



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN DE ENTREGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 44-11/2020

Defensoría del Consumidor, municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las once horas veintidós minutos del día seis de noviembre del año dos mil veinte, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número 44-11/2020, conteniendo los siguientes requerimientos: **“Datos estadísticos relacionados a las cantidades y % de denuncias que la Defensoría del Consumidor ha recibido contra el BFA; posición en relación a los demás proveedores de servicios financieros junto con el dato de cuáles son los productos financieros más denunciados contra el BFA y ante otros proveedores de servicios financieros. De ser posible, compartir datos relacionados a las gestiones relacionadas con prórrogas, subvención, y otros de servicios financieros. Lo anterior, periodo desde enero 2020 hasta la fecha.”**, que fue interpuesta ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta dependencia, se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública-LAIP; asimismo, se analizó el fondo de lo solicitado, procediendo a realizar las gestiones necesarias; a fin de obtener la información requerida, en cumplimiento al artículo 50 letra "d" de la LAIP, por lo que, previo a resolver sobre el acceso a la información, realizan las siguientes consideraciones:

1. Que de conformidad con los derechos instituidos por el art. 6 de la Constitución de la República, se garantiza el derecho de expresar y difundir el pensamiento, siempre que no subvierta el orden público ni lesione la moral, el honor ni la vida privada de los demás. Asimismo, los arts. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 4 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y 13.1 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, señalan que el acceso a la información pública es una herramienta eficaz en el ejercicio del derecho al acceso a la información.
2. Que con base en el art. 2 de la LAIP; establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.
3. En el marco de la competencia subjetiva, inmersa en los arts. 50 y 70 de la LAIP, otorgan a los oficiales de información las potestades requeridas para dar trámite a las solicitudes de información interpuestas ante las Unidades de Acceso a la Información Pública, y son responsables de diligenciarlas para dar una respuesta a los solicitantes.

4. Desde la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, de la Defensoría del Consumidor, se brindó los datos solicitados conforme a su registro interno y en cumplimiento al artículo 62 de la LAIP.

5. Con base en lo notificado por la unidad administrativa responsable, la solicitud de información no se encuentra dentro de las excepciones reguladas en artículo 19 y 24 de la LAIP.

Por tanto, tomando en cuenta lo antes expuesto en observancia a los arts. 1, 6 y 18 de la Constitución, así como, el procedimiento de acceso a la información regulado por los arts. 50 letras "h" e "i", 61, 62, 65, 69, 72 y 102 de la LAIP, se resuelve:

a) Entregar en archivo adjunto, la información proporcionada por la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, de la Defensoría del Consumidor, en respuesta a los requerimientos interpuestos y agregando las siguientes aclaraciones:

- Los casos clasificados como "denuncias" son solamente aquellos que cumplen con los requisitos formales estipulados en el artículo 109 de la Ley de Protección al Consumidor, corresponden a aquellos en los que existe un posible incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y el consumidor solicita la intervención de la Defensoría.
- Los datos presentados comprenden el periodo de enero al 30 de octubre de 2020, fecha de la base de datos más reciente disponible, conforme a lo indicado en el texto: "desde enero 2020 hasta la fecha".
- Se elaboró una tabla detallando los proveedores más denunciados en el sector de servicios financieros, indicando la posición y porcentaje del total de denuncias, conforme a lo indicado en el texto "datos estadísticos relacionados a las cantidades y % de denuncias que la Defensoría del Consumidor ha recibido contra el BFA; posición en relación a los demás proveedores de servicios financieros".
- Se elaboró una tabla detallando la cantidad de denuncias por categoría y proveedor conforme al texto "dato de cuáles son los productos financieros más denunciados contra el BFA y ante otros proveedores de servicios financieros".
- Se elaboró una tabla con los motivos de las denuncias contra el BFA conforme a lo indicado en "De ser posible, compartir datos relacionados a las gestiones relacionadas con prórrogas, subvención, y otros de servicios financieros". Cabe mencionar que las 5 denuncias registradas tuvieron motivos distintos.
- La categoría "Varios" en la tabla "Denuncias de servicios financieros por categoría y proveedor", corresponde a servicios financieros de menor cuantía (como tarjetas de débito, remesas, créditos prendarios, agentes de información, entre otros) y casos para los que no se dispone de una clasificación específica en el Sistema.

- b) Notificar la presente resolución, al correo electrónico indicado como medio para recibir notificaciones.



Aída Funes Rivas

Oficial de Información y Transparencia