

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 52-12/2020

Requerimientos, parte I:

A la vez me permito remitirles otras preguntas que deseo que me ayuden a responder se las comparto a continuación:

1. Cuáles son los derechos que se vulneran en las prácticas abusivas en el tribunal sancionador según el artículo 18 y 19 de la ley.

Respuesta:

Los derechos que se vulneran según los artículos 18 y 19 de la Ley de Protección al Consumidor, son los vinculados a los intereses económicos y sociales, tal como se consigna en el capítulo III título I de la Ley de Protección al Consumidor (parte dogmática de la LPC).

Fuente: Secretaría del Tribunal Sancionador.

2. Cuáles son las denuncias más comunes según el artículo 18 y 19 de la ley.

Respuesta:

Denuncias recibidas en los Centros de Solución de Controversias, de la Defensoría del Consumidor, por motivo, por posible incumplimiento de los artículos 18 y 19 de la Ley de Protección al Consumidor.

De enero de 2018 a noviembre de 2020	2018	2019	2020	Total
Efectuar cobros indebidos	2,946	2,943	2,303	8,192
Cobro de intereses no convenidos con el consumidor o conforme a la ley	95	215	329	639
Cobro por servicios no prestados	117	170	211	498
Gestión de cobro difamatoria o injuriante	92	181	146	419
No otorgar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías	65	88	68	221
No informar directamente el estado de cuenta de acuerdo a la periodicidad de pago	9	43	39	91
Prorrogar o renovar automáticamente un contrato de plazo determinado sin consentimiento	10	18	9	37
No entregar, al cumplirse el contrato, los títulos valores u otros documentos	5	13	6	24
Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio	4	3	1	8
Condicionar la contratación a que el consumidor firme en blanco letras de cambio, pagarés, facturas o cualquier otro documento	2	1	2	5
No proporcionar historial de crédito	0	0	2	2
Total	3,345	3,675	3,116	10,136

Fuente: Jefatura de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 52-12/2020

3. Quién ha brindado los datos que cargo tiene dentro de la institución.

Respuesta:

- Licda. Diana Castro, Jefa de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.
- Lic. Sergio García, Director del Centro de Solución de Controversias.
- Lic. Luís Fernández, Secretario del Tribunal Sancionador.

Requerimientos, parte II:

Esto sumado a las preguntas que ya se habían solicitado las cuales se las menciono a continuación:

1. Cuántas Denuncias se han recibido en los últimos 3 años por las prácticas abusivas de conformidad al artículo 18 y 19 de la Ley de Protección al Consumidor en lo que se pueda detallar por año y proveedor.

Respuesta:

Denuncias recibidas en los Centros de Solución de Controversias, por proveedor, por posible incumplimiento de los artículos 18 y 19 de la Ley de Protección al Consumidor.

De enero de 2018 a noviembre de 2020	2018	2019	2020	Total
ANDA	2,443	2,068	871	5,382
Banco Agrícola	52	186	331	569
Tigo	183	189	197	569
Banco Cuscatlán	59	168	253	480
Banco De América Central	52	115	172	339
Grupo Monge	85	126	101	312
Claro	34	71	178	283
Banco Abank	49	47	81	177
Banco Davivienda Salvadoreño	24	44	87	155
Banco Promerica	7	36	104	147
Los demás proveedores	357	625	741	1,723
Total	3,345	3,675	3,116	10,136

Fuente: Jefatura de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.

2. Cuántas denuncias se han remitido al Tribunal Sancionador por prácticas abusivas en base al artículo 18 y 19 de la ley en la que se pueda detallar por año y por proveedor en los últimos 3 años.

Respuesta:

Se adjunta, un archivo con el detalle requerido.

Fuente: Dirección Centro de Solución de Controversias.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 52-12/2020

3. Cuánto ha sido el monto recuperado en los últimos 3 años en relación por denuncia por el artículo 18 y 19 de la ley y cuantas sanciones han impuesto el tribunal sancionador en los últimos 3 años por incumplimiento del artículo 18 y 19 de la ley LPC en la que se detalle por año y por proveedor.

Respuesta:

- De las denuncias recibidas en el Tribunal Sancionador, 31 casos cuentan con resolución final firme (el resto se encuentra en trámite).
- En el año 2018, 2 casos fueron sancionados al proveedor ANDA, en uno de ellos, se ordenó la reposición de la situación alterada, mediante la devolución de dinero por cobro indebido de \$1.91.

Fuente: Secretaría del Tribunal Sancionador.