	
5	Taller de Divulgación de Reglamentos Técnicos aplicables al sector de Harinas en El Salvador	31-ago-15	10	7	
6	"Divulgación de las principales Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador"	Oriente	02-mar-16	79	58
7		Centro	03-mar-16	41	33
8		Occidente	04-mar-16	56	43
9	"Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador"	28-abr-16	29	15	
10	"Marco Normativo Aplicable a las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Productos Farmacéuticos y de Diagnostico In vitro en El Salvador"	07-jul-16	14	6	
11	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria Consuma 2016", Zona Central.	21-jul-16	159	31	
12		22-jul-16	393	49	
13	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en proveedores juegos mecánicos"	26-jul-16	5	5	
14	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2016".	28-jul-16	102	93	
15	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2016".	28-jul-16	27	16	
16	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2016"	29-jul-16	30	11	
17	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2016"	29-jul-16	28	10	
18	"Normas Técnicas para el sector salud y reglamentación para el sector farmacéutico en El Salvador"	22-sep-16	3	3	
19	"Marco Normativo Aplicable al Sector de Frutas y Hortalizas en El Salvador"	28-sep-16	13	9	
20		26-oct-16	11	8	
21		24-nov-16	33	14	

*Pasan...*

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas	
22		23-mar-17	39	35	
23	"Divulgación de las principales disposiciones de la Ley Protección al Consumidor y otras normativas, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador"	29-mar-17	58	53	
24		30-mar-17	62	60	
25		06-abr-17	33	33	
26	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria Consuma 2017".	14-jul-17	237	194	
27	"Principales disposiciones a la LPC aplicables en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la Feria Consuma 2017".	19-jul-17	215	56	
28	Divulgación "Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud" dirigido a clínicas médicas y hospitales privados del área central del país.	22-jun-17	59	33	
29	"Principales disposiciones a la LPC aplicables a personas que comercializaran alimentos, bebidas y productos de temporada en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2017".	27-jul-17	59	59	
30	"Principales disposiciones a la LPC aplicables a personas que comercializaran alimentos, bebidas y productos de temporada en la Feria ubicada en estadio Cuscatlán 2017".	28-jul-17	114	114	
31	"Divulgación del Marco Normativo aplicable a Laboratorios Clínicos en El Salvador y la Norma ISO 15189:2012 Laboratorios clínicos - Requisitos para la calidad y competencia" dirigido a laboratorios clínicos públicos y privados de la zona oriental del país.	30-ago-17	44	23	
32	Divulgación "Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud" dirigido a clínicas y hospitales privados de la zona occidental del país.	21-sep-17	30	17	
33	"Divulgación del Marco Normativo aplicable a Laboratorios Clínicos en El Salvador y la Norma ISO 15189:2012 Laboratorios clínicos - Requisitos para la calidad y competencia" dirigido a laboratorios clínicos públicos y privados de la zona central del país.	27-sep-17	31	19	
34	Divulgación "Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud" dirigido a clínicas y hospitales privados de la zona oriental del país.	19-oct-17	33	15	
35	"Divulgación del Marco Normativo aplicable a Laboratorios Clínicos en El Salvador y la Norma ISO 15189:2012 Laboratorios clínicos - Requisitos para la calidad y competencia" dirigido a laboratorios clínicos públicos y privados de la zona de Chalatenango.	15-nov-17	17	11	
36		Oriente	15-nov-17	8	6
37	"Marco normativo aplicable al sector de plantas artesanales lácteas"	Occidente	22-nov-17	5	4
38		Paracentral	29-nov-17	11	6
39		Centro	06-dic-17	3	3
40	"Divulgación del Marco Normativo aplicable a Laboratorios Clínicos en El Salvador y la Norma ISO 15189:2012 Laboratorios clínicos - Requisitos para la calidad y competencia" dirigido a laboratorios clínicos públicos y privados de la zona de Occidental.	11-dic-17	14	10	
41	"Divulgación de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador".	Sonsonate	14-mar-18	120	102
42		Santa Ana	15-mar-18	171	151

No.	Sectores	Fecha	Número de representantes	Número de empresas	
43		San Miguel	15-mar-18	134	121
44		La Libertad	20-mar-18	44	25
45	"Marco Normativo de Fortificación de alimentos en El Salvador"		30-may-18	10	8
46			18-jul-18	114	29
47	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas.		18-jul-18	36	10
48			18-jul-18	82	24
49			18-jul-18	164	117
50	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos, bebidas, bienes y servicios.		25-jul-18	49	19
51			26-jul-18	76	39
52			30-jul-18	68	22
53	"Difusión de los Reglamentos Técnicos Salvadoreños sobre Eficiencia Energética de Equipos de refrigeración y Acondicionadores de aire".		10-oct-18	29	15
54	"Marco normativo aplicable a servicios funerarios, crematorios, salas de velación, parques memoriales y cementerios".	San Miguel	11-oct-18	49	43
55		Santa Ana	16-oct-18	39	19
56		San Salvador	18-oct-18	28	18
57	"Marco normativo aplicable a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas".		18-mar-19	20	17
58			27-mar-19	47	38
59	"Marco normativo aplicable a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas"	Santa Ana.	29-mar-19	55	44
60		San Miguel	02-abr-19	133	101
61		Ahuachapán	05-abr-19	69	45
62	"Marco normativo aplicable a servicios funerarios, crematorios, salas de velación, parques memoriales y cementerios".	San Salvador	24-may-19	30	25
63		Santa Ana	28-may-19	35	17
64		San Miguel	29-may-19	30	25
<b>Total</b>				<b>4,099</b>	<b>2,538</b>

## Vigilancia de mercado en seguridad de productos en El Salvador

La Defensoría del Consumidor divulgó desde el año 2010 a marzo 2019, un total de 61 alertas de consumo relacionadas con alimentos, juguetes, equipo electrónico, accesorios del hogar y medicamentos. Es importante mencionar que desde diciembre de 2016 se cuenta con un protocolo para la detección, emisión y seguimiento legal de alertas.

### Alertas de consumo atendidas De junio 2010 – mayo 2019

Periodo	Alertas
junio 2010 - mayo 2011	2
junio 2011 - mayo 2012	5
junio 2012 - mayo 2013	2
junio 2013 - mayo 2014	6
<b>Junio 2010 a mayo 2014</b>	<b>15</b>
junio 2014 - mayo 2015	5
junio 2015 - mayo 2016	6
junio 2016 - mayo 2017	9
junio 2017 - mayo 2018	10
junio 2018 - mayo 2019	16
<b>Junio 2014 a mayo 2019</b>	<b>46</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>

De junio 2010 a mayo 2014 se gestionaron 15 alertas relacionadas a alimentos, medicamentos, juguetes, equipo para niños, artículos de belleza, entre otros, de las cuales 6 fueron publicadas en la página web institucional y otros medios institucionales.

De junio 2014 a mayo 2019 se dio atención a 46 alertas relacionadas a juguetes, artículos para niños, neumáticos, bolsas de aire, alimentos, bicicletas, baterías para computadoras, baterías para teléfonos, entre otras, las cuales se divulgaron en la página web y redes sociales institucional, y se enviaron a medios de comunicación con el fin de prevenir a las personas consumidoras sobre los posibles daños a la salud y bienestar al hacer uso de estos productos.

**Alertas publicadas en la web de la Defensoría del Consumidor**  
*De junio 2010 – mayo 2019*

Publicaciones de junio 2010 a mayo 2014	Clip porta chupón	Muñeca de bebe electrónica "My Sweet Love"
	Extractor de leche Playtex	Silla de cuero de oficina
	Rizador de pestañas ergonómico	Pulsera inalámbrica Force
Publicaciones de junio 2014 a mayo 2019	Colchones para bebe	Batería de lón de Litio para estaciones HP
	Colchones para cuna	Puertas de seguridad expandibles
	Bicicleta TREK	Pulsera de presión con libro de cuentos
	Silbato Hello Kitty	Prototipo de neumático FALKEN
	Cables eléctricos de corriente alterna	Neumáticos COOPER
	Silla de bebe para auto	Olla de presión Rena Ware
	BEATS Pill XL Speaker	Batería de lón de Litio para estaciones HP
	Bicicleta TREK	Bicicleta de montaña Schwinn
	Aros amarillos para trapecio	Juguete Arte giratorio
	Prensas de café	Juguete Rueda de alfarería
	Lavadora de ropa de carga superior	Batería portátil para cargar teléfonos móviles
	Smartphone Galaxy Note 7	Taladros de martillo B&D
	Batería de Ion de Litio para portátiles HP	Taladros desatornilladores DeWALT
	Kits para hacer joyería de fantasía	Air bag Takata/Grupo Q
	Coches para bebe Britax	Air bag Takata/ Didea
	Sillas de oficina	Platos y tazones Playtex

De junio 2018 a mayo 2019, para evitar daños a la salud, se publicaron 12 de las 16 alertas relacionadas con los siguientes productos: juguete arte giratorio y juguete rueda de alfarería, de la empresa Michaels Companies, Inc., debido al peligro de incendio y quemaduras por problemas en el compartimento de la batería; la Olla de presión de la empresa Rena Ware, por el riesgo de quemaduras para el usuario por la salida de vapor; las bolsas de aire para vehículos de la empresa Takata, ya que la carcasa del inflador puede reventarse, pudiendo causar graves daños al conductor o al acompañante; la bicicleta de montaña, marca Schwinn Abbott, por el riesgo de caída y lesiones para los usuarios, debido a que el tubo inferior del marco en la bicicleta puede agrietarse; los taladros de martillo B&D por el riesgo de lesiones al deslizarse o romperse el asa lateral; las baterías portátiles para cargar teléfonos móviles marca Luv Betsey que pueden sobrecalentarse e incendiarse, provocando incendios y quemaduras, entre otras.

## Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR)

Con el propósito de mantener informada a la población y a los miembros de la Red de Consumo Seguro y Salud, la Defensoría del Consumidor realiza un proceso de seguimiento permanente a las alertas de consumo desde el año 2011 y mantiene actualizada la información en el Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) desde el año 2014.

En el período 2014-2019 la Defensoría del Consumidor ha publicado en la plataforma del SIAR 38 alertas de productos inseguros (juguetes, baterías para computadora, coches para bebé, sillas de oficina, neumáticos, platos y tazones para niños, ollas de presión y bolsas de aire para vehículos, entre otros) previniendo a las personas consumidoras sobre el daño potencial de adquirir y hacer uso de ellos. Las categorías que más destacan están relacionadas a juguetes, equipo electrónico, equipo para niños y vehículos.

Alertas publicadas SIAR  
De junio 2013 – mayo 2019

Periodo	Alertas
junio 2013 - mayo 2014	6
junio 2014 - mayo 2015	5
junio 2015 - mayo 2016	4
junio 2016 - mayo 2017	6
junio 2017 - mayo 2018	7
junio 2018 - mayo 2019	12
<b>Total</b>	<b>40</b>

En el período comprendido entre junio 2013 a mayo 2014 se publicaron un total de 6 alertas: Clip porta chupón debido al riesgo de asfixia; Muñeca de bebe electrónica "My Sweet Love" por recalentarse la tarjeta de circuitos y representar riesgo de quemaduras; Extractor de leche Playtex por el riesgo de posibles descargas eléctricas en el pecho de las mujeres; Silla de cuero de oficina por peligro de caída para el usuario; Rizador de pestañas ergonómico debido a que puede romperse y causar lesión en los ojos y la Pulsera inalámbrica Force debido a que los usuarios pueden desarrollar reacciones alérgicas a la cubierta de acero inoxidable.



Durante el período comprendido entre junio de 2014 y mayo de 2019 se difundieron un total de 34 alertas de consumo, entre ellas: Cochecitos para bebé de la empresa GRACO por el riesgo de amputación de yema del dedo; silbato de Hello Kitty por riesgo de atragantamiento por aspiración de los componentes del silbato; bicicleta Trek por el riesgo de que la rueda delantera se detenga de forma súbita o se separe de la bicicleta produciendo lesiones en el usuario; Prensas de café por la posibilidad de que los vasos de vidrio pueden romperse durante el uso normal, lo que representa un peligro de laceración para el usuario, entre otras.



Durante el período comprendido entre junio de 2018 y mayo de 2019 se han publicado un total de 12 alertas de consumo, siendo estas: Olla de presión Rena Ware; Batería de Ión de Litio para estaciones HP; Bicicleta de montaña Schwinn; Juguete Arte giratorio; Juguete Rueda de alfarería; Batería portátil para cargar teléfonos móviles; Taladros de martillo B&D; Taladros desatornilladores DeWALT; Air bag Takata/Grupo Q; Air bag Takata/ Didea; entre otras.

El Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) es el primer sistema hemisférico integrado para la generación, gestión e intercambio de información rápido y seguro sobre alertas de productos de consumo, basado en criterios compartidos sobre principios, conceptos generales y terminologías relevantes para las alertas regionales.

El SIAR, elemento central de la Red de Consumo Seguro y Salud impulsada por la Organización de Estados Americanos (OEA) ofrece a los países participantes un espacio de trabajo colaborativo interinstitucional, donde las autoridades competentes pueden avanzar en la consolidación de las prácticas nacionales, subregionales y hemisféricas de vigilancia del mercado en seguridad de productos de consumo, así como en la construcción de un “lenguaje común” y una visión compartida con respecto a la seguridad de los productos.

Este sistema es asistido por una avanzada plataforma tecnológica con información y recursos de apoyo a la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo, con módulos de acceso público, restringido y seguro para las agencias gubernamentales y el público en general.

Asimismo, es el marco de acción para trabajar con los proveedores para promover una cultura sobre la seguridad de productos de consumo que propicie prácticas de autorregulación y evaluación del riesgo de productos para garantizar un consumo seguro.



## Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS)

Los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), basados en la Carta de la OEA, en Declaraciones de Jefas y Jefes de Estado y Gobiernos de la región y en sucesivas resoluciones de la Asamblea General, desde el año 2009, apoyaron la creación de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS). La RCSS tiene como objetivo fortalecer las capacidades nacionales y regionales de cooperación con el fin de permitir la detección temprana de los productos de consumo peligrosos y la adopción de acciones coordinadas entre los organismos competentes, y así prevenir que los riesgos se materialicen en daños a las personas consumidoras de las Américas.

La RCSS es el mecanismo interamericano de carácter interdisciplinario especializado en promover, a nivel nacional y hemisférico, la protección de los derechos de las personas consumidoras en la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y el impacto en su salud y bienestar.

La seguridad de los productos es, por un lado, un reto internacional frente al cual los países no pueden hacer frente de forma aislada, sino que buscan la cooperación a nivel subregional, hemisférico y global. Además, se trata de un desafío interinstitucional, ya que excede el alcance de las competencias de las agencias de protección al consumidor y debe necesariamente enfocarse desde una perspectiva sistémica e interdisciplinaria que involucre a todas las instituciones nacionales con cometidos relacionados a la seguridad de los productos, incluyendo a las autoridades de vigilancia sanitaria, ministerios de salud, institutos de metrología, normalización y calidad, administraciones de aduanas, entre otras.

La Defensoría del Consumidor es la entidad que representa a El Salvador ante la RCSS y ha acompañado este esfuerzo multinacional desde el año 2009.

Entre 2009 y 2014, la Defensoría del Consumidor participó en las discusiones estratégicas: Reunión del grupo de trabajo asesor-2011, Reuniones del Grupo Técnico Asesor-2013, Diálogo sobre los aspectos fundamentales del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas –SIAR 2014 y teleconferencias; formó parte del Grupo de Trabajo para la construcción del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) junto a Brasil, Perú, República Dominicana, Suriname y la Secretaría Técnica de la Red. Además, participó en la Primera Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud realizada en Brasil.

La Defensoría participó en actividades de formación y capacitación sobre seguridad de productos y accidentes de consumo como: Curso de posgrado: La Gestión del Sistema de Vigilancia de la Seguridad de Productos del Mercado-2011 y 2013, Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de productos inseguros: juguetes y artículos para niños, Taller Regional sobre los Aspectos Sustantivos y Procedimentales del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas con énfasis en la Evaluación del Riesgo 2014.

Asimismo, el 24 y 25 de noviembre de 2014 en San Salvador se desarrolló la V Reunión de CONCADECO, donde se abordó el Sistema regional de alertas rápidas sobre productos riesgosos para la salud.

Además, entre 2015 y 2019, representantes de la DC participaron en el Primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo y Capacitación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas en agosto 2015 y en el Primer Congreso en Seguridad de Productos de Consumo, Riesgo, Responsabilidad y Reputación-septiembre 2015. De igual forma, la DC participó en la Segunda Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud realizada en Colombia.

En el año 2017, la Defensoría participó en el Primer Taller de Diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud, realizado en Argentina, evento que permitió generar un espacio de diálogo con las asociaciones de consumidores a fin de compartir experiencias y lecciones aprendidas, buscando puntos de encuentro para un trabajo conjunto a fin de promover los derechos y la protección de los consumidores en las Américas.

El 29 y 30 de octubre de 2018, el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, participó en el taller Internacional “La Seguridad de los productos en los mercados de las Américas y la Protección de los Consumidores” realizado en Lima Perú, evento que fue auspiciado por el Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) y el Instituto Nacional de Defensa de la

Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Durante el taller, el Presidente de la Defensoría realizó la presentación “Seguimiento post publicación de las alertas: Monitoreo del cumplimiento de medidas adoptadas por el proveedor frente a la presencia de productos peligrosos colocados en el mercado”. Asimismo, participó en la Quinta Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud.

Es importante mencionar que mediante el boletín de la Red de Consumo Seguro y Salud, la Defensoría del Consumidor ha logrado publicar información relevante del trabajo que realiza en la protección de los derechos e interés de las personas consumidoras en materia de consumo seguro.



## **Acreditación de la Dirección de Vigilancia de Mercado como organismo de inspección bajo el esquema de la Norma ISO/IEC 17020:2012 y del Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado en base a la Norma ISO/IEC 17025:2005.**

**Junio 2009- Mayo 2014**

En cumplimiento de sus facultades, conforme a la Ley de Protección al Consumidor, Art. 58 letra f), de “realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones”, la Presidencia de la Defensoría, con una visión estratégica encaminada a mejorar la calidad del servicio brindado por medio de las inspecciones, consideró estratégico para la ciudadanía, que las actividades de inspección se desarrollaran con competencia, imparcialidad y coherencia.

Con este fin, en 2011 la Defensoría del Consumidor implementó en la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM), el Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección”, logrando en el año 2014 acreditarse con el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), como organismo de inspección tipo B, para realizar inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas con relación a precios, fechas de vencimiento, idioma de la información e información de derechos de los consumidores y las inspecciones de contenido neto en productos preempacados.

