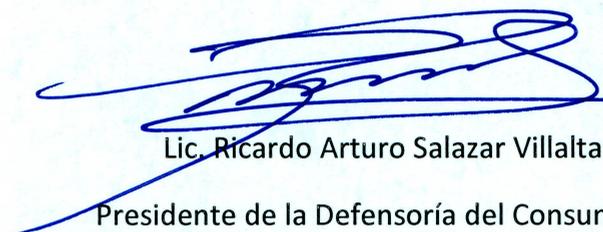




DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

RESEÑA HISTÓRICA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Aprobado


Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

26 ABR 2022

ÍNDICE

| | Página |
|--|--------|
| I. Antecedentes de la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras en El Salvador | 2 |
| II. Orígenes de la Defensoría del Consumidor | 4 |
| III. Coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor | 10 |
| IV. Cobertura Geográfica | 12 |
| V. Relaciones Internacionales | 15 |
| VI. Conociendo el Pensar de las Personas Consumidoras | 19 |
| VII. Bases Tecnológicas | 19 |
| VIII. Proyección Nacional e Internacional de la Defensoría del Consumidor | 20 |
| IX. Creación de la Red Ciudadana de Protección al Consumidor | 21 |
| X. Cartas de Derecho | 22 |
| XI. Principales resultados (2005-2020) | 22 |
| XII. Evolución de la estructura organizativa y presupuesto de la Defensoría del Consumidor | 24 |
| Bibliografía | 36 |



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



I. Antecedentes de la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras en El Salvador

La protección de los derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene rango constitucional, siendo reconocida por primera vez en la Constitución Política de 1950, que contemplaba como una obligación del Estado asegurar el bienestar económico y la justicia social de los habitantes. Pero es a partir de la Constitución de 1983 que se reconoce explícitamente el deber del Estado salvadoreño de defender a los consumidores, estableciéndose en el artículo 101 inciso 2° que: "El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores. (CSJ, 1983)".

En este mismo sentido, los Acuerdos de Paz firmados por el Gobierno de El Salvador (GOES) y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) el 16 de enero de 1992, incorporaron en el Capítulo V, Tema Económico y Social numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, literal a) Protección al Consumidor, estableciendo lo siguiente:

"El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2° del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor" (Acuerdo de Paz de El Salvador, 1992)".¹

Después de los Acuerdos de Paz, se presentaron a la Asamblea Legislativa tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. Sin embargo, fue hasta el 31 de agosto de 1992 que se sancionó la primera Ley de Protección al Consumidor (LPC), publicada en el Diario Oficial No. 159, tomo 316, la cual entró en vigencia el 9 de septiembre de 1992.

Con la citada norma se creó la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola *Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC)*, entidad dependiente del Ministerio de Economía, confiriéndole en el artículo 5 las facultades para fijar y modificar los precios de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales en el mercado; podía dictar medidas

¹ Acuerdos de Paz El Salvador, Capítulo V numeral 6 literal A. pág. 49.

para evitar el acaparamiento y escasez, así como regular las importaciones y exportaciones, cuando así lo demandara el comercio internacional.

En el año 1993 la inversión presupuestaria para la protección de la población consumidora fue de ¢ 2,535,710.00 equivalentes a unos \$290,000.00 y con eso se dispuso de 83 empleados para cumplir las atribuciones legales que correspondían de acuerdo a la normativa vigente.

En el año 1996, la Ley de Presupuesto le otorgó a la DGPC un presupuesto de ¢5,885,700.00 colones, aproximadamente \$672,000.00 dólares, y para desarrollar sus atribuciones dispuso de unos 90 empleados.

Al analizar la conformación de ese presupuesto, el 51.7% era destinado a dirección y administración, luego se encontraba inspección y verificación de normas que tenía el 31.8%, educación y servicios al consumidor únicamente contaba con el 16.5%.

En el año 1996 se realizó una reforma a la LPC que, entre otros aspectos, mantuvo las atribuciones para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios en casos de emergencia nacional; establecer medidas que evitaran el acaparamiento y especulación, y para ordenar la suspensión de la publicidad falsa; así mismo, incorporó nuevas atribuciones referidas a vigilar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas; orientar a los consumidores sobre las condiciones imperantes del mercado; prohibir la importación de productos no autorizados en el país de origen; procurar la solución de controversias e imponer sanciones por infracciones a la ley.