En un nuevo avance estratégico en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras, creó el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado, dentro de la Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado, iniciando en octubre de 2011 actividades de metrología legal para la determinación de la cantidad de producto en preempacado en los alimentos y bebidas de acuerdo a lo establecido en el RTCA 01.01.11:06 “Cantidad de producto en preempacados”, esfuerzo que contó con el apoyo del proyecto de PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea.

### Junio 2014- Mayo 2019

En busca de la mejora continua de su sistema de gestión de calidad, en 2015, la Dirección de Vigilancia de Mercado como organismo de inspección amplió su acreditación a las gerencias regionales en el Oriente y Occidente del país para realizar inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas. Hasta el momento, la Dirección de Vigilancia de Mercado como organismo de inspección mantiene vigente su acreditación.

En 2015, la Defensoría realizó un nuevo esfuerzo para garantizar la calidad integral de los resultados del Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado, a través de la

adopción del Sistema de Gestión de Calidad bajo el esquema de la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005 “Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración”, con el objetivo fundamental de mejorar sus procesos a través del fomento de una cultura de calidad. Este esfuerzo tuvo sus frutos en 2017 al alcanzar la acreditación en ensayos de verificación de cantidad de producto en preempacados de alimentos y bebidas en unidades de masa y unidades de volumen. Vale destacar que los informes emitidos por el laboratorio tienen el reconocimiento internacional mediante el acuerdo de reconocimiento otorgado por IAAC-ILAC. Hasta el momento, el laboratorio mantiene vigente su acreditación para el alcance establecido.



## Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores

La Defensoría del Consumidor inició un importante esfuerzo para fomentar en los proveedores la adopción voluntaria de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, por tal motivo a finales del año 2016 lanzó el Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores. Desde la fecha del lanzamiento a abril de 2019 se han realizado 5 talleres de divulgación del Manual de Buenas Prácticas, en los cuales participaron 124 personas de los sectores: Supermercados, Tiendas de Conveniencia, Tiendas Mayoristas y Restaurantes, Agencias de Viaje y Tour Operadores. Del total de empresas participantes, 20 empresas mostraron interés de adherirse al Manual, de las cuales 3 han iniciado el proceso de su implementación.



## Participación de la Defensoría del Consumidor en el Consejo Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASAN) y el Comité Técnico de Seguridad Alimentaria y Nutricional (COTSAN)

**Junio 2009- Mayo 2014**

La Defensoría del Consumidor como miembro del Comité Técnico de Seguridad Alimentaria y Nutricional (COTSAN), ente técnico asesor del Consejo Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASAN) en materia de nutrición y seguridad alimentaria, participó y aportó activamente en la construcción de la Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional 2011-2015, en la elaboración de la propuesta de Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional, en el plan estratégico y el plan operativo interinstitucional, así como también en la estrategia de coordinación interinstitucional, el sistema de información para la vigilancia, alerta temprana, monitoreo y evaluación de la Seguridad Alimentaria y Nutricional; además de participar en los diplomados y capacitaciones sobre Seguridad Alimentaria y Nutricional promovidos por CONASAN.



## Junio 2014- Mayo 2019

Durante este quinquenio, la Defensoría del Consumidor como miembro del Comité Técnico de Seguridad Alimentaria y Nutricional (COTSAN) continuó aportando a la elaboración de la Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional 2018-2028, al seguimiento de la propuesta de Ley de Soberanía y Seguridad Alimentaria y a la construcción de la estrategia educativa y de comunicación social para el mejoramiento de los comportamientos alimentarios. De igual forma se contribuyó con insumos importantes para la estimación de la inversión en Seguridad Alimentaria y Nutricional, Observatorio Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional y se participa en la territorialización de la política pública en seguridad alimentaria y nutricional a través de la Comisión Departamental de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CODESAM) de Chalatenango, San Miguel, Morazán y Santa Ana.

## Auditorías de Consumo

Con el objetivo de proteger los derechos económicos y jurídicos, y la seguridad alimentaria de las personas consumidoras, así como identificar y prevenir prácticas o conductas que afecten sus derechos, entre junio de 2009 y mayo de 2014, se realizaron 16 auditorías en las que se verificó el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y el marco normativo de protección al consumidor aplicable.

- 6 auditorías a principales comercializadores de harina de trigo comprobando posibles maniobras o artificios tendentes a causar incremento injustificado en el precio de la harina de trigo. Como resultado se logró determinar cobros indebidos por un valor de \$ 69,006.08.
- 9 auditorías a proveedores de servicios financieros no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero, en las que se verificó la metodología de cálculo de intereses y otros cargos en un total de 1,088,399 operaciones de crédito, comprobando en 699,284 operaciones infracciones a la LPC consistente en cobros indebidos de intereses, otros cargos y prácticas empresariales, cuantificados en \$49,211,744.48.
- Una auditoría a un proveedor auto abastecedor de agua potable verificando el incremento en el pliego tarifario por el servicio de agua potable en 1,273 consumidores, determinando cobros indebidos por un valor de \$55,230.00.



- En 13 de las 16 auditorías realizadas, la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo ante el Tribunal Sancionador, y en 3 casos se logró que los agentes económicos dedicados a la venta a plazos, devolvieran \$1,699,541.21 beneficiando a un promedio de 96,700 personas consumidoras.

Entre Junio de 2014 y mayo de 2019, la Defensoría realizó 61 auditorías, de las cuales 47 corresponden a proveedores comercializadores de granos básicos.

- En 12 de los 47 proveedores comercializadores de frijol rojo, se determinó elementos suficientes para considerar que habrían realizado conductas y prácticas constitutivas de delitos relativos “al mercado, la libre competencia y la protección al consumidor”, así como de delitos relativos a la “hacienda pública”, y por ello fueron notificados a la Fiscalía General de la República; y 6 de los 12 proveedores también fueron notificados ante la Superintendencia de Competencia y el Ministerio de Hacienda.
- **2 auditorías a proveedores auto abastecedores de agua potable**, verificando incumplimientos a la LPC por el incremento injustificado del pliego tarifario, aumento unilateral en la cuota fija por mantenimiento de red, y el cobro de cargo por pago extemporáneo. En total fueron 6,895 consumidores afectados, determinando cobros indebidos por un valor de \$47,828.03.
- **12 auditorías a proveedores de servicios financieros no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero.** De estos, un caso corresponde a proveedor que financia la adquisición de vehículos. Se revisaron 13,396 créditos, comprobando infracciones a la LPC por cobros indebidos en intereses y otros cargos por un monto de \$3,081,621.42;
- **2 auditorías a un proveedor que financia la compra de artículos y bienes muebles por medio del uso de tarjeta de crédito.** Se auditaron 32,840 operaciones de crédito, comprobando infracciones a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y LPC en 25,899 créditos por el cobro de intereses y otros cargos por la suma de \$110,096.20; y, 9 agentes económicos reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) por la contratación de una tasa de interés efectiva superior a la tasa de interés máxima legal (TML) publicada por el BCR y vigente en la fecha de otorgamiento del crédito. Al respecto, la Defensoría verificó los avisos de incumplimiento a la Ley Contra la Usura, y revisó 168,243 operaciones de crédito, comprobando en 48,570 referencias crediticias, que la tasa de interés efectiva pactada y cobrada, sobrepasa la TML vigente en la fecha de contratación, el cobro indebido cuantificado asciende a \$811,417.69. Se detectó además, incumplimiento a la LPC en 132,400 créditos por el cobro de otros cargos, seguros y prácticas empresariales contraria al interés de los consumidores, cobros indebidos cuantificados en \$1,049,292.34.

En el período junio 2018 - mayo 2019, la Defensoría realizó **4 auditorías**:

Se realizó **1 auditoría a un proveedor auto abastecedor de agua potable**, verificando incumplimientos a la LPC por aumento unilateral en la cuota fija por mantenimiento de red, y el cobro de cargo por pago extemporáneo, con un total de 598 consumidores afectados, determinando cobros indebidos por un valor de \$19,477.13.

Se realizaron otras **3 auditorías a proveedores de servicios financieros no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero**, agentes económicos reportados por el Banco Central de Reserva (BCR) por la contratación de una tasa de interés efectiva superior a la tasa de interés máxima legal (TML) publicada por el BCR y vigente en la fecha de otorgamiento del crédito.

Al respecto, la Defensoría revisó 138,785 operaciones de crédito, comprobando en 35,940 referencias crediticias, que la tasa de interés efectiva pactada y cobrada, sobrepasa la TML vigente en la fecha de contratación según la Ley Contra la Usura, el cobro indebido cuantificado asciende a \$767,188.31. Se detectó, además, incumplimiento a la LPC en 118,156 créditos por el cobro de otros cargos, seguros y prácticas empresariales lesivas a los derechos e intereses de los consumidores, por la suma de \$454,822.66.

Adicionalmente, entre junio de 2016 y mayo de 2019 de conformidad a la facultad de la Defensoría de verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, **se emitieron 1,153 informes de proveedores reportados por el BCR, con incumplimiento a la Ley Contra la Usura por no remitir la información de sus operaciones de crédito**, con ello se inició el proceso administrativo sancionatorio correspondiente debido a que los agentes económicos estando debidamente registrados en el BCR obstaculizaron la labor de dicha institución, ya que las operaciones de crédito no fueron consideradas en el cálculo semestral

de la tasa máxima legal que realiza el Banco. A marzo de 2019 la Defensoría ha presentado 669 denuncias ante el Tribunal Sancionador, de las cuales 456 han sido admitidas.

En el período junio 2018 - mayo 2019 la Defensoría inició el proceso administrativo sancionatorio contra 484 proveedores registrados en el BCR, reportados por dicha institución bancaria, por infracciones a la Ley Contra la Usura al no entregar la información de sus operaciones de crédito, que impidió ser consideradas en el cálculo de la tasa máxima legal (TML) que realizó dicha entidad, 11ª y 12ª tabla de TML, vigentes en los semestres julio - diciembre 2018 y enero - junio 2019, obstaculizando con ello la labor del BCR.

## Verificación de procesos de devolución

Entre junio de 2014 y mayo de 2019, se verificó el cumplimiento de cuatro resoluciones del Tribunal Sancionador que ordenó a 3 bancos infractores, hacer efectivas las devoluciones a favor de 55,997 personas consumidoras afectadas por cobros ilegales en 56,723 cuentas de ahorro, por presunta inactividad y comisión por manejo de cuentas de ahorro, y cobro de recargos por pago anticipado de deuda; el monto de la devolución ordenada asciende a \$1,414,985.56.

Durante este proceso la Defensoría del Consumidor coordinó acciones conjuntas con el Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN), la Dirección General de Migración y Extranjería, y Correos de El Salvador para garantizar la comunicación y el reintegro del dinero a las personas consumidoras. Los consumidores también pueden informarse por medio de la página web de la Defensoría, y pedir asesoría, llamando al teléfono 910. Al mes de abril de 2019 se ha logrado realizar **el reintegro de \$697,799.51 a 20,634 cuentas de 20,206 personas consumidoras**, lo que representa el 49.31% del total del monto y 36.38% del total de cuentas de consumidores.

## Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil



### Sondeos de precios

En el período junio 2009-mayo 2019 se han realizado **1,865** sondeos semanales de precios de más de **250** productos a productos como alimentos, útiles escolares, remesas, fertilizantes y medicamentos, entre otros, con el fin de generar información y proteger la economía familiar.

Con este propósito se realizaron **121,166** visitas a distintos establecimientos comerciales a nivel nacional. Mientras que en el período junio 2014-mayo 2019, la Defensoría realizó **1,156** sondeos de precios, visitando **67,982** proveedores.

En el año de gestión que se informa se realizaron **251 sondeos** de precios, de acuerdo al detalle siguiente:

### Sondeo de precios por producto

De junio 2009 a mayo 2019

Sondeo / Mes	Junio 2009 Mayo 2019	Junio 2014 Mayo 2019	Junio 2018 Mayo 2019
Productos básicos en supermercados	350	233	44
Granos básicos mayoristas, frutas y verduras en mercados	590	386	98
Harina de trigo	371	225	49
¿Quién es quién en los precios?*	165	113	20
Medicamentos de venta libre	49	15	4
Envío de remesas	92	50	5
Fertilizantes e insumos agrícolas	70	48	6
Electrodomésticos	36	36	6
Productos lácteos	20	20	9
Sondeos de coyuntura	17	17	10
Útiles escolares	20	10	0
Otros**	85	3	0
<b>Total</b>	<b>1,865</b>	<b>1,156</b>	<b>251</b>

\*Sondeos realizados en supermercados sobre: aceite vegetal y margarinas, cereal de desayuno, productos lácteos, frijol a granel, pan de caja, leche entera, pescado fresco, hoteles y hostales, kétchup, pastas, remesas, pavos, pollos, chompipollos, uvas y manzanas, útiles escolares, galletas rellenas, néctar de frutas, hoteles de playa, lago y montaña en rutas turísticas, productos para el cuidado de la piel: aceite protector solar, bloqueador y loción protectora, muebles, electrodomésticos y equipos electrónicos, arreglos florales, comida a domicilio versus comida en restaurantes, entre otros.

\*\* Otros: Combustible, Hoteles, Productos navideños, Tasas de interés en casas comerciales, Materiales de construcción y Tiendas mayoristas.

En este período que se informa, la Defensoría realizó 15,289 visitas a igual número de establecimientos comerciales, como supermercados, mercados mayoristas y tiendas especializadas, entre otros.

### Establecimientos visitados por tipo de sondeo

De junio 2009 a mayo 2019

	Junio 2009 Mayo 2019	Junio 2014 Mayo 2019	Junio 2018 Mayo 2019
Productos básicos en supermercados	14,686	10,194	1,897
Granos básicos mayoristas, frutas y verduras en mercados	65,089	36,260	8,755
Harina de trigo	14,537	8,087	1,336
¿Quién es quién en los precios?	6,097	4,291	926
Medicamentos de venta libre	2,000	788	200
Envío de remesas	2,009	946	35
Fertilizantes e insumos agrícolas	4,761	3,161	330
Electrodomésticos	490	490	118
Productos lácteos	470	470	230
Sondeo de coyuntura	1,650	1,650	1,462
Útiles escolares	3,047	1,548	0
Otros*	6,330	97	0
<b>Total</b>	<b>121,166</b>	<b>67,982</b>	<b>15,289</b>

\* Otros: Combustible, Hoteles, Productos navideños, Tasas de interés en casas comerciales, Materiales de construcción y Tiendas mayoristas.

Los sondeos de precios son publicados en los siguientes medios electrónicos institucionales: App y web del Observatorio de Precios, redes sociales y sitio web de la Defensoría del Consumidor.

## Lanzamiento de la plataforma digital de precios de supermercados: PRECOMPRA

El 27 de marzo de 2019, se realizó el lanzamiento público de la plataforma digital de precios de supermercados (PRECOMPRA), una nueva herramienta digital que la Defensoría del Consumidor pone a disposición de la ciudadanía para que pueda tener acceso a información actualizada de los precios y oferta de más de 220 productos, entre alimentos, bebidas, enseres de limpieza, aseo personal y otros productos que se comercializan en las diferentes cadenas de supermercados. Además, al utilizar la plataforma, las personas consumidoras podrán comparar precios, realizar cotizaciones, emitir sugerencias e interponer avisos de infracción.

Con PRECOMPRA, las personas consumidoras tendrán la oportunidad de elegir las opciones de compra que más les convengan para su economía familiar. Esta herramienta virtual innovadora y multifuncional, contribuirá a generar mayor competencia y transparencia en el sector de supermercados, proporcionando ahorro en el presupuesto familiar y en los tiempos de traslado de los consumidores.

En junio de 2018, se inició la construcción de un mecanismo de recolección de precios de supermercados, una herramienta para la recepción, almacenamiento y presentación de los precios de productos esenciales que se comercializan en las principales cadenas de supermercados a nivel nacional.





Para crear PRECOMPRA se requirió a las principales cadenas de supermercados (Súper Selectos, Walmart, Despensa de Don Juan, Maxi Despensa y Despensa Familiar) que proporcionaran semanalmente información de precios y ofertas de más de 220 productos de 16 categorías en 51 sucursales. Para dar seguimiento al funcionamiento de la plataforma se realizaron 5 reuniones con los equipos técnicos de las diferentes cadenas de supermercados entre julio 2018 y marzo 2019, así mismo se realizaron pruebas piloto para validar su funcionamiento.

Un aspecto innovador de esta plataforma es que las cadenas de supermercados pueden actualizar los precios de los productos en cualquier momento a fin de mantener informadas a las personas consumidoras. La Defensoría del Consumidor, verificará dicha información a partir de una muestra de productos en supermercados para validar los precios que las cadenas de supermercados están proporcionando al consumidor.

PRECOMPRA facilitará el seguimiento al comportamiento de los precios de los productos para identificar tendencias que puedan afectar la economía de las personas consumidoras y permitirá atender las sugerencias, comentarios y avisos de infracción que consumidores remitan para mejorar el servicio y prevenir los incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor (LPC), fortaleciendo la protección de los derechos de las personas consumidoras.

La plataforma digital PRECOMPRA puede consultarse en [www.defensoria.gov.sv](http://www.defensoria.gov.sv) y <https://precompa.defensoria.gov.sv/>

Te presentamos  
**PRECOMPRA**



# 8

## Estudios e investigaciones de Consumo y Mercados



La Defensoría del Consumidor realizó estudios, investigaciones y encuestas para identificar las principales características y tendencias de consumo, para generar información socialmente útil y para la actuación técnica en los procesos de políticas públicas de la institución.

En los últimos diez años, - junio 2009-mayo 2019 - la Defensoría ha realizado 52 estudios, 3 investigaciones y 12 encuestas relacionadas con temas de consumo.

En el año de gestión que se informa, se realizaron 6 estudios y 2 encuestas relacionadas con temas de consumo, de acuerdo con el detalle siguiente:

## Costos y condiciones en el sector de servicios funerarios y cementerios

El estudio describe la protección de los consumidores en el sector de servicios funerarios en El Salvador, y analiza el marco normativo y de publicidad sobre los diferentes servicios ofertados. La estructura de la investigación incluye: a) Descripción del marco normativo aplicado al sector de servicios funerarios; b) Competencias de las instituciones públicas involucradas; c) Descripción del mercado funerario, parques memoriales (cementerio) y servicios de cremación; d) Análisis de atenciones brindadas por la Defensoría; e) Resoluciones del Tribunal Sancionador en la materia; f) Análisis de publicidad de servicios funerarios; y, g) Prácticas usadas por los proveedores que brindan servicios funerarios.



## Protección al Consumidor de productos usados, con deficiencia o reconstruidos

El estudio expone el estado de la protección de los consumidores en la comercialización de artículos usados, con deficiencias o reconstruidos en El Salvador, para el período 2009-2018. Se compone de siete apartados. En el primero, se muestra el origen y la evolución de este tipo de consumo; el segundo, caracteriza el mercado salvadoreño y señala los principales proveedores de productos usados, con deficiencias o reconstruidos; en el tercero, se analiza la evolución de las importaciones realizadas por los principales establecimientos comercializadores de artículos usados; acompañado de un comparativo de precios según categoría de productos; los apartados cinco y seis, analizan el marco normativo nacional e internacional de protección a los consumidores; y, finalmente, se exponen una serie de conclusiones y recomendaciones.

## Análisis estratégico de las Defensorías Móviles

La Defensoría del Consumidor tiene como compromiso la satisfacción de las personas usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brinda de forma oportuna, eficaz, con calidad y calidez, y cercanos a las personas consumidoras. Con 9 años de implementación, las Defensorías Móviles (DM) se han convertido en un referente para la ciudadanía en general, como mecanismo de acercamiento de servicios, con resultados relevantes en cuanto a atenciones brindadas, materiales entregados así como posicionamiento e imagen de la institución.

En este sentido, se realizó un análisis estratégico sobre las DM retomando elementos claves como: el origen/antecedentes, funcionamiento institucional, resultados obtenidos y percepción ciudadana. Lo anterior con el objetivo de redefinir medidas institucionales orientadas a fortalecer dicha labor y a continuar brindando servicios de calidad a la población salvadoreña.



## Costos y condiciones de crédito en casas comerciales

El objetivo central del estudio fue brindar información sobre los costos y las condiciones en la obtención de financiamiento en casas comerciales que operan en El Salvador en el año 2018. Fue un insumo relevante en el marco de la temporada de alto consumo de muebles y electrodomésticos que se proyectó a raíz de las ofertas del “viernes negro”. Con la difusión de esta información se contribuyó a que los consumidores realizarán compras responsables e informadas, eligiendo el establecimiento que les ofrecía los mejores productos y las mejores condiciones crediticias.



## Comportamiento histórico de precios en el sondeo de electrodomésticos

En el período de ofertas de noviembre, previo al “viernes negro”, la Defensoría del Consumidor publicó una investigación sobre el comportamiento histórico de precios de muebles y electrodomésticos.

El estudio reveló a la población una importante variación de precios en muebles y electrodomésticos en los principales establecimientos comerciales, mostró los niveles de equipamiento por artículo de los hogares salvadoreños a partir de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) y presentó la cantidad de reclamos interpuestos de los consumidores ante la Defensoría del Consumidor, relacionados con este tipo de bienes.

## Productos Inteligentes: confianza y protección de los consumidores.

El estudio describe el mercado, la penetración y la protección de los usuarios de productos inteligentes, en El Salvador. Para ello, se conformó un equipo de investigación multidisciplinario integrado por técnicos de la Dirección Jurídica, Dirección de Descentralización y Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, de la Defensoría del Consumidor. El documento se conforma de seis secciones que abordan: el internet de las cosas y los productos inteligentes; tendencias internacionales y nacionales en el uso de productos inteligentes; monitoreo de productos inteligentes en El Salvador; alertas internacionales en el uso de productos inteligentes; marco legal relacionado al uso de productos inteligentes; y, oportunidades y desafíos en el uso de productos inteligentes. Este estudio puede consultarse en <https://www.defensoria.gob.sv/>





## Encuesta: Análisis estratégico de las Defensorías Móviles

En el mes de julio 2018, se realizó una encuesta para conocer la percepción ciudadana respecto al servicio brindado por las DM, grado de satisfacción, inconvenientes y recomendaciones orientadas a mejorar el servicio. Esta encuesta se realizó vía telefónica a 360 personas que alguna vez han utilizado los servicios brindados por la DM.

Entre las principales preguntas sondeadas, se encuentran:

- ¿A través de qué medio se enteró que la Defensoría Móvil estaría en ese lugar?
- ¿Tuvo algún inconveniente mientras fue atendido en la Defensoría Móvil?
- ¿El resultado que le brindó la Defensoría Móvil fue satisfactorio para sus intereses?
- ¿Qué nota le asignaría al servicio que le prestó la Defensoría del Consumidor?

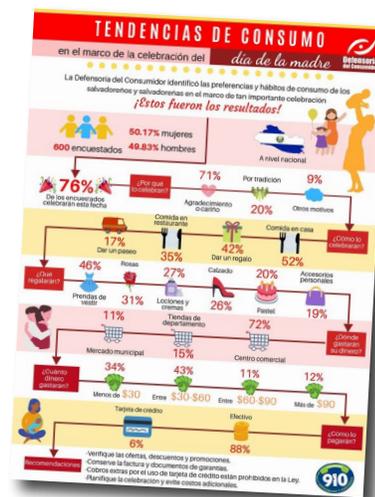
Así, la encuesta reflejó los siguientes resultados:

- El 76.39% (275) quedó satisfecho con el resultado que le brindó la DM.
- El 82.50% de los encuestados reportó que volvería a acudir a la Defensoría.
- Se le pidió a los consumidores que asignaran una nota al servicio prestado por la Defensoría en las DM:
  - a) La nota promedio fue de 8.00;
  - b) La nota 10 fue el valor más frecuente con el 30.28% de los consumidores;
  - c) 87.50% de los encuestados asignó una nota mayor o igual a 6; y,
  - d) 12.50% reprobó el servicio con una nota de 5 o menos.

## Encuesta: Tendencias de consumo en el día de la madre

Con motivo del Día de la Madre, la Defensoría del Consumidor publicó la encuesta **“Tendencias de consumo en el día de la madre”**, realizada por la Defensoría del Consumidor, del 23 al 26 de abril, en una muestra de 600 consumidores sondeados en el área metropolitana de San Salvador (400), oriente (100) y occidente (100).

De acuerdo con los resultados obtenidos: 3 de cada 4 consumidores (76%) sí mantendrán la tradición de celebrar el día de la madre. En el 52% de los casos, con una comida en casa; un 42% con regalo; un 35% con una comida en restaurante y el 17% con un paseo familiar.



En el 71% de los casos por agradecimiento/cariño, mientras que el 20% por tradición o costumbre; un 8% porque le gusta; y, el 1% porque se lo piden. Al consultar con quién celebrará el día de la madre, el 69% respondió que con su madre, el 46% con el grupo familiar, el 21% con su abuela, mientras que el 18% con su hermana y un 11% con su hija.

Con preguntas de opción múltiple y, para conocer mejor los hábitos de consumo, a los consumidores se les preguntó qué prefieren regalar. El 46% respondió que prendas de vestir; un 31% rosas, un 27% lociones y cremas, un 26% calzado y un 20% pastel.

Preferentemente, sus compras las realizan en centros comerciales (72%); tiendas por departamento (15%); mercados municipales (11%); supermercados (7%); y catálogos (5%).

Con relación al gasto, el 43% gastará, entre \$ 30.00 y \$ 60.00; un 34%, menos de \$30.00; un 11% entre \$ 60.00 y \$ 90.00; y, un 12%, más de \$90.00. Los consumidores, en el 68% de los casos respondieron que aprovecharán las ofertas, descuentos y promociones. El 88% hará sus compras con efectivo; un 6% con tarjeta de crédito; un 5% con tarjeta de debito; y solo un 1%, hará compras al crédito con tarjeta de almacén.



## Educación para el consumo y participación ciudadana



### Talleres y capacitaciones para ciudadanía

Con el fin de promover el conocimiento y la participación ciudadana en la defensa de sus derechos, durante el período se desarrolló el Programa de Capacitación/Formación sobre temas de derechos de las personas consumidoras, educación financiera, telecomunicaciones y consumo saludable. El programa se implementó por medio de talleres, diplomados y cursos virtuales y presenciales, entre otras jornadas de formación en materia de consumo.

En el período junio 2009 - mayo 2019, se han capacitado 88,196 personas consumidoras a través de 3,006 procesos educativos y formativos; mientras que en el período junio 2014 - mayo 2019, fueron formadas y educadas en temas de consumo 63,898 personas consumidoras a través de 2,130 jornadas.

En el año de gestión que se informa se realizaron **480 procesos formativos y educativos**, los cuales permitieron capacitar a 13,259 personas consumidoras; 8,013 mujeres (60.43%) y 5,246 hombres (39.57%).

## Jornadas educativas y personas capacitadas

De junio 2009 a mayo 2019

	Junio 2009 Mayo 2019	Junio 2014 Mayo 2019	Junio 2018 Mayo 2019
Personas consumidoras capacitadas	88,196	63,898	13,259
Procesos formativos y educativos realizados	3,006	2,130	480

Como estrategia inclusiva de la acción educativa y en congruencia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, fueron priorizados los siguientes grupos poblacionales: personas adultas mayores, mujeres, estudiantes universitarios, líderes y lideresas, etc. Estas jornadas se realizaron en coordinación con diversas instituciones públicas y privadas, instituciones académicas de educación media y superior, Fuerza Armada de El Salvador, Asambleas Ciudadanas Municipales, gobiernos municipales y las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entre otras.

## Capacitaciones y talleres impartidos

De junio 2018 a mayo 2019



## Distribución de materiales educativos

Para fortalecer el objetivo estratégico de educación y formación en derechos de los consumidores, en el período junio 2009 - mayo 2019 se han entregado 3,097,547 materiales con contenido educativo, 181,121 materiales informativos y 312,539 artículos promocionales. Mientras que en el período junio 2014 - mayo 2019, como parte de la estrategia de difusión de derechos, la Defensoría entregó 1,546,803 materiales educativos, 95,641 materiales informativos y 168,835 artículos promocionales.

En el año de gestión junio 2018 - mayo 2018, la Defensoría entregó a 247,246 salvadoreños materiales educativos (brochures sobre derechos, 15 Recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito, 7 Derechos de usuarios de productos y servicios financieros, ABC de medios alternos, Presupuesto familiar, Comercio electrónico, Tus derechos al viajar en avión, Obligaciones y prohibiciones de proveedores de servicios financieros, libros de coloreo sobre consumo saludable, brochure institucional, plato de consumo saludable, Lea la etiqueta, Ley de Protección al Consumidor,

Consejos útiles para el buen uso de agua potable, afiches de derechos básicos y financieros, y de lea la etiqueta); 13,205 materiales informativos (periódico “Salvador Cumple”, hojas volantes y afiches de ventanillas de atención, sugerencias de compras en el día del amor y la amistad; y 54,821 artículos promocionales, entre, lápices, reglas, abanicos, cuadernos, libretas, estuches, camisetas de la APP y WhatsApp de la Defensoría del Consumidor, alcancías y pelotas inflables).

### Material educativo, informativo y promocional entregado

*De junio 2009 a mayo 2018*

	Junio 2009 Mayo 2019	Junio 2014 Mayo 2019	Junio 2018 Mayo 2019
<b>Totales</b>	<b>3,591,207</b>	<b>1,811,279</b>	<b>315,272</b>
<b>Material educativo</b>	<b>3,097,547</b>	<b>1,546,803</b>	<b>247,246</b>
<b>Material informativo</b>	<b>181,121</b>	<b>95,641</b>	<b>13,205</b>
<b>Artículos promocionales</b>	<b>312,539</b>	<b>168,835</b>	<b>54,821</b>

## Diplomados

Realización de tres Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en coordinación con la Universidad Andrés Bello de Chalatenango y Universidad Modular Abierta de Santa Ana, Ministerio de Salud y Asamblea Legislativa (Oficina Departamental de Chalatenango) y asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, contribuyendo a formar en derecho de consumo a 136 consumidores.

### Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible

*De junio 2018 a mayo 2019*

Fecha de realización	Entidades aliadas	Asistentes			Objetivo
		Mujeres 	Hombres 	Total	
Del 9 de agosto al 12 de octubre de 2018	<b>Universidad Andrés Bello</b> (Chalatenango) <b>Asamblea Legislativa</b> (Oficina Departamental de Chalatenango).	45	34	79	Contribuir al conocimiento, desarrollo y fortalecimiento de las capacidades sobre derecho y consumo de promotores y promotoras de salud, asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, comprometidos en la protección de derechos de las personas consumidoras.
Del 21 de septiembre al 23 noviembre de 2018	<b>Universidad Modular Abierta</b> (Santa Ana)	14	16	30	
22 de marzo al 31 de mayo de 2019	<b>Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras</b>	16	11	27	
<b>Totales</b>		<b>75</b>	<b>61</b>	<b>136</b>	



## Cursos de formación

Con el propósito de promover la cultura del consumo saludable y ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos en la ciudadanía, se implementaron cursos presenciales de corta duración (de 12 horas). Durante este período, se coordinó con la Gobernación Política Departamental de Cuscatlán, Arzobispado de San Salvador, Alcaldía Municipal de Bolívar, La Unión; Alcaldía municipal de San Luis del Carmen, Chalatenango; Instituto Nacional de San Juan Opico y Centro Escolar INSA para realizar 12 cursos que coadyuvaron a capacitar

en Derechos y Consumo a 286 personas (212 mujeres y 74 hombres). Con estas instituciones se capacitó a: líderes y lideresas de la Escuela de Liderazgo Integral Juvenil de San José Guayabal, Cuscatlán, de los municipios: La Unión, Cojutepeque, San Salvador, Bolívar, San Luis del Carmen, Chalatenango y Zaragoza; personas adultas mayores del municipio de Ilopango e INPEP de La Unión; estudiantes del Instituto Nacional de San Juan Opico, La Libertad; del Centro Escolar INSA de Santa Ana; y Microempresarios de Soyapango.

## Programa de Educación Virtual y Aula Virtual

En el período que se informa, la Defensoría del Consumidor lanzó el **Programa de Educación Virtual en materia de consumo** y el **Aula Virtual**, una nueva plataforma digital para promover

el conocimiento de derechos y fomentar una nueva cultura de consumo y un mayor respeto de la Ley de Protección al Consumidor.



El Aula Virtual tiene entre otras ventajas para la población, la accesibilidad, el autoaprendizaje, la administración efectiva del tiempo, la formación gratuita y el ejercicio de derechos. Para registrarse en el aula virtual e inscribir en los cursos, los aspirantes deben seguir 3 pasos:

- Ingresar a: <https://aula.defensoria.gob.sv/>
- Crear usuario y contraseña
- Elegir el curso virtual, y listo.



Los primeros cursos a impartirse son:

- Curso de Derechos de las personas consumidoras
- Curso de Etiquetado general de alimentos y bebidas preenvasadas
- Curso de Derechos y deberes de las personas usuarias de productos y servicios financieros

El Aula Virtual está disponible en <https://aula.defensoria.gob.sv/>  
o <https://www.defensoria.gob.sv/>



## Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores

Para fortalecer la organización y el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor realizó las siguientes acciones:

- Legalización de la Asociación de Mujeres para el desarrollo del municipio de San Sebastián, departamento de San Vicente. Lo cual contribuye significativamente al fortalecimiento del movimiento de las personas consumidores en el país.
- Asistencia técnica al proceso de legalización de 6 asociaciones de personas consumidoras: Comité de Consumidores de Puerto El Triunfo, Usulután; Comunidad 26 de septiembre, Lotificación Santa Luisa, San José Chalchuapa, Santa Ana; Asociación de desarrollo Comunal El Rosario, La Paz; Asociación de Desarrollo Comunal Chilata (ASPROMECHI), municipio de San Julián, Sonsonate; Comunidad San Antonio Caminos, San Vicente; y Asociación de Mujeres pro desarrollo de Tepetitán, San Vicente.
- Apoyo técnico-legal para la acreditación de la Asociación de desarrollo Comunal El Rosario, La Paz.
- Coordinación con 19 Asambleas Ciudadanas Municipales de San Salvador, 8 de San Miguel, 3 de Ahuachapán, 2 de Cuscatlán, 1 de Sonsonate y 7 oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa de San Miguel, Cuscatlán, La Libertad, Cabañas, Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate con quienes se desarrollaron jornadas de capacitación sobre derechos, consumo saludable y educación financiera.
- 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 lotificaciones y agua.



## Conversatorios

Realización de 66 conversatorios sobre los siguientes contenidos:

- Consumo saludable y seguro de alimentos.
- Ley de Protección al Consumidor.
- Derechos de las personas consumidoras.
- Educación financiera (presupuesto familiar y ahorro).
- Participación ciudadana para la defensa de los derechos humanos.

En total fueron capacitadas 2,107 personas participantes (1,317 mujeres y 790 hombres),

## Atención en casos colectivos.

En el período que se informa, la Dirección de Ciudadanía y Consumo, acompañó al Centro de Solución de Controversias en 9 casos colectivos relacionados con problemáticas de consumo, 8 en el sector de lotificaciones y 1 de agua potable, en las comunidades siguientes: comunidad Los Izotes, Quezaltepeque, San Salvador; comunidad Chilata, San Julián, Sonsonate; Asociación de Desarrollo Comunal

conformados por grupos de personas integrantes de mesas temáticas, personal de las Oficinas Departamentales de la Asamblea Legislativa, asambleas ciudadanas municipales, asambleas ciudadanas departamentales, centros educativos, iglesia y liderazgos, quienes fueron informados y sensibilizados sobre sus derechos como personas consumidoras, participación ciudadana, hábitos y cambios en los patrones de consumo y la importancia del consumo saludable para mejorar la calidad de vida.

El Porvenir, Salcoatitán, Sonsonate; comunidad El Milagro, San Ramón, Mejicanos, San Salvador; Lotificación Santa Rosa 1,2 y 3, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana; caserío La Cruz, Nueva Concepción, Chalatenango; caserío El Chaparrón, Nueva Concepción, Chalatenango; caserío La Bomba, cantón Zacamil, Guazapa, San Salvador; y comunidad Las Mercedes, Apopa, Salvador.





## Acciones desde la sociedad civil

En el marco de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo, en el período que se reporta, se realizaron 31 acciones, destacando las siguientes:

- Festivales de derechos.
- Audiencias públicas.
- Despachos abiertos.
- Rendiciones de cuenta.

A las convocatorias asistieron en total 1,152 personas (368 mujeres y 784 hombres), representantes de organizaciones comunales, centros educativos, asambleas ciudadanas municipales, universidades, instituciones de gobierno, empresa privada, asociaciones y organizaciones de personas consumidores y otras expresiones de la sociedad civil organizada.