Continuando con el acercamiento a los recursos asignados a la institución responsable de la protección de las personas consumidoras, la Ley de Presupuesto del año 2000 le concedió a la DGPC el monto de ¢7,309,045.00 equivalente a \$ 835,000.00, en la distribución de dicho presupuesto el 84% era para las remuneraciones de 103 personas y el 15.3% restante estaba asignado para la contratación de bienes y servicios y otros gastos.

Como resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno le concedía a la protección de las personas consumidoras y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado en aquel momento, la DGPC tuvo un drástico recorte de presupuesto y personal en el año 2004.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



II. Orígenes de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor (DC) nace con la aprobación de la LPC el 18 de agosto de 2005, iniciando sus labores con la entrada en vigencia de dicho cuerpo normativo el 8 de octubre del mismo año. Posteriormente, se aprobó el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor el 12 de mayo de 2006. Es así que la Defensoría del Consumidor surge como una Institución descentralizada con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, a diferencia de la DGPC que dependía del Ministerio de Economía.

La Defensoría del Consumidor por mandato legal obtuvo 18 competencias, que significaron nuevas y mejores responsabilidades en la materia, perfil muy superior a las atribuciones de los años 1992 y 1996 que mantuvo la extinta DGPC.

Otro aspecto novedoso e importante a destacar, es que se crea el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), además del reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores.

La Defensoría del Consumidor cuenta con tres instancias superiores que poseen nombramiento del Presidente de la República: Presidencia, Consejo Consultivo y Tribunal Sancionador. El mayor cargo de responsabilidad recae en la Presidencia, seguido del Tribunal Sancionador, quien se encarga de sancionar ante cualquier violación de la LPC.

El 31 de enero de 2013 se aprueba un paquete de 42 reformas a la LPC publicadas en el Diario Oficial No. 398 del 19 de febrero de 2013, y que entraron en vigencia el 28 de febrero del mismo año.

Entre los principales contenidos de la reforma se destacan:

- Derecho de retracto, Art. 4 y 13 de la LPC.
- Se amplían cláusulas y prácticas declaradas como abusivas, Art. 17 y 18 de la LPC.
- Se agregan obligaciones a los proveedores de servicios financieros, Art. 19 de la LPC entre otros.

La primera Presidenta de la institución fue la Dra. Ana Evelyn Jacir de Lovo, quien previamente había sido Comisionada Presidencial en el tema; fue nombrada por el Presidente de la República el 08 de noviembre de 2005, condujo la planificación, organización y puesta en funcionamiento de la referida institución. Luego de tres años al frente de la DC, renunció a su cargo en febrero de 2009.

Con el cambio de gobierno el 1 de junio de 2009, el Presidente Mauricio Funes nombró al Licenciado José Armando Flores Alemán como Presidente de la DC, quien ostentó el cargo por un período de 3 años (2009-2011).



En ese contexto, la Defensoría del Consumidor emprende el reto de superar la atmósfera de débil institucionalidad de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, y asume con firmeza y claridad el desafío de proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras.

Para ello, definió implementar 4 medidas claves:

- 1) Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía que enfrentaba la afectación en sus derechos de consumidores y prácticas abusivas por parte de proveedores irrespetuosos de la ley.
- 2) Elaboración de una acción estratégica planificada y fundada en seis principales pilares:
 - Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores.
 - Protección efectiva de las personas consumidoras.
 - Promoción de los derechos de las personas consumidoras.
 - Fomento de la participación ciudadana.
 - Desconcentración de los servicios de la Defensoría.
 - Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema de Protección al Consumidor.
- 3) Formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y Plan de Implementación de la Política para el período 2010-2014.
- 4) Elaboración y gestión de una propuesta de reforma integral de Protección al Consumidor, la cual fue presentada ante la Asamblea Legislativa el 2 de marzo de 2011.