Asimismo se participó en 7 Mesas de Diálogo, realizadas en los municipios de: Mejicanos, Soyapango, Cuscatancingo, Colón, Ilopango, Apopa y Quezaltepeque, en las cuales se abordó los siguientes puntos: presentación de Institucionalidad y Plan 10 de Gobierno, establecimiento de la mesa, problemáticas sociales, económicas, ambientales y culturales

de las comunidades en los municipios y acuerdos y seguimiento.

Participación en 41 Gabinetes Móviles Departamentales en Santa Ana, Sonsonate, San Salvador, Cuscatlán, Cabañas, San Miguel, Morazán y La Unión, en los cuales se acercan los servicios de las instituciones de gobierno a los pobladores.



# 10

## Comunicación Institucional con la ciudadanía



Para brindar información y orientación a las personas consumidoras, y promover la participación ciudadana en el ejercicio de sus derechos y contribuir al fomento de una cultura de consumo responsable, la Defensoría del Consumidor, realizó diferentes acciones comunicacionales, destacando entre otras: la producción de programas en radio y televisión en espacios gratuitos en medios de comunicación públicos y privados, la producción y difusión de audiovisuales, campañas digitales en redes sociales y sitio web, e impulso de las comunicaciones internas para fortalecer la cultura organizacional y el conocimiento del personal con relación al quehacer de la Defensoría.

Este esfuerzo de comunicación institucional se produce en consonancia con las tecnologías de la información y comunicación, y el derecho de los consumidores de acceder a información, clara, oportuna y útil para la toma de decisiones en materia de consumo al adquirir bienes o servicios. El acento en el enfoque educativo nos permite empoderar y fortalecer la participación ciudadana en el ejercicio pleno de sus derechos como consumidores y fomento de una nueva cultura de consumo en la población salvadoreña.



### Ejecución efectiva de planes de medios

Como parte de la gestión y ejecución de planes de medios se realizaron 363 acciones comunicacionales para difundir información socialmente útil y sobre el quehacer institucional. Con este fin y para contribuir

al posicionamiento de la Defensoría del Consumidor, se realizaron conferencias de prensa y entrevistas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **43 conferencias de prensa**, para informar, entre otras temáticas, de la campaña sobre derechos de los consumidores al viajar en avión, y el Portal del viajero aéreo, la protección de los consumidores al viajar a Guatemala en coordinación con la DIACO, resultados de las Defensorías de temporada: escolar, agostina, juliana, novembrina, navideña y viernes negro, así como del Programa de Educación y Aula virtual, reformas a la LPC, Observatorio de tarjetas de crédito e inspecciones conjuntas con la Dirección Nacional de Medicamentos.
- **5 briefing de prensa**, relacionadas con la difusión del estudio de productos

inteligentes, plataforma digital de precios de supermercados PRECOMPRA, el estudio de costos y condiciones de crédito en casas comerciales, la protección del consumidor frente al comercio electrónico, el cobro difamatorio o injuriante, la publicidad ilícita y la prescripción de denuncias; así como acciones para frenar el alza de precios en mercado mayorista de granos básicos. Las entrevistas en los medios radiales y televisivos ampliaron la difusión de las temáticas abordadas durante las conferencias y los briefing de prensa; además de fortalecer la labor de orientación al consumidor en estos medios privados y públicos.



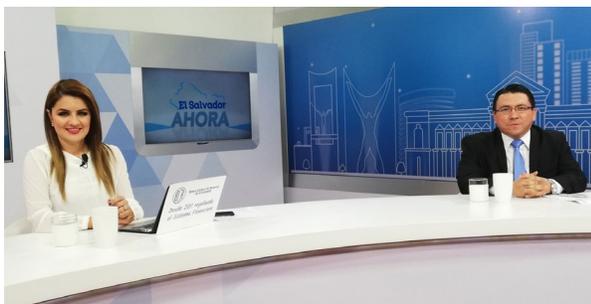
**110**

Entrevistas en televisión



**205**

Entrevistas en radio





## Defensoría en televisión y radio

- Defensoría 910: Radio Nacional de El Salvador.** La Defensoría del Consumidor con el apoyo de Radio Nacional de El Salvador, transmite el programa Defensoría 910. Este programa es retransmitido en simultáneo para las audiencias de Radio Bálsamo (con cobertura en Zaragoza y los municipios de la zona sur del departamento de La Libertad y de San Salvador). En el período se realizaron 47 programas con temáticas coyunturales en materia de consumo.

Cada miércoles durante una hora fomentamos la participación ciudadana. Con este fin se tienen habilitados los teléfonos de cabina 2228-7914 y 2228-7916, para que la ciudadanía realice consultas o avisos de infracción. En el período se atendieron un aproximado de 264 consumidores, es decir, un promedio de entre 4 y 5 consultas por cada programa.



- **La Defensoría en Arriba mi Gente, Canal 21.** El programa de la Defensoría del Consumidor en canal 21, se transmite cada quince días en horario matinal los días jueves con un promedio de duración de 10 minutos. El contenido está orientado a brindar información útil y oportuna en materia de consumo en temas estratégicos como: derechos de consumidores en compra de vivienda, exigibilidad de garantía y obligaciones de proveedores financieros, entre otros. Durante el período y gracias al apoyo del Grupo Megavisión se han realizado 24 programas.



- **La Defensoría en Tú Mañana, Canal 10 de Televisión de El Salvador.** A través de este programa cada 15 días brindamos información oportuna y orientación en materia de consumo. Durante el período informado se realizaron 24 programas de un aproximado de 10 minutos cada uno.



- **Defensoría en Canal Wow/canal 25.** Este espacio para orientar a las personas consumidoras se transmitió los miércoles a través del Canal Wow de Chalchuapa, Santa Ana. Hasta el 23 de noviembre del 2018 se realizaron 11 programas.

- **La Defensoría en “De Mujer a Mujer”, Canal 33.** Espacio quincenal con un promedio de duración de doce minutos, que ofrece contenidos informativos y educativos, orientados a las mujeres; principalmente consejería en materia de consumo. Hasta el mes de noviembre del 2018 se realizaron 12 programas. A partir del mes de diciembre del 2018, se inició espacio de entrevistas en el programa juvenil Quiubole, abriendo un nuevo ciclo con el público juvenil de canal 33. Este programa es producido cada quince días, con un tiempo al aire, gratuito, de 10 minutos, contabilizando a mayo 2019 (proyectado), un total de 12 emisiones.



- **La Hora del Consumidor.** El 21 de agosto del 2018, iniciamos en radio 102.9, un nuevo espacio para la difusión de derechos de los consumidores, el cual se transmite cada 15 días, con un tiempo al aire de 40 minutos.

- **La Defensoría en Radio Sonora.** Para informar y orientar a los consumidores también contamos con un espacio gratuito, de entre 10 y 15 minutos, gracias al apoyo de Radio Sonora, que nos permite ampliar la cobertura y difusión hacia otros segmentos poblacionales durante las mañanas de cada jueves. De junio 2018 a mayo 2019 (proyectado) se han realizado 55 programas institucionales.



- Igualmente, en agosto de 2018, iniciamos un programa de entrevistas en **Radio Restauración**, con una periodicidad de 15 días y duración de 1 hora.

- En el mes de agosto de 2018, también activamos un nuevo espacio semanal de entrevistas en el segmento Comunidad Al Día, de canal 11, con el cual se amplía la difusión de información útil y oportuna en materia de consumo.

- **La Defensoría en “Conexión Comunitaria”.** A través de las 22 estaciones comunitarias socias de la Asociación de Radios y Programas Participativos de El Salvador (ARPAS) se han transmitido 20 cápsulas educativas con diversos contenidos de interés para los consumidores, dirigidos a las audiencias urbana y rural en el interior del país.



Cabe destacar que estos espacios en medios de comunicación privados y públicos, son atendidos por personal técnico especializado en derecho administrativo de consumo, finanzas y economía, que cuenta con capacitación para representar y ejercer vocería en nombre de la Defensoría del Consumidor. Entre las áreas que contribuyen a la difusión de información y orientación al consumidor, destacan la Gerencia de Servicios Financieros del Centro de Solución de Controversias (CSC), la Dirección de Descentralización, la Dirección de Ciudadanía y Consumo, la Dirección de Vigilancia de Mercados, así como la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.



## Marketing digital: redes sociales y web

Con el fin de informar y orientar a las personas consumidoras durante el período que comprende el presente informe se realizó la difusión de contenidos a través de las redes sociales y sitio web institucional, así como en los canales internos de información para fortalecer la capacidad institucional de comunicación e interacción con la ciudadanía y el talento humano de la Defensoría.

En el período que se informa, la cuenta oficial de la Defensoría en la red social Twitter, creció un 5.73%, con relación al período anterior, llegando a un total de 109,833 mil seguidores (proyectado abril y mayo); y en la red social Facebook, del 16.38%, alcanzando 39,908 fans en esta comunidad virtual.

En total se realizaron 3,382 publicaciones en las redes sociales, de estas 2,277 en Twitter y 1,105 en Facebook. Las publicaciones se encuentran relacionadas al quehacer institucional, derechos al viajar en avión, consejos en materia de consumo, resultados de estudios de consumo y mercados y alertas de consumo, entre otros temas de interés para la población. El alcance de estas publicaciones en período que se informa es de 1,740,400 impresiones de los tweets publicados, en promedio 145,033 vistas mensuales de los mensajes.

Cabe destacar que a través de estas redes sociales fueron atendidas un total de 2,558 personas a quienes se les brindó orientación, información y asesoría. El 80% en Facebook y el 20% restante por medio de @Defensoria\_910.

Como parte del marketing digital, esta Defensoría cuenta con un espacio quincenal en La Prensa Gráfica a través de la Twitcam, que nos permite conectarnos e interactuar con la comunidad en Twitter. Cada quince días a través de este medio facilitamos respuestas, información y consejos oportunos a las personas consumidoras. En el período se realizaron 22 enlaces de un aproximado de una hora cada conexión con la comunidad digital.

## Campañas en redes sociales

Entre las campañas educativas que se realizaron a través de las redes sociales: Facebook y Twitter, se detallan las siguientes:

- Defensoría Novembrina. Realizada en el marco de las fiestas patronales de la ciudad de San Miguel en honor a la Virgen de La Paz, con el fin de promover el conocimiento de los derechos e intereses económicos de los consumidores.
- Campaña educativa sobre derechos del consumidor denominada **“Que lo negro del viernes no te engañe”**, sobre las promociones durante el Black Friday 2018



- Campaña informativa sobre los principales derechos de los consumidores en el Día de los Difuntos.
- Defensoría Navideña. Campaña para promover derechos del consumidor, con el mensaje central **“En esta Navidad demos el mejor regalo”**.
- Defensoría Escolar. Campaña educativa de temporada, titulada, **“Haz compras útiles”**.
- Defensoría Veraniega. **“Haz valer tus derechos al viajar en avión”**, impulsada con el fin de promover y proteger en el aeropuerto internacional San Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, los derechos de los usuarios del transporte aéreo.





**Pasajeros vulnerables**

Al proveer ayuda y asistencia, las aerolíneas deben priorizar el apoyo a pasajeros con discapacidad y a quienes los acompañan, así como niños no acompañados, personas de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.

**¿Reclamo por daños o extravío de equipaje?**

Tienes derecho a reclamar y recibir compensación por los daños y perjuicios sufridos.

Contacta a tu aerolínea para reclamar compensación. Si no te brinda una solución aceptable, denúncialo en la Defensoría del Consumidor, estamos para servirte.

**¿Qué hacer si la aerolínea no te brinda asistencia?**

La aerolínea está obligada a brindarte el servicio en las condiciones o términos que ofertó y, por tanto, sabe lo que debe facilitar al viajero si un vuelo es demorado o cancelado.

Si la aerolínea se rehúsa a brindarte un vuelo alternativo o se niega a ocuparse de tus gastos, puedes hacer los arreglos para viajar por tus propios medios y reclamar los gastos a tu regreso. Sigue estas recomendaciones:

- Mantén los gastos tan bajos como sea posible al comprar comida y bebidas, alojamiento o transporte alternativo.
- Guarda facturas de todos tus gastos. Pregúntale a la aerolínea si tiene una guía de gastos razonables.
- Considera que sería más fácil pedir un reintegro si reprogramas tu viaje con la misma aerolínea y asiento en la misma clase.
- Es conveniente que ejerzas tu derecho al reclamo de forma escrita, exprésale tu petición.

**DESPUÉS DEL EVENTO**

**Reclamo de tus gastos**  
Conoce el procedimiento de reclamos de tu aerolínea. Contáctala directamente o busca en su sitio web.

**Reclamo de compensación**  
Tienes derecho a reclamar compensación por daños y perjuicios, por la cancelación o demora prolongada de tu vuelo. Esto depende de cuánto tiempo duró la demora y las causas de esa demora o cancelación.

**¿Qué hacer si tienes un reclamo?**

Si tienes un reclamo, acerca de cómo tu aerolínea o agencia de viajes maneja la situación, o tienes dificultades al reclamar gastos o compensación es conveniente que primero reclames a tu aerolínea; si no te brinda una solución aceptable a tu reclamo, puedes resolver el problema de manera directa con ayuda de la Defensoría del Consumidor, ingresando en <https://enlinea.defensoria.gob.sv/> o también a través de la App Defensoría 2.0

**¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?**

Acerca de la Defensoría del Consumidor

Somos la institución que te defiende y promueve tus derechos en El Salvador. Nuestro rol es ayudarte a resolver problemas con tu aerolínea o agencia de viajes. Si tienes dificultades para resolver un reclamo, ingresa tu denuncia en <https://enlinea.defensoria.gob.sv/>

**Defensoría en línea@**  
[www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

**910**  
Defensoría Móvil

**Defensoría 2.0**  
Descarga la App Defensoría 2.0

7860-9704

EL SALVADOR  
Grande como su gente

**Defensoría del Consumidor**

## Defensoría Web

El portal web de la Defensoría del Consumidor es un medio para que la ciudadanía se informe de las acciones institucionales de protección al consumidor y acceda a las diversas plataformas digitales de servicios como el Portal del Viajero Aéreo, PRECOMPRA, los Observatorios de Tarjetas de Crédito y de Productos Inteligentes, Aula Virtual y Defensoría en línea. Además de conocer información oportuna y actualizada sobre alertas de consumo, estudios de mercados, sondeos semanales

de precios, marco normativo de protección al consumidor así como la programación de los servicios de la Defensoría Móvil y Ventanillas Departamentales y en sedes de Ciudad Mujer.

En el presente período que se informa el total de visitas a [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv) fue de 492,773 personas consumidoras. En el pasado período este portal registró 88,165 visitas, lo cual representa un crecimiento exponencial del 558.92%.

## Boletín electrónico

En el período se realizó la producción y difusión de 40 boletines “Defensoría en Acción”. Este boletín informativo es enviado a través de correos electrónicos a público externo e interno para dar a conocer las acciones de la Defensoría del Consumidor.

## Producción de audiovisuales

En el período se produjeron 14 audiovisuales educativos e informativos.

La difusión de estas innovadoras producciones audiovisuales se realizó a través de redes sociales de la Defensoría en YouTube, Facebook y Twitter, así como en el portal web.

Estas producciones también fueron proyectadas en los eventos públicos institucionales de la Defensoría del Consumidor y otras copias fueron entregadas a la Dirección de Ciudadanía y Consumo para su reproducción durante las jornadas educativas en centros escolares, comunidades, gabinetes departamentales y asambleas ciudadanas, entre otros espacios de participación ciudadana.

Detalle de las producciones audiovisuales:

- El WhatsApp de la Defensoría.
- 910 ágil, directo y confidencial.
- Ahora hay alguien que te escucha y te resuelve a través del 910.
- Observatorio de Tarjetas de Crédito.
- Testimoniales de casos de éxito de la Defensoría del Consumidor.
- ChatWhatsAppDefensoríadelConsumidor.
- Conoce más sobre las relaciones de pareja.
- Estudio de Productos Inteligentes.
- Derechos básicos de las personas consumidoras.
- PRECOMPRA, Plataforma Digital de Precios de Supermercados.
- Tips sobre la protección solar
- Aula Virtual
- Horarios de atención en Centros de Solución de Controversias
- Portal del viajero aéreo.



## Publicaciones

En el marco del Día Nacional y Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, en marzo de 2019 se publicó el estudio **“Productos Inteligentes, Confianza y Protección de los Consumidores”**, con el objetivo de contribuir al debate y a la construcción de políticas públicas de protección al consumidor que respondan al nuevo escenario digital, y fundamentalmente para fortalecer la confianza y la seguridad de los usuarios de productos inteligentes. Esta difusión se realizó a través de las redes sociales, web y durante un breafing de prensa y un acto público.

## Estudios de comparativos de precios

Así mismo, se publicó en noviembre el estudio sobre **Créditos en casas comerciales, costos y condiciones**. Esta difusión se realizó a través de las redes sociales, sitio web y durante un breafing de prensa.

Cabe destacar que se difundieron un total de 15 sondeos en la modalidad de **“Quién es quién en los precios”**, los cuales fueron compartidos a través de las redes sociales sitio web y, a nivel interno, a través de SINCO y cartelera informativas.



## ¿Quién es quién en los precios?

- De rutas turísticas hacia Centroamérica.
- En boletos aéreos durante las vacaciones agostinas.
- De toallas de papel, servilletas y papel higiénico.
- De motocicletas.
- De productos lácteos.
- Productos de aseo personal.
- De hoteles en el marco del carnaval de San Miguel.
- De electrodomésticos.
- De cereal de desayuno.
- De envíos de remesas familiares.
- De alimentos navideños.
- De pollo, pavo, gallina y chompipollo.
- De útiles escolares 2019.
- De chocolates y artículos electrónicos.
- De lociones, protectores y bloqueadores solares.



## Estudios sobre consumo

Se realizaron un total de **7 publicaciones de estudios de contenido neto** de productos alimenticios a través del sitio web y redes sociales de la Defensoría del Consumidor y **1 publicación de análisis de calidad de bebidas azucaradas**, en las diversas plataformas digitales y, a través de un inserto de prensa:

- Por tu derecho de llevar a la mesa el peso cabal.
- El peso perfecto para endulzar tu paladar.
- Ponele coco al peso de tus alimentos.
- Bebidas azucaradas, dulce tormento.
- Sacale el jugo al contenido de tus productos.
- Por un contenido sobrio y cabal.
- La dosis justa en tu paladar.
- Aquí cada gramo cuenta.



## Boletín semanal de precios

Con el objetivo de informar y orientar a los consumidores con los precios de productos básicos en el mercado, la Defensoría publica sondeos de precios. En el período se han publicado 44 boletines semanales de precios.

## Producción de materiales informativos y de orientación

En el período se produjeron 315,272 materiales informativos, educativos y promocionales con el fin de fomentar el conocimiento y la participación ciudadana para la defensa de sus derechos. Entre otros, los siguientes:

- Tus derechos al viajar en avión.
- Afiche derechos básicos de los consumidores (DIACO-DC).
- Flyer derechos básicos de los consumidores (DIACO-DC)
- Brochure. En este verano, vive con alegría tu vacación.
- Derechos de los consumidores en el comercio electrónico.
- Ley de Protección al Consumidor (2018 y reformada en 2019).
- Consejos útiles para el buen uso de agua potable.
- Brochure de lotificaciones.
- Separador de derechos de las personas consumidoras.
- 15 Recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito.
- 7 Derechos de usuarios de productos y servicios financieros.
- ABC de medios alternos.
- Presupuesto familiar.
- Brochure día del padre.
- Brochure día de la madre.
- Brochure escolar.
- Brochure navideña.
- Obligaciones y prohibiciones de proveedores de servicios financieros.
- Libros de coloreo sobre consumo saludable.
- Plato de consumo saludable.
- Afiches de derechos básicos.
- Afiche agostino (juegos de azar).
- Afiche agostino (juegos mecánicos).
- Hoja volante conozca y ejerza sus derechos.

## Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)



### Coordinación y fortalecimiento del SNPC

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) ha sido establecido por la Ley de Protección al Consumidor, normativa que otorga a la Defensoría del Consumidor la calidad de entidad coordinadora del SNPC. El objetivo es el involucramiento de las distintas instituciones estatales en la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, de acuerdo con sus propias competencias. Los principales avances en el fortalecimiento del SNPC se describen a continuación:

Durante el período junio 2018 - mayo 2019, se logró un porcentaje acumulado de 87.5% de cumplimiento del Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), (2015-2019), como resultado de la ejecución de 77 de las 88 acciones que conforman el Plan, lo cual expresa el compromiso de las instituciones integrantes del SNPC con la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Estado de cumplimiento de las acciones del Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor

De junio 2015 a mayo 2019

Condición de las acciones	No. de acciones	%	% Acumulado
Cumplidas	51	58.0%	58.0%
Iniciadas	26	29.5%	87.5%
No iniciadas	11	12.5%	-
<b>Total de Acciones</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

Los resultados de mayor impacto obtenidos en el período del informe, en cada uno de los seis ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor, se destacan a continuación:

## Eje 1: Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Difusión de 9 alertas de consumo relacionadas con los siguientes productos:

- i. Juguete para niños kit de rueda para alfarería, marca Creatology®, que fabrica la compañía Michaels Companies, Inc., debido al riesgo que el compartimiento de la batería puede sobrecalentarse, presentando un peligro de incendio y quemaduras (junio 2018).
- ii. Juguete para niños kit de arte giratorio, marca Creatology®, que realiza la compañía Michaels Companies, Inc., debido al riesgo que el compartimiento de la batería, puede sobrecalentarse y presentando un peligro de incendio y quemaduras (junio 2018).
- iii. Ollas de presión, marca NUTREX COOKER, por medio de Rena Ware Internacional Inc. debido al potencial riesgo de quemaduras para las personas usuarias.
- iv. Retiro de bolsas de aire de Takata, a solicitud de la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras del Departamento de Transporte de Estados Unidos (NHTSA, por sus siglas en inglés), que publiquen en sus sitios web o por cualquier otro medio, sus planes para reemplazar todas las bolsas defectuosas en los vehículos que fabrican HONDA y ACURA (2001 al 20016) debido al riesgo de que la carcasa del inflador pudiera reventarse en lugar de mantenerse intacta, pudiendo causar graves daños al conductor o al acompañante (septiembre de 2018).
- v. Bicicletas de montaña año 2018 para hombres adultos de la marca Schwinn Abbott que realiza la compañía Pacific Cycle Inc., con suspensión total, debido al riesgo de caída para el Consumidor y provocar lesiones debido a que el tubo inferior del marco en la bicicleta puede agrietarse (noviembre de 2018).
- vi. Taladros de martillo y taladros desatornilladores marca Black & Decker, Bostitch y Porter-Cable que realiza la compañía Black & Decker debido a que existe riesgo debido a un posible deslizamiento o rompimiento de la asa lateral vendida junto con el taladro cuando el taladro está en operación, lo que conduce a una pérdida del control de la herramienta recomendando dejar de usarlos inmediatamente (diciembre de 2018).

- 
- vii. Vehículos marca TOYOTA y LEXUS (años 2002 hasta 2010) que realiza la compañía TOYOTA llamando al reemplazo gratuito de bolsas de aire del pasajero delantero de la marca Takata debido a un exceso de presión que hace que el inflador generando una ruptura y disparo de fragmentos metálicos a la cabina de los pasajeros que puede llegar a causar lesiones graves o la muerte de los ocupantes del vehículo (enero de 2019).
  - viii. Taladros reversibles de velocidad variable marca DeWalt (VSR) modelos DWD110 y DWD112 de 3/8" de la compañía DeWalt, debido al riesgo de una descarga eléctrica para el consumidor usuario (febrero 2019).
  - ix. Baterías de las computadoras marcas HP modelos Probook, ZBook, ENVY y Mobile Thin Client anunciaron la expansión del programa de recuperación y reemplazo de baterías para computadoras Notebook y Estaciones de trabajo móviles HP, por el riesgo de incendio y quemaduras para los usuarios (marzo de 2018).

Todas las alertas fueron dadas a conocer realizando los procedimientos de intervención y coordinación interinstitucional.

- Difusión de marcos normativos para proveedores. En coordinación con el Comité Sectorial de Alimentos se realizaron talleres sobre las Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas (julio de 2018); 1 taller sobre las Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a agencias de viajes y tours operadores en El Salvador; 3 talleres sobre Marco normativo aplicable a servicios funerarios, crematorios, salas de velación, parques memoriales y cementerios (octubre de 2018); 3 talleres de divulgación de las disposiciones de la LPC al sector de librerías (noviembre de 2018); 1 taller sobre Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector de operadores turísticos y agencias de viaje; 1 taller sobre Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector de transporte terrestre (marzo de 2019); y, 4 talleres sobre el marco normativo aplicable a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas (marzo de 2019) con el fin de promover el conocimiento y el cumplimiento de las normativas y los reglamentos técnicos de alimentos, para proteger la salud y seguridad en el consumo, y fomentar las buenas prácticas empresariales y la promoción de la competencia entre los proveedores. En dichos talleres participaron 694 proveedores, y 1,173 personas.

## Eje 2: Protección de los intereses económicos de la población consumidora

- La Defensoría del Consumidor y la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), firmaron en el mes de septiembre de 2018 un convenio de cooperación y asistencia técnica que establece los términos y condiciones para el desarrollo de acciones conjuntas que contribuirán a mejorar la atención y respuesta a las solicitudes y reclamaciones de las personas consumidoras usuarias del servicio de agua potable. Asimismo busca realizar esfuerzos para alcanzar fines comunes, tales como la protección de derechos de los consumidores, la solución satisfactoria de denuncias en la etapa de avenimiento y los procedimientos de inspección, constatación o análisis de los medidores y la comunicación oportuna de los resultados.

- Verificación del cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máximo al Público de los Medicamentos y su Verificación (RDPVMPMV). En septiembre de 2018 se implementó el Plan de Inspección para la verificación de precios de los Medicamentos en farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional, para garantizar que las personas consumidoras adquieran sus medicinas de acuerdo al listado de precios vigentes. Como resultado de la regulación de precios de medicamentos, en el período

comprendido entre 2013 al 2018 se verificaron 127,004 medicamentos, de los cuales el 98.59% (125,212) cumple con la disposición del precio máximo de venta al público. **La población consumidora ha obtenido un ahorro acumulado de más de \$ 340.66 millones de dólares en la compra de medicamentos. Este tipo de operativos** ha demostrado la importancia de mantener las inspecciones para constatar el cumplimiento de la ley y prevenir abusos que lesionen los derechos e intereses de las personas consumidoras.



- En los meses de julio y agosto del año 2018, en coordinación con la Policía Nacional Civil a través de la División de Control Migratorio y Fiscal se realizó un operativo en tiendas mayoristas y transportistas que comercializan granos básicos, con el fin de proteger la economía familiar y contrarrestar una posible especulación y acaparamiento del maíz, realizando un total de 58 inspecciones a 53 proveedores de granos básicos en principales plazas y agentes de la cadena de comercialización de maíz blanco a nivel nacional dentro de los cuales se encuentran: 21 Distribuidoras, 19 Transportistas, 4 Almacenadoras y 9 Importadoras y Distribuidoras.
- Adicionalmente, en septiembre de 2018 se realizó el taller sobre las principales disposiciones del Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en su relación con los proveedores contándose con la presencia de 30 personas de 23 proveedores.
- En el mes de octubre de 2018 la SIGET aprobó el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos que facilitó una mejor forma de establecer parámetros de calidad de este tipo de servicios, además de fortalecer el derecho al reclamo y la compensación por el servicio deficiente prestado por los operadores.

## Eje 3: Difusión de información útil para las y los consumidores

- Las instituciones integrantes del Comité Sectorial de Servicios Financieros, participantes activos en el espacio denominado Programa de Educación Financiera de El Salvador (PEF) participaron en la celebración del Global Money Week 2019, con el fin de promover la educación e inclusión financiera entre la población joven y que se realiza en 169 países. En esta oportunidad el evento tuvo como lema “Aprende, Ahorra y Gana”, cuya intencionalidad fue el despertar el interés en ahorrar como una decisión inteligente que siempre traerá beneficios y ganancia a quien lo pone en práctica. Asimismo, se conmemoró el décimo aniversario de este tipo de eventos educativos.
- Implementación del Observatorio de Tarjetas de Crédito, en coordinación con el Banco Central de Reserva (BCR), la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL), el Ministerio de Economía, y la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM), orientada a lograr una actuación institucional fuerte, vigilante, moderna, transparente, eficaz, cercana y cada vez más comprometida con las personas consumidoras, proporcionándoles información útil y oportuna.
- Investigación y difusión del estudio **“Productos Inteligentes”: confianza y protección de los consumidores**, con el fin de contribuir al debate y a la construcción de políticas públicas de protección al consumidor que respondan al nuevo escenario digital, y fundamentalmente para fortalecer la confianza y la seguridad de los usuarios de productos inteligentes.
- Acercamiento de servicios a la ciudadanía mediante la Expoferia realizada en la Plaza Gerardo Barrios en agosto de 2018, en la que alrededor de 24 instituciones públicas integrantes del SNPC brindaron servicios de información, orientación y recepción de reclamos de las personas consumidoras. En esta ocasión se celebró el 8vo. aniversario del lanzamiento de la PNPC y décimo tercer aniversario de aprobación de la Ley de Protección al Consumidor.





## Eje 4: Promoción de la educación de las y los consumidores

- En octubre del 2018, la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Salud (MINSAL) por medio del Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI) de Chalatenango clausuraron el IV Diplomado en Derechos y Consumo, impartido a promotoras y promotores del SIBASI del MINSAL en Chalatenango, como parte de las estrategias para fomentar la participación ciudadana y el ejercicio de derechos de las personas consumidoras en el territorio. Esta iniciativa contó con el apoyo adicional de instancias como la oficina departamental de la Asamblea Legislativa y la Universidad Dr. Andrés Bello. Este diplomado contó con la asistencia de 67 promotores quienes recibieron conocimientos en educación para el consumo, consumo saludable, derechos del consumidor, educación financiera y participación ciudadana.
- En agosto de 2018, la Defensoría del Consumidor en coordinación con el Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE), desarrolló el segundo taller sobre **Derechos y Deberes de las Personas Consumidoras**, con el objetivo de mejorar el conocimiento

y fomentar la participación de la juventud en el ejercicio de sus derechos y deberes como personas consumidoras. Esta iniciativa fue dirigida a participantes del programa presidencial **Jóvenes con todo**, del municipio de Mejicanos, durante el mes de julio de 2018. Durante este evento conjunto, 186 jóvenes fueron capacitados en los módulos de Derechos básicos de las personas consumidoras; Prácticas abusivas en materia de consumo y Cómo interponer una denuncia en la Defensoría del Consumidor.



## Eje 5: Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en defensa de sus intereses

- El Comité Sectorial de Agua durante el periodo brindó apoyo técnico en la creación y activación de una Mesa Temática de las Organizaciones de Consumidores para la gestión sobre problemáticas de deficiencia, desabastecimiento o calidad de agua en las colonias de los municipios donde existen organizaciones de consumidores en el Departamento de San Salvador. Se espera que el ejercicio de esta experiencia le facilite la incorporación de estas organizaciones a la participación en Comités Técnicos de Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC) para la actualización de Reglamentos Técnicos, con prioridad en la Reglamentación sobre Medidores de agua y otras normas afines.
- Las instituciones integrantes del Comité Sectorial de Energía han continuado apoyando y animando a las Asociaciones de Consumidores que participan en la Mesa Conjunta SIGET-DC-ENLACES en la iniciativa de Proyectos de mejoramiento de líneas de distribución eléctrica en las comunidades. Este espacio permite que las Asociaciones de Consumidores propongan y recomienden la intervención física de las distribuidoras para un mejor bienestar en el servicio eléctrico que reciben las comunidades.

## Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

- En el mes de marzo de 2019, el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), instituciones pertenecientes al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, coordinaron la consulta pública nacional e internacional al proyecto de Reglamento Técnico Salvadoreño sobre aguas residuales. Esta consulta pública estuvo abierta durante los meses de diciembre 2018 y enero de 2019, y recogió las observaciones a este proyecto previamente validado por el Comité Nacional. Este nuevo reglamento incluye regulaciones técnicas y específicas para la gestión y monitoreo del vertido de las aguas residuales en el país. Para su elaboración ha contado con el apoyo y acompañamiento de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA).
- El Comité Sectorial de Energía y Telecomunicaciones inició un proceso de revisión y propuesta de reforma a la normativa relativa a la verificación de los medidores del consumo de energía eléctrica iniciativa que surgió a partir del proceso que ejecuta el Centro de Investigaciones de Metrología (CIM) por medio del programa de verificación de medidores de energía eléctrica. Los resultados de esta propuesta buscan fortalecer la transparencia de los procesos administrativos y técnicos aplicados desde el Estado y proporciona evidencia técnico-científica objetiva para cualquier proceso de reclamo brindando una mejor capacidad de respuesta al usuario.

## Relaciones institucionales y cooperación internacional



La Defensoría del Consumidor ha realizado una serie de acciones encaminadas a la creación de sinergias y fortalecer las relaciones institucionales, de cooperación y de intercambio de experiencias e información con agencias y entidades homólogas y con organismos de cooperación. Los resultados más relevantes durante el período de junio 2018 a mayo 2019, fueron:

### Fortalecimiento de las relaciones institucionales y de cooperación internacional

- Incorporación en mayo de 2019, de la **Defensoría del Consumidor de El Salvador** a la plataforma **Consumers Sentinel Network**, de la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos de América (FTC por sus siglas en inglés), una red global de agencias de protección al consumidor de 36 países, para reportar estafas o fraudes internacionales por Internet y aprender acerca de otras medidas para combatir el fraude y proteger los derechos e intereses de los consumidores en el mercado global digital.

Con esta herramienta, la Defensoría amplía y fortalece la protección de los consumidores ante el comercio electrónico transfronterizo. A través de esta herramienta los consumidores, también tendrán acceso a consejos de gran utilidad para que sepan qué hacer frente a un fraude y, a la vez, para que las diferentes autoridades de protección al consumidor puedan realizar investigaciones, prevenir afectaciones económicas a los consumidores y, compartir y acceder a datos de quejas y otros datos de investigación.



- El 5 de abril de 2019, se firmó la **Carta de Entendimiento entre la Defensoría del Consumidor de El Salvador y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)** del Ministerio de Economía de Guatemala, para desarrollar acciones conjuntas de protección, información y defensa binacional de los derechos de los consumidores durante las temporadas de alto consumo o cuando las instituciones lo acuerden necesario. Este acuerdo fue firmado en el paso fronterizo de Las Chinamas, Ahuachapán.

Para garantizar la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor y la DIACO desarrollarán estrategias de educación, difusión de información e implementación de mecanismos para la recepción oportuna y efectiva de denuncias de los consumidores y diligente seguimiento de quejas.

- El 6 de diciembre de 2018, fue firmado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, del Estado Plurinacional de Bolivia, un Memorando de Entendimiento para Desarrollar un Acuerdo Internacional para la Cooperación en Materia de Defensa del Usuario y del Consumidor entre el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Estado Plurinacional de Bolivia, la Defensoría del Consumidor de El Salvador y el Viceministerio de Inversión y Competencia de la República de Guatemala. Este acuerdo tiene como objetivo general: *“Establecer la coordinación de esfuerzos entre las partes, para precautelar la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores de los países intervinientes cuando estos se vean afectados, mediante la cooperación conjunta en materia de interés común, conforme a las prioridades determinadas en las políticas nacionales de cada Estado en materia de defensa de los derechos de los usuarios y los consumidores”*.



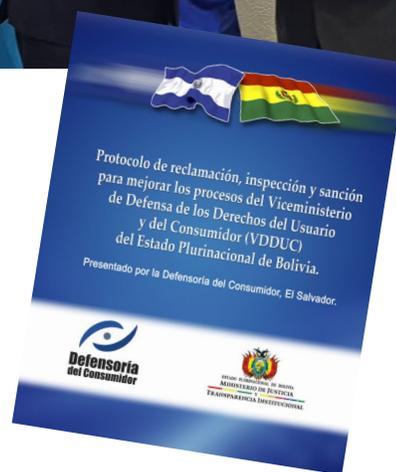
Como uno de los primeros resultados de este acuerdo y, en un hecho sin precedentes en la protección transfronteriza de derechos de los consumidores, la Defensoría y la DIACO adscrita al Ministerio de Economía de Guatemala, firmaron una Carta de Entendimiento y activaron un amplio plan para la promoción y defensa de derechos de las personas consumidoras durante la temporada vacacional de semana santa en abril de 2019.