El 12 de diciembre de 2011 el entonces Presidente de la República señor Mauricio Funes, nombra a La licenciada Yanci Guadalupe Urbina González como Presidenta de la DC, quien fue ratificada el primero de junio de 2014 por el Presidente Salvador Sánchez Cerén, y ostentó el cargo de Presidenta de la institución desde el año 2011 hasta el 30 de abril de 2018.

Durante el período de la Presidencia de la Lic. Urbina, se presenta nuevamente a la Asamblea Legislativa la propuesta de reforma integral a la LPC, luego de un arduo trabajo y consulta con diversos sectores del país como asociaciones de consumidores, sectores productivos e instituciones del gobierno, fue aprobada el 31 de enero de 2013 con 80 votos y ratificada por el Presidente de la República en febrero del mismo año.

Como ya se ha mencionado, esta reforma mejora y amplía los derechos económicos y sociales de las personas consumidoras teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, establece responsabilidades adicionales para los proveedores y fortalece la protección de la población consumidora ante las prácticas abusivas, mejorando el funcionamiento y eficiencia de la DC, robusteciendo los procedimientos de resolución de conflictos de consumo.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



El 03 de mayo de 2018, el señor Presidente Salvador Sánchez Cerén nombra como cuarto Presidente de la Defensoría del Consumidor al Licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta.

Con el Decreto Legislativo No. 51, aprobado el 5 de julio de 2018, se aprobaron reformas a la LPC, las cuales entraron en vigencia el 7 de agosto del mismo año. Esta reforma fortalece el tema de comercio electrónico entre proveedores y consumidores, reversión de pagos, prácticas abusivas en cuanto al cobro a los consumidores y publicidad ilícita.

En el año 2019 se da un nuevo cambio de Gobierno asumiendo la Presidencia de la República el señor Nayib Armando Bukele Ortez, quien en fecha 10 de junio de 2019, en el acuerdo N° 55 ratifica por un nuevo periodo al Licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, presidente de la Defensoría del Consumidor.

En el periodo de esta gestión, la LPC ha sido reformada en diferentes momentos, a saber:

En Decreto Legislativo N° 281 del 27 de marzo de 2019, publicado en el Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, se aprobaron las reformas a la Ley de Telecomunicaciones, entre ellas al **TÍTULO IV, PROTECCIÓN AL USUARIO, CAPÍTULO ÚNICO, DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**", Art. 4.- Reformase el inciso primero y los literales h) y k) del artículo 29, y adicionase los literales n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v), w), x), y), y z); asimismo, adicionase un segundo inciso, con los numerales 1), 2), 3), 4), y 5), a fin de incluir otros derechos de los usuarios de los servicios regulados en la Ley de Telecomunicaciones, entre ellas de la siguiente manera: "Art. 29.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente ley, entre ellos, en las letras o, s, w, x y N° 2 hace referencia a la Ley de la Defensoria del Consumidor y a sus competencias.

En Decreto Legislativo N° 282 del 27 de marzo de 2019, publicado en el Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, se aprobaron reformas a la Ley de Protección al Consumidor, justificando, que en la actualidad, se han detectado ciertos vacíos en la relacionada ley, que permiten que los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sean vulnerados a través de prácticas irregulares por parte de los operadores y quienes prestan los servicios, en razón de lo cual se vuelve necesario emitir reformas a dicho cuerpo normativo con la finalidad de garantizar y fortalecer el ejercicio de los derechos de los consumidores, así como la calidad de los servicios proporcionados por el sector de telecomunicaciones; reformando .

Las reformas contenidas en este Decreto, son la referidas al artículo 18, adicionándole, el literal n); y se incorporaron después del artículo 21-B del Capítulo III, del Título I, una "Sección Especial" que se denominó "Protección al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones"; asimismo, se adicionaron los artículos 21-C y 21-D, con sus respectivos acápités, que se refieren a las Obligaciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones y Prohibiciones especiales para los operadores de los servicios de telecomunicaciones, respectivamente; **se adicionaron al artículo 42**



de las infracciones leves, los literales k), l) y m); se reformó el literal f), y adicionaron al artículo 43 de las infracciones graves, los literales q), r), y s); se reformó el literal n), adicionaron los literales r), s), t), u), v), w), x), y) y z) y se incorporó un inciso segundo con los numerales 1) y 2), del artículo 44 de las infracciones muy graves; y se incluyó una disposición transitoria; todas las reformas relacionadas a los servicios de telecomunicaciones.

En Decreto Legislativo N° 602 del 20 de marzo de 2020 se aprobó reforma a la Ley de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial N° 58, Tomo 426 de fecha 20 de marzo de 2020, dicha reforma se sustentó en el Decreto Legislativo No. 593, de fecha 14 de marzo de 2020, mediante el cual la Asamblea Legislativa declaró Estado de Emergencia Nacional, y en el cual, entre otras medidas, habilitó a la Defensoría del Consumidor para fijar y modificar motivadamente los precios máximos para los artículos, bienes, suministros o servicios que tengan relación directa con la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia por COVID-19; que conforme al literal c del art 58 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría tiene la facultad de fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales, y que dadas la recomendaciones sanitarias de higiene y desinfección y la necesidad de compra de productos básicos y de primera necesidad que las personas para prevenir y controlar la pandemia COVID 19, las existencias de dichos productos se han agotado de manera súbita, permitiendo distorsiones de mercado tales como acaparamiento y alzas injustificadas de precios.

Mediante este Decreto se reformó la LPC en los siguientes aspectos: adicionó un numeral 3 al inciso segundo del artículo 44, considerando una infracción muy grave Ofrecer, comercializar o vender, bienes o servicios a precios o cantidades superiores al máximo fijado por la Defensoría del Consumidor. Incurrirán en la referida infracción proveedores habituales o eventuales de dichos productos, así como cualquier persona natural o jurídica que realice algunas de dichas acciones, en establecimientos comerciales, lugares públicos o privados, o mediante comercio electrónico.; se reformó el literal c del artículo 58, en el sentido que la DC tendrá competencia para fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, al igual que en casos de calamidad pública o desastre. También podrá restringir y regular cantidades a adquirir por consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratorio de emergencia nacional, calamidad pública o desastres, ya sea por daño producido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tales como pandemias, epidemias o endemias, siempre que se trate de productos esenciales o necesarios durante la declaratoria de emergencia.

A lo largo del tiempo y para el cumplimiento de su potestad sancionadora la Defensoría del Consumidor ha contado con el Tribunal Sancionador (TS) que funciona de manera permanente y se



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



encuentra integrado por tres miembros de los cuales uno ocupa el cargo de Presidente(a) y los otros dos miembros ocupan el cargo de primero y segundo vocal.

El primer Tribunal Sancionador estuvo conformado por: el Presidente licenciado Miguel Arturo Girón quien posteriormente fue sustituido por la licenciada María Irma Larios Ochoa y los Vocales, licenciado Rene Eduardo Cárcamo y licenciado William Calderón fungiendo en su cargo durante el período 2005-2011.

Durante el período 2011 al 2016 se conformó el segundo Tribunal Sancionador, el cual fue integrado por la doctora Ivette Cardona Amaya como Presidenta; licenciado José Antonio Basagoitia Martínez y licenciado Luis Alonso Ramírez Menéndez ocupando el cargo de primero y segundo vocal, respectivamente.

El tercer Tribunal Sancionador fungió en el período de junio 2016 a junio 2019, integrado por la licenciada Claudia Marina Góchez Castillo como Presidenta y los licenciados Mario Antonio Escobar Castañeda y Oscar Gilberto Canjura, vocales.

En junio de 2019, por acuerdo 110 y 117, el Presidente de la República, Nayib Armando Bukele Ortiz, nombra al Doctor José Leoisick Castro, Presidente del Tribunal Sancionador; Licenciado Pablo José Zelaya, Primer Vocal del Tribunal Sancionador; Doctora Lidia Patricia Castillo Amaya, Segunda Vocal del Tribunal Sancionador, quien en octubre de 2020 es sustituida temporalmente por el Dr. Juan Carlos Ramírez Cienfuegos, en julio del año 2021 la Dra. Castillo regresa como miembro del Tribunal Sancionador, luego de haber estudiado su maestría en Derecho Chino; sin embargo en marzo de 2022 se retira de la Institución y el Dr. Juan Carlos Ramírez Cienfuegos asume como segunda vocal del ese ente colegiado.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor cuenta con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo, conformado por cinco miembros propietarios, dos de ellos lo integran de pleno derecho; y tres de ellos con sus respectivos suplentes son nombrados por el Presidente de la República, los cuales de conformidad con el artículo 73 de la LPC, tienen una permanencia en sus funciones por tres años, pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuar en el desempeño de los mismos, mientras los sustitutos no tomen posición de sus cargos.