## Especialización del talento humano para potenciar la protección de las personas consumidoras

- Del 21 al 24 de mayo de 2019, la Defensoría del Consumidor, participó en el taller de capacitación en materia de acciones colectivas”, en Guanajuato, México, con el fin de fortalecer las capacidades técnicas institucionales con relación a la defensa colectiva de derechos de los consumidores, lo que permitirá: I) compartir el modelo de trabajo y la experiencia que tienen las distintas agencias de protección al consumidor de Iberoamérica; II) analizar los inicios de las acciones colectivas y los avances que se han obtenido en los últimos años; y, III) informar a los actores gubernamentales relevantes sobre las acciones colectivas como instrumento de aplicación de ley e incluir a la academia y al sector privado en la discusión sobre la materia.
- En la segunda semana de mayo 2019, dos representantes de la Defensoría del Consumidor realizaron una pasantía técnica en la Comisión Nacional de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) de México, con el fin de profundizar sus conocimientos en el ámbito de servicios financieros, y mejorar la calidad y efectividad de la atención de los reclamos que interponen las personas consumidoras en la Defensoría cuando sus derechos son vulnerados por las entidades financieras.
- El 7 de diciembre de 2018, el presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, entregó al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC) del Estado Plurinacional de Bolivia, el “Protocolo de reclamación, inspección y sanción” para la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras en la nación andina. Este protocolo detalla los procedimientos para la atención de reclamos de las personas consumidoras y la verificación en alimentos y bebidas, la publicidad engañosa o abusiva

en servicios y productos ofertados, así como proceso sancionatorio.

El documento que fue recibido, en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, por el Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, Guillermo Martín Mendoza Avilés, se desarrolló en el contexto del cierre del proyecto “Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del Talento Humano de las Autoridades Bolivianas de Fiscalización y Control en la Defensa de Derechos del Usuario y del Consumidor a partir de la experiencia salvadoreña”, un proyecto de cooperación triangular entre la Defensoría de El Salvador, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y el Consumidor de Bolivia, y la Cooperación Luxemburguesa.



- El 29 de octubre de 2018, la Defensoría del Consumidor participó en la V Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y el taller internacional “La Seguridad de los Productos en los Mercados de las Américas y la Protección de los Consumidores.”
- En este marco se actualizaron las acciones del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), y se conocieron las ejecutadas la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el tema de accidentes de consumo. Mientras que, en el taller, las agencias homólogas compartieron sus experiencias y acciones adoptadas frente a productos peligrosos, la seguridad de productos y su relación con el derecho de marca, así como los criterios para la evaluación de riesgos para determinar la peligrosidad o riesgo de productos en los consumidores.
- Los días 11 y 12 de octubre de 2018, con el apoyo de la Agencia de Cooperación para el Desarrollo de Alemania, la Defensoría del Consumidor participó en el “taller para la digitalización y el desarrollo de cadenas articuladas (blockchain) en el sector eléctrico”. La transferencia del conocimiento de la experiencia de entidades europeas que trabajan en políticas relacionadas con la innovación digital y la eficiencia energética fortalecerán nuestra actuación para proponer, implementar y brindar seguimiento a propuestas tecnológicas que contribuyan a una mayor eficiencia y efectividad en la labor de la Defensoría, optimizando los tiempos de respuesta en los servicios prestados a las personas consumidoras y proveedores.

## Fortalecimiento de las relaciones internacionales

- Del 1 al 5 de octubre de 2018, la Defensoría del Consumidor participó en el VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor y en el XII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), realizados en Guadalajara, Jalisco, México.
- Durante el VIII Foro Internacional de Protección al Consumidor, el presidente de la Defensoría, Ricardo Salazar, disertó sobre los principales logros y avances en la protección al consumidor en nuestro país. En el marco de la participación en el XII FIAGC la Defensoría fue electa para liderar la Presidencia Pro-Tempore de este organismo multilateral de protección al consumidor para el período octubre 2019 - octubre 2020. El Salvador asume esta distinguida posición internacional con entusiasmo, responsabilidad y compromiso.
- Del 1 al 5 de octubre de 2018, en Montevideo, Uruguay, la Defensoría participó en el taller “Protección de Consumidores y Usuarios. Respuesta Administrativa y Judicial”, cuyo objetivo fue proporcionar a los asistentes los conocimientos sobre “el marco de protección de los consumidores y usuarios en el derecho de la Unión Europea”, tanto desde la vertiente sustantiva como procesal, y en los ámbitos civil, penal, administrativo y contencioso administrativo, ofreciendo como ejemplo el ordenamiento jurídico español de traslación y aplicación del derecho europeo en un ámbito nacional. Los asistentes compartieron la regulación existente en sus países para la protección de los derechos.
- Del 6 al 9 de junio de 2018, la Defensoría participó en la IV Conferencia Anual del Programa de Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el área de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor (COMPAL III), desarrollada en República Dominicana, que tuvo como objetivo: proveer fortalecimiento institucional y de capacidades en materia de protección al consumidor y competencia para las instituciones de la región que tienen como mandato la protección de los derechos de las personas consumidoras.

## Intercambio de información entre agencias homólogas de protección al consumidor

- Durante el período junio 2018 - abril 2019 se ha continuado compartiendo la información del quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor con los miembros del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), para su publicación en la página web con el fin de socializar entre los países miembros las distintas actividades y estrategias implementadas para tutelar los derechos de las personas consumidoras.
- El 21 de marzo de 2019, la Defensoría del Consumidor remitió a las agencias miembros del FIAGC y del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), un cuestionario por medio del cual se busca conocer la experiencia y las buenas prácticas de dichas instituciones en el proceso de implementación de las conciliaciones virtuales (audiencias). Esta información será un insumo importante para la elaboración del estudio denominado: “Factibilidad de implementar conciliaciones virtuales en la Defensoría del Consumidor de El Salvador”, el cual tiene como objetivo intrínseco: “Determinar la factibilidad de implementar conciliaciones virtuales en controversias de consumo, en la Defensoría del Consumidor”.
- En la tercera semana de marzo de 2019, la Defensoría del Consumidor envió el “Cuestionario sobre los procedimientos de publicación y difusión de alertas” en los países miembros de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), por medio del cual se brindó información respecto a cómo se llevan a cabo los procedimientos de publicación y difusión de alertas de productos peligrosos en los países miembros de la RCSS. Las respuestas a dicho cuestionario permitirán elaborar un informe comparativo (benchmarking) de buenas prácticas sobre el tema y serán insumo importante para la elaboración del Informe sobre definiciones de seguridad de producto en cada país.
- El 20 de febrero de 2019, la Defensoría del Consumidor remitió a la Presidencia Pro-Tempore del CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor) tres temas importantes: i) Precios de medicamentos de venta libre, ii) Uso racional de medicamentos y iii) Consumo saludable y seguro, para gestionar su consideración en la Consulta Subregional Estratégica de Cooperación en Salud para Centroamérica y República Dominicana, realizado en la ciudad de San Salvador, El Salvador.
- El 11 de diciembre de 2018, la Defensoría del Consumidor entregó las respuestas al cuestionario enviado por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile, quien trabaja en la realización de los nuevos procedimientos de asociación y el trabajo colaborativo entre agencias de protección al consumidor y las empresas, con la idea de prevenir las infracciones, usando las mejores prácticas y preguntando a los miembros de la Red Internacional de Protección y Cumplimiento del Consumidor (ICPEN), por sus siglas en inglés, cómo resuelven las mismas. En general, el cuestionario coadyuvará a fortalecer la institucionalidad de protección al consumidor en su interrelación con las empresas proveedoras de servicios para las personas consumidoras y el rol de las asociaciones de consumidores en la protección de los derechos de las personas consumidoras.

- En noviembre 2018, la Defensoría del Consumidor remitió respuestas al cuestionario relativo a las asociaciones de consumidores, solicitado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), lo que permitirá conocer el marco regulatorio, los principales instrumentos que utilizan los gobiernos para el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, la magnitud y el desempeño de las mismas, así como las perspectivas de dichas asociaciones en el ámbito latinoamericano.
- A finales de octubre 2018, la Defensoría del Consumidor remitió respuestas al cuestionario enviado por representantes del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), relativas al Grupo de trabajo sobre internalización de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, autorregulación, cumplimiento normativo y códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor 2018.
- El 24 de octubre de 2018, la Defensoría del Consumidor remitió respuestas al cuestionario enviado por el Instituto

Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú (INDECOPI), entidad que coordina en el ámbito del FIAGC, el Grupo de Trabajo sobre internalización de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, autorregulación, cumplimiento normativo y códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor 2018. En este contexto, la autorregulación se refiere a aquellos actos, procedimientos o mecanismos que realiza un entidad o empresa, asociación, organización o institución a fin de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntario del cumplimiento de una determinada normativa, es este caso, de protección al consumidor.

- El 18 de octubre de 2018, la Defensoría del Consumidor remitió a solicitud de la Presidencia Pro-Tempore del CONCADECO, los logros más relevantes de la Defensoría, durante 2017 y 2018, para socializarlo en el marco de su participación en la Red Consumo Seguro y Salud, con el fin de exponerlo en la V Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud, a celebrarse en Lima, Perú del 29 al 30 de octubre.





### Avanzando en la prestación de servicios públicos de calidad

En el marco del Sistema Salvadoreño para la Calidad y en cumplimiento del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, “El Salvador productivo, educado y seguro”, la Defensoría del Consumidor ha logrado mantener un **Sistema de Gestión de la Calidad certificado y acreditado**, bajo la norma internacional ISO 9001:2015 e ISO/IEC 17020:2012 - 17025:2005, respectivamente, con cobertura nacional.

- La Defensoría obtuvo en marzo de 2015 y mantiene a la fecha, la **certificación del Sistema de Gestión de la Calidad** bajo la Norma ISO 9001:2015 para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”. La certificación internacional es otorgada por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. para las cuatro oficinas ubicadas a nivel nacional que conforman la Dirección Centro de Solución de Controversias.
- En el período reportado, el servicio de solución de los conflictos en materia de consumo refleja una satisfacción de la población consumidora que califica con 9.30, en una escala de 1 al 10, los servicios brindados por los cuatro Centros de Solución de Controversias.
- La Defensoría mantiene la acreditación como Organismo de Inspección, bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012, otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA). La Defensoría renovó su acreditación por un segundo ciclo (3 años) con vigencia de 7 de junio de 2017 al 8 de junio de 2020. Esta acreditación proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección que realiza por medio de la Dirección de Vigilancia de Mercado, para proteger la salud y la seguridad en el consumo; así como el bolsillo de las personas consumidoras.

- Es relevante destacar que, la Defensoría es, a nivel centroamericano, la primera institución gubernamental de protección al consumidor acreditada bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012. Este reconocimiento ha permitido que la institución se convierta en oferente de cooperación técnica hacia países fuera de la región Centroamericana.
- En el marco de la implantación y reconocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), entregó a la Defensoría el certificado de acreditación por un ciclo (4 años) al Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado, acreditado con

la Norma NTS ISO/IEC 17025:2005, de la Dirección de Vigilancia de Mercado, con una vigencia del 20 de julio de 2017 al 19 de julio de 2021.

- Con ello, la Defensoría se posiciona como referente de la infraestructura de calidad en la región centroamericana, por ser el primer laboratorio acreditado en el alcance de cantidad de producto en preempacado en unidades de masa y volumen, contribuyendo con la efectividad y confianza en los resultados de los análisis en el sector alimentos, fortaleciendo así la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.



## Liderazgo en transparencia institucional

La probidad y transparencia en el uso de los recursos, constituyen bases fundamentales en la labor que desempeña la Defensoría del Consumidor, con lo cual contribuye al objetivo 11 del “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador Productivo, Educado y Seguro”, como es, avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados. Para cumplirlo, se han realizado las siguientes acciones:

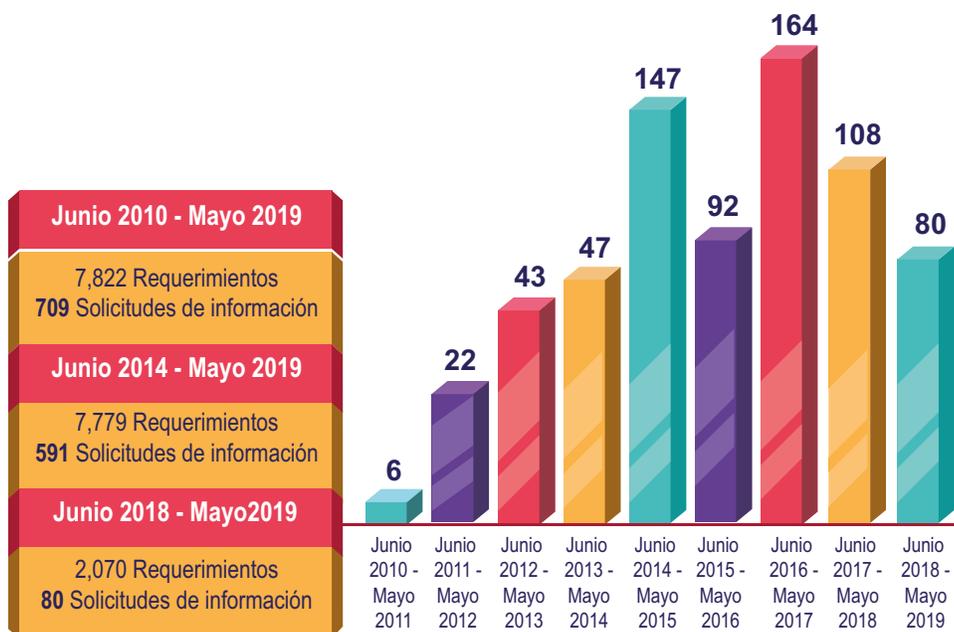
## Acceso a la información pública y datos personales

En el período junio 2010-mayo 2019, la Defensoría del Consumidor atendió 7,822 requerimientos de información pública y datos personales por medio de 709 solicitudes de información; mientras que, en el período junio 2014-mayo 2019, fueron 7,779 requerimientos por medio de 591 solicitudes de información.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría atendió 2,070 requerimientos de información pública y datos personales a través de 80 solicitudes de información, de las cuales el 40% fueron interpuestas por mujeres, el 46.25% por hombres, el 12.50% por personas jurídicas y 1.25% por el colectivo. A continuación se muestra el detalle de las solicitudes de información.

### Atención de solicitudes de información y datos personales

De junio 2010 a mayo 2019

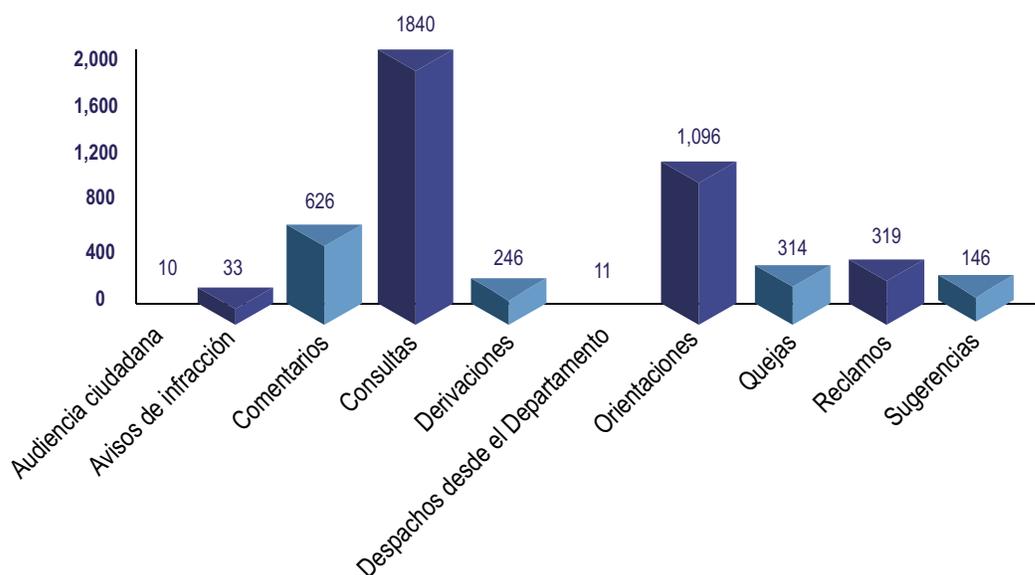


### Atenciones a la ciudadanía

En el período de junio 2010 a mayo 2019, la Defensoría del Consumidor atendió 4,641 requerimientos a igual número de personas, mientras que, en el período junio 2014-mayo 2019, fueron 2,812, siendo la mayor parte, consultas. En el período que se informa se brindaron 556 atenciones a igual número de personas, clasificadas de la siguiente manera:

#### Atenciones ciudadanas

De junio 2010 a mayo 2019



Por género, las atenciones brindadas en el presente período, son encabezadas por mujeres (47.30%), seguida de hombres (45.32%), anónimas (3.42%), personas jurídicas (0.36%) y colectivas (3.60%).

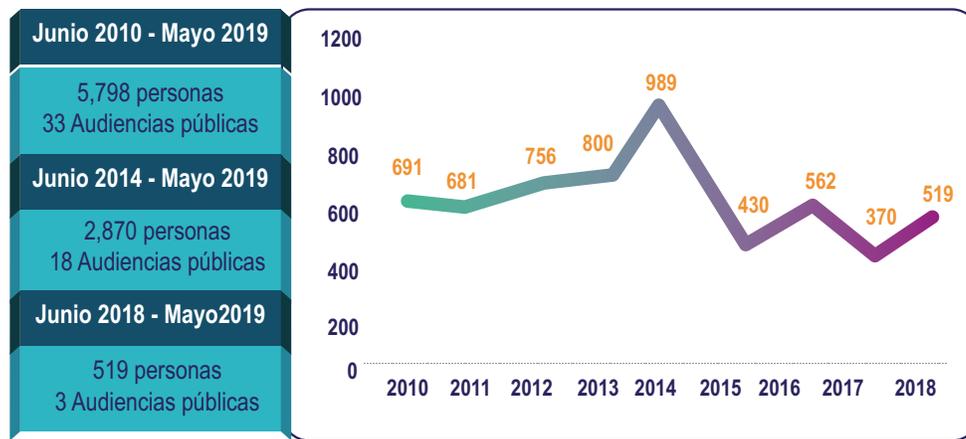
## Rendiciones de cuentas

En cumplimiento de la Política de Transparencia Institucional, en el período junio 2010-mayo 2019, la Defensoría realizó 33 rendiciones de cuentas a las que asistieron 5,798 personas, mientras que, en el período junio 2014-mayo 2018, realizó 18 audiencias de rendición de cuentas, registrando una participación de 2,870 asistentes.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría realizó tres rendiciones de cuentas descentralizadas en las zonas Occidental, Central y Oriental; las cuales fueron realizadas en las ciudades de Santa Ana, San Salvador y San Miguel respectivamente ante una audiencia de 519 personas, de las cuales el 53.84% de los participantes fueron mujeres, 45.88% hombres y 0.28% niñez. Los sectores estuvieron representados por consumidores, proveedores, universidades, colegios, asociaciones de desarrollo comunal, organismos no gubernamentales, gobierno y medios de comunicación, entre otros.

### Rendiciones de Cuentas

De junio 2010 a mayo 2019



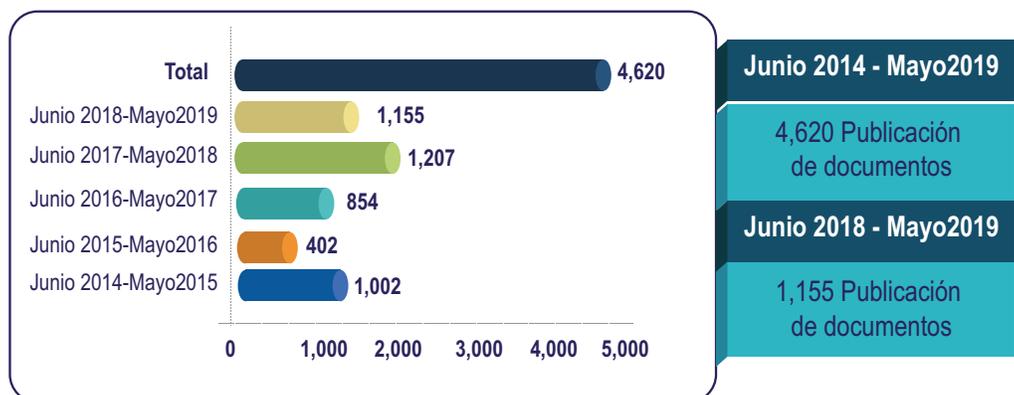
<b>Junio 2010 - Mayo 2019</b>
5,798 personas 33 Audiencias públicas
<b>Junio 2014 - Mayo 2019</b>
2,870 personas 18 Audiencias públicas
<b>Junio 2018 - Mayo 2019</b>
519 personas 3 Audiencias públicas

## Liderazgo en transparencia institucional

En cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y atendiendo los lineamientos sobre información oficiosa emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), la Defensoría del Consumidor actualizó el portal de información pública en la página web institucional: [www.defensoria.gov.sv](http://www.defensoria.gov.sv). Para el período junio 2014-mayo 2019, en el portal se han publicado con 4,620 documentos, de los cuales 1,155 corresponden al último año de gestión.

### Publicación de información oficiosa

De junio 2014 a mayo 2019



## Reconocimientos en Transparencia

De junio 2010 a mayo 2019

Institución	Premio	Año
<b>De junio 2014 a mayo 2015</b>		
Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.	Por quinto año consecutivo, se ha posicionado con nota de 10 en el Ranking de cumplimiento al art.10 de la LAIP.	2014
Iniciativa Social para la Democracia a través del Observatorio Ciudadano de Transparencia	Premio Plata a la Transparencia y la Democracia	2014
<b>De junio 2015 a mayo 2016</b>		
Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.	Por sexto año consecutivo, se ha posicionado con nota de 10 en el Ranking de cumplimiento al art.10 de la LAIP.	2015
Iniciativa Social para la Democracia a través del Observatorio Ciudadano de Transparencia	Premio Plata a la Transparencia y la Democracia	2015
<b>De junio 2016 a mayo 2017</b>		
Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.	En el Ranking de rendición de cuentas, la Defensoría del Consumidor se posicionó entre las primeras cinco de 76 instituciones de gobierno mejor evaluadas, con una calificación de 9.48.	2016
Instituto de Acceso a la Información Pública	Nota de 9.08 por la publicación de información oficiosa, entre las primeras cinco instituciones mejor evaluadas.	2016
Iniciativa Social para la Democracia a través del Observatorio Ciudadano de Transparencia	Nota de 9.8	2016
<b>De junio 2017 a mayo 2018</b>		
Instituto de Acceso a la Información Pública	Nota de 8.93 por la publicación de información oficiosa.	2017
Iniciativa Social para la Democracia a través del Observatorio Ciudadano de Transparencia	Rombo Bronce a la Transparencia.	2018

## Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras

La Dirección de Administración a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), ha brindado apoyo efectivo y oportuno para que las áreas ejecutoras dispongan de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, incluido el apoyo logístico de las operaciones. En el período de junio 2009 a mayo 2019 se reportan un total de 3,646 procesos de compra gestionados tal como se muestra en el cuadro subsiguiente.

En este contexto, la UACI brindó apoyo para que las distintas direcciones y unidades institucionales desarrollen sus planes de trabajo según lo previsto, siendo su aporte a través de la adquisición y contratación de bienes y servicios, de acuerdo con los procedimientos que enmarca la Ley de Adquisiciones y Contrataciones Públicas y otras leyes afines, reportado durante el período junio 2018 a mayo 2019, un total de 252 procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la Defensoría.

El trabajo efectuado por la UACI para garantizar el apoyo efectivo se resume a continuación:

### Resumen de bienes y servicios contratados

*De junio 2009 a mayo 2019*

Tipo	jun-09 may-19	jun-14 may-19	jun-18 may-19
Libre Gestión	3,116	1,195	229
Contratos	347	91	18
Prórroga de contratos	138	33	3
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	45	13	2
<b>Total</b>	<b>3,646</b>	<b>1,332</b>	<b>252</b>

### Detalle de licitación adjudicada y contratada 2019

	Nombre del proveedor	Monto	Fecha de contrato
Contratación directa	Consejo Nacional de Calidad	\$3,033.51	18/02/2019

## Gestión óptima del talento humano

Para garantizar la protección y defensa de derechos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor ha procurado mantener la formación y capacitación permanente del talento humano, la cual se realiza conforme a los marcos regulatorios vigentes y los nuevos conocimientos, destrezas, técnicas y métodos de trabajo para lograr eficiencia, eficacia, calidad y mejora continua en la prestación de nuestro servicio público a la ciudadanía.

Como resultado: de junio 2009 a mayo 2014 se capacitaron a 982<sup>1</sup> empleados en diversas áreas programáticas; en el período de junio 2014 a mayo 2019, se capacitaron 950<sup>2</sup> colaboradoras y colaboradores de la Defensoría del Consumidor, con el fin de fortalecer su desempeño y desarrollo profesional, mientras que, de junio 2018-mayo 2019, un total de 264, durante 107 jornadas de capacitación, las cuales se detallan a continuación:

#### Personal capacitado

*De junio 2018 a mayo 2019*

Tipo de capacitación	Número de capacitaciones
Legales	2
Normativas Internas	21
Conductuales / Desarrollo Humano	17
Técnicas	4
Reglamento Técnico Centroamericano	14
Sistema de gestión de calidad	3
Seguridad Ocupacional	6
Sistemas Informáticos	8
Misiones Oficiales	10
Auditoría	22
<b>Total</b>	<b>107</b>

## Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

En el período se ha modernizado y fortalecido la plataforma tecnológica de la Defensoría del Consumidor con el fin de facilitar a las personas consumidoras el acceso a los servicios institucionales; y, también al interior de la institución para optimizar el uso de recursos. Dentro de las acciones implementadas durante el período destacamos las siguientes:

- Adquisición de 9 licencias, según detalle: 1 licencia para entornos virtualizados, 2 licencias de bases de datos, 1 licencia para diseño gráfico, edición de video, diseño web (fortalecimiento de la Unidad de Comunicaciones) y 5 licencias para desarrollo de aplicaciones
- Renovación 606 licencias, según detalle: 6 licencias de equipo de seguridad perimetral (Firewall), 300 licencias antivirus y 300 de cuentas de correo electrónico.
- Adquisición de un servidor con capacidad de almacenamiento de 7.2TB
- Adquisición de 4 computadoras tipo laptop y 10 tipo escritorio (5 para fortalecer el área de desarrollo de sistemas).
- Adquisición de 6 scanner, para fortalecimiento de la Unidad de Gestión Documental.
- Adquisición de 4 proyectores.
- Mejoras en 6 sistemas institucionales y 4 nuevas herramientas al servicio de la población.

<sup>1</sup>Memorias de labores de la DC de junio 2009 a mayo 2014.

<sup>2</sup>Memorias de labores de la DC de junio 2014 a Mayo 2018.

# Nuevas aplicaciones y plataformas digitales

- **Observatorio de Tarjetas de Crédito:** un servicio creado por la Defensoría del Consumidor para atender las necesidades de las personas consumidoras usuarias de tarjetas de crédito de nuestro país.
- **Sistema de Recolección de Precios de Supermercados (SRPS):** herramienta Web que permite la remisión de precios de productos desde las diferentes cadenas de supermercados y la recepción de la información en la Unidad de Análisis y Consumo de Mercados, maximizando y mejorando el mecanismo de sondeos de precios.
- **PRECOMPRA:** es la plataforma digital multifuncional que facilita la consulta y comparación de precios de más de 200 productos comercializados por las diferentes cadenas de supermercados.
- **Aula virtual:** Programa de Educación Virtual en materia de consumo y Aula Virtual, una nueva plataforma digital para promover el conocimiento de derechos y fomentar una nueva cultura de consumo, así como un mayor respeto de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).
- **Observatorio de Productos Inteligentes:** a través de esta plataforma digital se puede acceder a información de más de 300 artículos, entre: celulares, televisores, relojes, refrigeradoras, cerraduras, cámaras de seguridad, lavadoras, focos, entre otros. Consulta, cotiza, compara y ahorra.
- **Observatorio Inmobiliario:** plataforma digital creada para que las personas consumidoras que van a comprar una vivienda o apartamento – nuevo o usado – y lotes habitacionales conozcan sus derechos y puedan ejercerlos adecuadamente.
- **Portal del viajero aéreo:** una nueva herramienta multifuncional que facilitará una mejor orientación y educación de los consumidores en materia de derechos al viajar en avión.

## Algunas mejoras relevantes:

- **Sistema Colaborativo (SINCO):** se agregaron mejoras a las funciones de pantalla emergente de avisos, filtros para funciones de logística externas a la unidad de logística, mejoras a la encuesta de transporte y nuevo tipo de permiso sindical.
- **Defensoría en línea:** se agregaron validaciones en la modificación de datos del consumidor, se actualizó la seguridad del reCaptcha.
- **Tribunal Sancionador:** se actualizó la funcionalidad de correlativos de casos, creación de nuevos reportes.
- **Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (módulo Centro de Solución de Controversias):** incorporación de nuevas formas de recepción para la unidad de Call Center.
- **Sondeos a través de dispositivos PDA:** se corrigió inconvenientes de sincronización generados por la desconexión en el proceso de sincronización y errores generados por datos sin registros.
- **Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (módulo Dirección de Vigilancia de Mercado):** incorporación de nuevas funciones para generar más de un plan de inspección por aviso.



## Administración de archivos

En junio de 2018, la Defensoría del Consumidor creó la Unidad de Gestión Documental y Archivos, la cual tiene como objetivo principal dirigir el funcionamiento del sistema institucional de archivos. En apoyo a las actividades de esta unidad, se conforman por acuerdo de Presidencia, el Comité Institucional de Identificación Documental y el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental.

- En el período junio 2018-marzo 2019, el Archivo Central ha realizado el levantamiento del inventario de los documentos que resguarda de las transferencias recibidas, revisando que éstos documentos cuenten con el proceso de gestión documental de acuerdo a la normativa establecida.

- El Archivo Central en el período junio 2014-marzo 2019 ha recibido 39 transferencias de diferentes unidades organizativas, de éstas, 7 corresponden al período junio 2018-marzo 2019. Todas han sido verificadas a efectos que cumplan con el 100% del proceso normalizado para la gestión documental.
- El Archivo Central posee 83.36 metros lineales de documentación que han sido digitalizados por las unidades que han realizado transferencias.
- Por su parte, los archivos de gestión y especializados en el período junio 2018-marzo 2019, reportan en sus cuadros de monitoreo a la digitalización un promedio de 103.82 metros lineales.

## Acciones institucionales para contribuir con la protección del medio ambiente

La Defensoría realiza acciones para realizar garantizar un consumo eficiente y, con ello, reducir el consumo de energía eléctrica, agua potable y cuidado del medio ambiente, mediante la promoción del uso racional de estos servicios y recursos, a través de campañas y actividades auspiciadas por la Unidad Ambiental de la DC. Los resultados son los siguientes:

a) En el período de junio 2018 a mayo 2019 se redujo la factura de energía eléctrica en 19,447 Kwh, en relación al período anterior en la oficina del Plan de La Laguna. Lo anterior como producto de las medidas de eficiencia energética implementadas en luminarias, equipos de cómputo y aires acondicionados; así como las campañas de eficiencia energética y jornadas de educación ambiental realizadas y dirigidas al personal.

b) Durante el mes de marzo de 2019 se actualizó el diagnóstico ambiental institucional de la DC.

c) Reducción en el promedio mensual en el consumo de resmas de papel bond, reduciendo el promedio mensual de 199 a 187 resmas.

d) En noviembre del 2018 se participó en la gira de estudios en Alemania denominada “Tocando la puerta de la digitalización para la integración de las energías renovables variables a las redes eléctricas y la eficiencia energética”.

En el período comprendido entre junio 2014 a mayo 2019, la Unidad Ambiental ha obtenido los siguientes resultados:

a) En diciembre de 2015, se aprueba la creación del Comité de Gestión Ambiental.

b) En marzo de 2016, se aprobó el Diagnóstico Ambiental de la Defensoría del Consumidor. En marzo del 2019 se aprobó la segunda versión.

c) En julio del año 2016, se aprueba la Política Ambiental de la Defensoría del Consumidor.

d) Como producto de las campañas que se han realizado para el ahorro de papel bond en las oficinas de la Defensoría, a través de la Unidad Ambiental y el Comité de Eficiencia Energética Institucional, se ha logrado un ahorro de \$3,288.60 en compras de papel bond. De junio 2014 a mayo de 2019, se redujo el consumo promedio mensual de resmas de papel bond de 248 resmas mensuales a 187 resmas mensuales y de 12 resmas anuales consumidas por cada empleado a 8 resmas anuales consumidas por empleado.

e) En 2014, la Defensoría fue ganadora con el segundo lugar en el concurso “Premio

Nacional a la Eficiencia Energética 2da. Edición”, Categoría Mejor Comité de Eficiencia Energética del Sector Público. Concurso realizado por el Consejo Nacional de Energía (CNE) por medio del Programa El Salvador Ahorra Energía (PESAE).

f) En diciembre de 2015 la DC se hizo acreedora del primer lugar en el concurso “Premio a la Eficiencia Energética, Segunda Edición en la Categoría mejor Comité de Eficiencia Energética en el Sector Público”.

g) Durante el período comprendido entre junio 2014 a mayo 2019, todas las oficinas de la Defensoría del Consumidor obtuvieron un ahorro de \$32,918.47 en la factura de la energía eléctrica, lo cual puede observarse en la siguiente tabla.

#### Ahorros obtenidos en electricidad por Oficina de la DC

*De junio 2014-mayo 2019*

Oficinas	Ahorros obtenidos \$	Ahorros en Kwh	% de ahorros en \$
Plan de la Laguna	16,996.38	46,564	51.63
Centro de Solución de Controversias	2,744.16	2,295	8.34
Dirección de Vigilancia de Mercados-Escalón	5,342.42	27,000	16.23
Región de Santa Ana	3,337.70	16,231	10.14
Región de San Miguel	4,497.81	5,086	13.66
<b>TOTALES</b>	<b>32,918.47</b>	<b>97,176</b>	<b>100</b>

h) En el período de mayo 2016 a junio 2019, la Unidad Ambiental ha capacitado un total de 765 personas, de las cuales 428 fueron mujeres y 337 hombres.

i) Durante el período, la Unidad Ambiental ha conmemorado fechas especiales tales como el día del agua, de la tierra y del reciclaje, realizando diversas actividades con el personal de la institución tales como: entrega de 550 árboles frutales, medicinales y ornamentales, campaña y concurso de reciclaje.

j) Entre junio 2018 a mayo 2019 la institución realizó a través del reciclaje de los desechos sólidos las siguientes recuperaciones: 5,620 libras de papel mezclado; 1,093 libras de cartón; 448 libras de hierro; 276 libras de plástico; 940 libras de periódico; 127 libras de baterías y 14 libras de latas. Lo anterior le generó a la institución una recuperación en el período de junio 2018 a mayo 2019 de \$373.87 de intercambio en productos tales como: 30 resmas de papel bond, 1 cinturón de seguridad, 1 extensión eléctrica, alcohol gel y 71 tasas de vidrio.

## Acciones institucionales en equidad de género e inclusión

Entre junio 2018 a mayo 2019, la Unidad de Equidad de Género e Inclusión ha conmemorado por medio de diferentes actividades las siguientes fechas:

- **8 de marzo y 25 de noviembre**, Día Nacional e Internacional de la Mujer y Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer, respectivamente, con el objetivo de avanzar hacia la igualdad sustantiva y reconocer además el aporte que las mujeres han brindado al desarrollo a lo largo de la historia.
- En el mes de mayo 2018, en el marco de la Estrategia de Prevención del Femicidio y Violencia Sexual, la DC elaboró el “Plan de Acción de Prevención del Femicidio y Violencia Sexual de la Defensoría del Consumidor” y su respectivo Plan de Acción, documento que fue actualizado durante el mes de marzo de 2019.
- En el período junio 2018 - mayo 2019, la Unidad de Equidad de Género e Inclusión con el apoyo de ISDEMU, Museo de la Palabra y Seguro Social realizaron 8 actividades tales como: talleres, jornadas y exposiciones con los temas siguientes: Acoso sexual, prevención de feminicidio, exposición de Prudencia Ayala, salud sexual y reproductiva, entre otros, a los cuales asistieron 118 mujeres y 78 hombres totalizando 196 personas sensibilizadas.
- La Defensoría del Consumidor actualmente desarrolla las campañas proporcionadas por el ISDEMU, tales como: Campaña Nacional de Prevención del Femicidio y Violencia Sexual; Campaña de Sensibilización en Instituciones Públicas; Campaña de prevención y detección del acoso sexual y laboral en instituciones públicas; y, Campaña informativa sobre rutas de atención para mujeres, niñas y adolescentes que enfrentan violencia y servicios de las UIAM.

## Inversiones en infraestructura

Entre junio 2014 a mayo 2019, la Defensoría ha realizado las siguientes inversiones:

- En el año 2014, se invirtió en el sistema de aire acondicionado del edificio de la Defensoría en el Plan de la Laguna, proyecto realizado con un monto de \$137,969.45, mejorando las condiciones ambientales al personal de las diferentes unidades organizativas ubicadas en los niveles 3°, 4°, 5° y 6° del edificio central.
- En el 2018, la Defensoría invirtió \$87,877.33 en la readecuación y remodelación de espacios de trabajo de más de 100 personas de las siguientes áreas: Gerencia Regional de Oriente, Unidad Logística, Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, Dirección de Vigilancia de Mercado, Unidad de Planificación y Calidad y Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo del talento humano.

### III. Ejecución presupuestaria

La Defensoría del Consumidor mantiene una ejecución eficiente de los recursos dentro del orden normativo vigente, buscando soluciones a un amplio número de necesidades que demanda su misión.

#### Ejecución del presupuesto 2018

La asignación presupuestaria para la Defensoría del Consumidor durante el ejercicio fiscal 2018 fue de \$5,670,330.00 de la fuente de financiamiento GOES.

#### Ejecución presupuestaria por rubro

*Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018  
(en USD)*

Rubro	Concepto	Presupuesto 2018				
		Votado	Modificado	Ejecutado	Ejecución %	%
51	Remuneraciones	4,825,765	4,584,599	4,572,210	99.73	80.82
54	Adquisiciones de bienes y servicios	784,940	903,923	903,159	99.92	15.97
55	Gastos financieros y otros	44,500	42,651	42,451	99.53	0.75
61	Inversiones en activos fijos	15,125	139,158	139,157	100.00	2.46
<b>TOTAL</b>		<b>5,670,330</b>	<b>5,670,330</b>	<b>5,656,978</b>	<b>99.76</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Unidad Financiera Institucional.

Durante 2018, se obtuvo una ejecución eficiente del presupuesto, que como puede apreciarse en el cuadro anterior, alcanzó el **99.76%** con respecto al presupuesto total.

Encuanto a la composición del gasto, éste se distribuye principalmente en el rubro **Remuneraciones** que representó un **80.82%** de los gastos totales y comprende los sueldos y salarios pagados a empleados y funcionarios de la Defensoría del Consumidor, las prestaciones normativas y las cotizaciones previsionales.

El rubro **Adquisiciones de bienes y servicios** tuvo una participación del **15.97%** en el gasto total. Este rubro ha sido el receptor de los ahorros registrados en el rubro Remuneraciones, reorientados para cubrir iniciativas del quehacer institucional.

Para este año, las **Inversiones en activo fijo** alcanzaron un **2.46%** del gasto total registrado para 2018, un aumento del 63% con respecto a lo registrado el año anterior, con una inversión importante en equipo informático. Los **Gastos financieros** representaron el **0.75%** de las erogaciones totales, destinados a la cobertura de riesgos, el pago de matrículas, derechos y otras obligaciones de la institución, así como otras responsabilidades legales como las fianzas de fidelidad para los funcionarios que administran valores.

## Ejecución del presupuesto 2019

La asignación presupuestaria aprobada para el año 2019 es de **\$5,972,020.00** reflejando un incremento de \$301,690.00 con respecto a la asignación recibida en 2018.

### Ejecución presupuestaria por rubro

*Del 1 de enero al 31 de mayo 2019 (en USD)*

Rubro	Concepto	Presupuesto Enero - Mayo 2019			
		Votado	Modificado	Ejecutado	%
		1	2	3	4 = (3/1)*100
51	Remuneraciones	1,813,565	1,813,565	1,813,565	100.0
54	Adquisiciones de bienes y servicios	416,235	376,287	376,287	90.40
55	Gastos financieros y otros	41,450	41,506.72	41,507	100.14
61	Inversiones en activos fijos	10,800	49,988	49,988	462.85
	<b>Total</b>	<b>2,282,050</b>	<b>2,281,347</b>	<b>2,281,347</b>	<b>99.97</b>

La ejecución presupuestaria acumulada de enero a mayo 2019 es de \$2,281,347.00 que corresponde a un **99.97% de las asignaciones presupuestarias programadas** inicialmente para el período y a un **38.2% de la asignación presupuestaria total** para el ejercicio financiero 2019.

# IV. Estados financieros auditados



## Dictamen de los Auditores Independientes

### Licenciado

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente

Defensoría del Consumidor

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de la Defensoría del Consumidor, que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018, el Estado de Rendimiento Económico, Estado de Flujo de Fondos y Estado de Ejecución Presupuestaria por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros indicados anteriormente presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera al 31 de diciembre de 2018, así como sus rendimientos económicos, flujos de fondos y ejecución presupuestaria correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda.

### Fundamento de la opinión

Hemos realizado la auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Nuestras responsabilidades conforme a esas normas se describen más detalladamente en la sección responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Institución de acuerdo al Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad, junto a los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en El Salvador, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos y el Código de Ética de profesionales de la contabilidad. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

### Otros asuntos

En el año 2018, la Institución solicitó autorización a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental para la provisión de bienes y servicios por un monto de US\$101,416. Este valor fue aplicado al presupuesto de ese año.

### **Responsabilidad de la administración por los estados financieros**

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Institución para continuar como Institución en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la Institución en marcha y utilizando el principio contable correspondiente, excepto si la administración tiene la intención de liquidar la Institución o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los encargados de la Administración de la Institución, son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Defensoría.

### **Responsabilidades de los auditores por la auditoría de los estados financieros**

Nuestro objetivo es obtener seguridad razonable de que los estados financieros considerados en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría realizada de acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental siempre detectará una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y son considerados materiales cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que toman los usuarios basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión.

El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más alto que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Institución.

Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la administración.

Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la administración del principio contable de la Institución en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Institución para continuar como Institución en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuras pueden causar que la Institución deje de ser una Institución en marcha.

Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logren la presentación razonable.

Comunicamos a los encargados de la administración de la Institución en relación, entre otros asuntos, el alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

**AFE Internacional, S.A de C.V**  
Registro No. 3183



**Lic. Edenilson Rodríguez**  
Socio  
San Salvador, El Salvador  
29 de abril de 2019

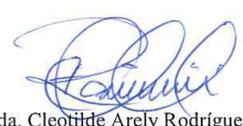


**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2 0 1 8</u>	<u>2 0 1 7</u>
<b>RECURSOS</b>		
Fondos	\$ <u>105,351</u>	\$ <u>98,925</u>
Disponibilidades	88,820	82,490
Anticipo de Fondos	<u>16,531</u>	<u>16,435</u>
Inversiones Financieras	557,677	372,886
Inversiones en Existencias	36,791	46,707
Inversiones en Bienes de Uso	<u>1,921,352</u>	<u>1,981,618</u>
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>\$ <u>2,621,171</u></b>	<b>\$ <u>2,500,136</u></b>
 <b>OBLIGACIONES</b>		
<b>Deuda Corriente</b>		
Depósitos de Terceros	\$ <u>79,059</u>	\$ <u>81,022</u>
Depósitos Ajenos	71,151	75,317
Depósitos en Retenciones Fiscales	3,506	2,135
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	<u>4,402</u>	<u>3,570</u>
Financiamiento de Terceros		
Acreedores Financieros	\$ <u>500,455</u>	\$ <u>337,045</u>
Provisiones por Acreedores Monetarios	101,416	0
Acreedores Monetarios por Pagar	<u>399,039</u>	<u>337,045</u>
<b>TOTAL OBLIGACIONES</b>	<b>\$ <u>579,514</u></b>	<b>\$ <u>418,067</u></b>
 <b>PATRIMONIO ESTATAL</b>		
	\$ <u>2,041,657</u>	\$ <u>2,082,069</u>
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	1,897,548	1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	500,925	498,901
Resultado de Ejercicios Anteriores	(314,308)	(176,609)
Resultado del Ejercicio	(42,508)	(137,699)
Detrimento Patrimonial	<u>0</u>	<u>(72)</u>
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ <u>2,621,171</u></b>	<b>\$ <u>2,500,136</u></b>

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente



  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de Unidad Financiera Institucional



  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



  
AFE Internacional, S.A. de C.V.  
Registro No. 3183  
Lic. Edénilson Rodríguez Rodríguez  
Registro No. 3047




**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,657,315</b>	<b>\$ 5,643,321</b>
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,656,977	5,640,936
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	338	2,385
<b>Menos:</b>		
<b>GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,699,823</b>	<b>\$ 5,781,020</b>
Gastos de Personal	4,572,210	4,658,924
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	908,328	874,244
Gastos en Bienes Capitalizables	23,962	18,226
Gastos Financieros y Otros	4,022	4,057
Costos de Ventas y Cargos Calculados	191,229	216,398
Gastos de Actualización y Ajustes	72	9,171
<b>RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ (42,508)</b>	<b>\$ (137,699)</b>

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente



  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



  
Lic. Ednilson Rodríguez Rodríguez




**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE FLUJO DE FONDOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>DISPONIBILIDAD INICIAL</b>	\$ <b>82,489</b>	\$ <b>76,078</b>
<b>Fuentes Operacionales</b>	<u><b>5,501,956</b></u>	<u><b>5,749,072</b></u>
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,170,211	5,309,121
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	0	0
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	<u>331,745</u>	<u>439,951</u>
<b>Usos Operacionales</b>		
Acreedores Monetarios por:	<u><b>5,493,567</b></u>	<u><b>5,743,118</b></u>
Remuneraciones	4,459,985	4,538,711
Adquisiciones de Bienes y Servicios	615,814	654,963
Gastos Financieros y Otros	42,428	43,364
Transferencias Corrientes Otorgadas	0	0
Inversiones en Activos Fijos	38,296	60,860
Operaciones de Ejercicios Anteriores	<u>337,045</u>	<u>445,220</u>
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<u><u><b>8,389</b></u></u>	<u><u><b>5,954</b></u></u>
<b>Fuentes no Operacionales</b>	<u><b>45,075</b></u>	<u><b>57,468</b></u>
Anticipos a Empleados	1,192	5,954
Anticipos por Servicios	4,358	2,892
Anticipo a Proveedores	13,435	752
Depósitos Ajenos	12,499	29,296
Depósitos Retenciones Fiscales	5,268	9,531
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	<u>8,323</u>	<u>9,043</u>
<b>Usos no Operacionales</b>	<u><b>47,133</b></u>	<u><b>57,011</b></u>
Anticipos a Empleados	1,192	11,954
Anticipos por Servicios	4,453	3,439
Anticipo a Proveedores	13,435	753
Depósitos Ajenos	16,664	23,017
Depósitos Retenciones Fiscales	3,897	9,227
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	<u>7,492</u>	<u>8,621</u>
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL NETO</b>	<u><u><b>(2,058)</b></u></u>	<u><u><b>457</b></u></u>
<b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<u><u><b>\$ 88,820</b></u></u>	<u><u><b>\$ 82,489</b></u></u>

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente



  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



  
Lic. Ednilson Rodríguez Rodríguez  
Registro No. 3047





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

<u>Componente</u>	<u>2 0 1 8</u>		<u>2 0 1 7</u>	
	<u>Presupuesto</u>	<u>Ejecutado</u>	<u>Presupuesto</u>	<u>Ejecutado</u>
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 5,670,330</b>	<b>\$ 5,656,978</b>	<b>\$ 5,650,840</b>	<b>\$ 5,640,936</b>
Transferencias Corrientes del Sector Público	5,670,330	5,656,978	5,650,840	5,640,936
Transferencia de Capital	-	-	-	-
<b>Menos:</b>				
<b>EGRESOS</b>	<b>\$ 5,670,330</b>	<b>\$ 5,656,978</b>	<b>\$ 5,650,840</b>	<b>\$ 5,634,936</b>
Remuneraciones	4,584,599	4,572,210	4,674,712	4,658,924
Adquisiciones de Bienes y Servicios	903,923	903,159	847,533	847,498
Gastos Financieros y Otros	42,651	42,451	43,415	43,365
Inversiones en Activos Fijos	139,158	139,157	85,180	85,149
<b>RESULTADO (EXCEDENTE) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 6,000</b>

  
Lie. Ricardo Arturo Salazar Villa  
Presidente



  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



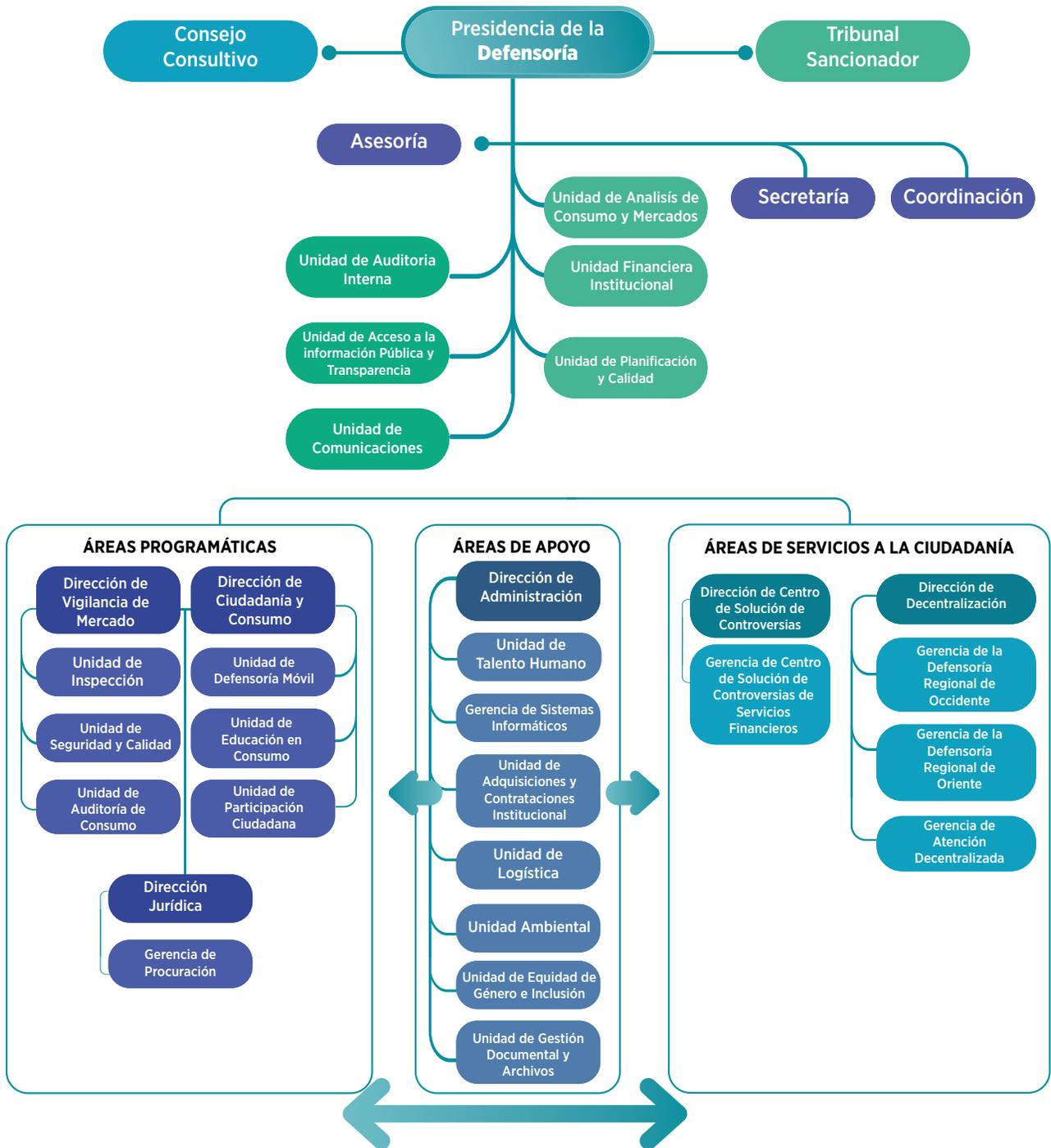
  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



  
AFE Internacional, S.A. de C.V.  
Registro No. 3183  
Lic. Ednilson Rodríguez Rodríguez  
Registro No. 3047



# V. Organigrama



# VI. Consejo Consultivo



## Propietarios

### **Nelson Armando Guzmán Mendoza**

Superintendente de Competencia

### **Carlos Roberto Ochoa Córdova**

Director Ejecutivo del Consejo Nacional de  
Ciencia y Tecnología  
(CONACYT)

### **César Augusto Calderón Flores**

Representante de universidades acreditadas

### **Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya**

Representante de la empresa privada

### **Elmer Orlando Gómez Campos**

Representante de las asociaciones de  
consumidores

## Suplentes

### **José Adalberto López Castillo**

Representante de universidades acreditadas

### **José Víctor Aragón Molina**

Representante de la empresa privada

### **Oscar Alberto Alfaro Santos**

Representante de las asociaciones de  
consumidores

Acompaña al Consejo Consultivo:

### **Ricardo Arturo Salazar Villalta**

Presidente de la Defensoría del Consumidor

## VII. Tribunal Sancionador



**Claudia Marina Góchez**  
Presidenta

**Mario Antonio Escobar**  
Primer Vocal

**Oscar Gilberto Canjura**  
Segundo Vocal

## VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

### Presidencia

Ricardo Arturo Salazar Villalta      Presidente

### Asesor

Abraham Heriberto Mena Vásquez      Asesor Económico

Pablo José Zelaya      Especialista Jurídico

### Unidades Staff

Diana Carolina Castro      Análisis de Consumo y Mercados

José Moreno Moreno      Auditoría Interna

Cleotilde Arely Rodríguez Coutts      Unidad Financiera Institucional

Carlos Alberto Pleitez      Planificación y Calidad

Aída Elena Funes Rivas      Acceso a la Información Pública y Transparencia

Fausto Ernesto Valladares      Comunicaciones

### Áreas Programáticas

Diana Verónica Burgos      Dirección de Vigilancia de Mercado

Carlos Enrique Vargas Gálvez      Dirección de Ciudadanía y Consumo

Paula Elena Olivares Aguirre      Dirección Jurídica

### Áreas de Servicio a la Ciudadanía

Sergio Antonio García      Centro de Solución de Controversias

Lucrecia Georgina Fuentes Mejía      Dirección de Descentralización

### Áreas de Apoyo

Oscar Joaquín Montano      Dirección de Administración



# Defensoría del Consumidor

## Misión

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

## Visión

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.



## Política de Calidad

Nuestro compromiso es la satisfacción de las personas usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos de forma oportuna, eficaz, con calidad, calidez y cercana a las personas consumidoras. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia, competencia del personal y en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## Objetivos de la Calidad

### Objetivo General

Satisfacer a las personas usuarias de nuestros servicios.

### Objetivos Específicos

- Prestar servicios oportunos
- Proporcionar servicios eficaces
- Brindar servicios con calidad
- Proporcionar servicios con calidez y
- Prestar servicios cercanos a las personas consumidoras.

### Objetivo General

- Mejorar continuamente nuestros servicios.

### Objetivos Específicos

- Lograr eficacia en la formación de nuestro talento humano
- Alcanzar eficacia del sistema de gestión de la calidad



# **Defensoría del Consumidor**

## **INFORME DE LABORES**

**Junio 2018 - Mayo 2019**