El primer Consejo Consultivo nombrado el 21 de diciembre de 2006, estuvo integrado por: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Ana María Umaña de Jovel, Representante de Asociaciones de Consumidores; Rene Portillo Cuadra, Universidad Tecnológica; Luis Meza, Representante de la Empresa Privada; Celina Escolán, Superintendente de Competencia; César Augusto Calderón, Universidad Salvadoreña Alberto



Masferrer (USAM); Elena María Alfaro, Representante de la Empresa Privada; y Hugo Alfredo Girón, Representante de Asociación de Consumidores.

El segundo consejo consultivo estuvo integrado por: José Enrique Argumedo, sustituido por Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Luis Meza Pérez, Representante de la Empresa Privada; Rene Alfredo Portillo Cuadra, Representante de Universidades. Suplentes Hugo Alfredo Girón, Representante de las Asociaciones de Consumidores; Elena María Alfaro, Representante de la Empresa Privada; César Augusto Calderón, Representante de Universidades.

El tercer Consejo Consultivo estuvo integrado por los miembros propietarios siguientes: Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Miguel Ángel Rodríguez Arias, Representante de Universidades Acreditadas; Julio César Arroyo Chavarría Representante de la Empresa Privada; Ana Carolina Paz Narváez, Representante de las Asociaciones de Consumidores. Suplentes Rodolfo Antonio Tejada, Representante de Universidades Acreditadas; Daysi Lorena Heredia de Amaya, Representante de la Empresa Privada; y Edgardo Carrillo Peña, Representante de las Asociaciones de Consumidores.

El siguiente Consejo Consultivo fue integrado por Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Miguel Ángel Rodríguez Arias, Representante de Universidades Acreditadas; Daysi Lorena Heredia de Amaya, Representante de la Empresa Privada; Irma Yolanda Núñez Mancía, Representante de las Asociaciones de Consumidores. Suplentes Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Representante de Universidades Acreditadas; Mónica María Galdámez Domínguez, Representante de la Empresa Privada; y Oscar Alberto Alfaro Santos, Representante de las Asociaciones de Consumidores.

En el año 2018 el Consejo Consultivo se integró por: Nelson Armando Guzmán Mendoza, Superintendente de Competencia; César Augusto Calderón Flores, Representante de Universidades Acreditadas; Deisy Lorena Cruz de Amaya, Representante de la Empresa Privada; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología; Elmer Orlando Gómez Campos, Representante de las Asociación de Consumidores. Suplentes José Víctor Aragón Molina, Representante de la Empresa Privada; Oscar Alberto Alfaro Santos, Representante de las Asociación de Consumidores; José Adalberto López Castillo, representante Universidades.

En la gestión de Gobierno del Presidente Nayib Armando Bukele Ortez, el Consejo Consultivo estuvo integrado por: Licenciado José Adalberto López Castillo, representante del sector de Universidades



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Acreditadas (Suplente); Licenciado Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Superintendente de Competencia (Propietario); Licenciado Elmer Orlando Gómez Campos, representante de las Asociaciones de Consumidores (Secretario); Doctor César Augusto Calderón, representante del sector Universidades Acreditadas (Presidente).

Ingeniero José Víctor Aragón Molina, representante de la empresa privada (Suplente); Licenciada Deysi Lorena Cruz de Amaya, representante de la empresa privada (Propietaria); Ingeniero Carlos Roberto Ochoa Córdoba, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Propietario); Ingeniero Óscar Alberto Alfaro Santos, representante de las Asociaciones de Consumidores (Suplente).

III. Coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

Durante muchos años la protección al consumidor avanzó sin contar con una política nacional específica. Sin embargo, a partir de la aprobación de la LPC en agosto 2005 se nombra a la DC como el ente coordinador del SNPC; es así como el 14 de agosto de 2007, se lanzó públicamente la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), cabe señalar que la política fue el producto final de meses de trabajo, en los cuales se realizaron foros y talleres con diversos sectores de la sociedad: universidades, empresa privada, sociedad civil e instituciones públicas, entre otros. El principal objetivo de la política es mejorar el bienestar de las personas consumidoras de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del SNPC. El trabajo interinstitucional y transdisciplinario en el SNPC, se ha concretado por medio de convenios interinstitucionales.

En un primer momento, el SNPC estuvo constituido por 13 instituciones públicas, quienes trabajaron conjuntamente para garantizar los derechos de la población consumidora en los diferentes ámbitos de la vida por medio de los servicios que brindan. Estas 13 instituciones públicas se clasificaron en rubros de atención como lo muestra el Cuadro No. 1.

Cuadro No. 1. Instituciones del SNPC

| SECTOR | INSTITUCIÓN |
|-------------------|---|
| Coordinador SNPC | Defensoría del Consumidor |
| Salud y Alimentos | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social |
| | Consejo Superior de Salud Pública |
| | Ministerio de Agricultura y Ganadería |
| Medio Ambiente | Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Vivienda | Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano |
| Financiero | Superintendencia del Sistema Financiero |
| | Superintendencia de Valores |
| | Superintendencia de Pensiones |
| Economía | Ministerio de Economía |
| | Superintendencia de Competencia |
| Agua | Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados |
| Electricidad y Telecomunicaciones | Superintendencia General de Electricidad Y Telecomunicaciones |

Fuente: Memoria de Labores 2004 -2009

Con el objetivo de fortalecer la capacidad institucional de los integrantes del SNPC para lograr una mayor coordinación y efectividad de sus acciones en la defensa de los derechos de los consumidores, se concretan convenios como mecanismos de cooperación y coordinación estratégica entre las instituciones del Estado que, entre los asuntos de su competencia, les corresponde velar por los derechos de las personas consumidoras. Entre estos convenios se mencionan:

| SECTOR | INSTITUCIÓN |
|-----------------------------------|---|
| Financiero | Superintendencia de Competencia Banco Central de Reserva Superintendencia del Sistema Financiero Superintendencia de Valores Superintendencia de Pensiones Instituto de Garantía de Depósito Banco Multisectorial de Inversiones Instituto de Garantía y Depósitos Banco de Desarrollo de El Salvador |
| Beneficencia | Lotería Nacional de Beneficencia |
| Salud | Consejo Superior de Salud Pública Ministerio de Agricultura y Ganadería Ministerio de Salud Dirección Nacional de Medicamentos |
| Turismo | Ministerio de Turismo |
| Telecomunicaciones y Electricidad | Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones |
| Género | Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer |



GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



| | |
|----------|--|
| Vivienda | Ministerio de Obras Públicas |
| Gobierno | Ministerio de Gobernación Ministerio de Economía Procuraduría General de la República Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer Ministerio de Relaciones Exteriores Secretaría de Inclusión Social Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, (CONAMYPE) |

Fuente: Memorias de Labores Defensoría del Consumidor

En agosto de 2010 fue relanzada la PNPC, sumándose el SNPC a las labores de vigilancia de mercado, promoción de la transparencia y evitar las prácticas empresariales abusivas e ilegales, contrarias al interés de las personas consumidoras. Con la PNPC se establecieron seis ejes estratégicos, también se crearon como órganos de funcionamiento el Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y Comités de Coordinación Sectoriales. Actualmente, el SNPC está conformado por 34 instituciones del sector público.

IV. Cobertura Geográfica

La accesibilidad a favor de la población consumidora es fundamental para garantizar la protección de los derechos de consumo, es por ello que el acercamiento de los servicios brindados a la población siempre han sido un elemento importante y fundamental para la Defensoría del Consumidor, como lo muestra el establecimiento de las oficinas regionales ubicadas en los departamentos de San Miguel y Santa Ana. Las primeras ventanillas departamentales en funcionar a partir del año 2010 fueron las ubicadas en los departamentos de Sonsonate y Chalatenango.

En el año 2011 la Defensoría del Consumidor realizó la segunda etapa de expansión de los servicios brindados a las personas consumidoras, logrando el establecimiento de otras ventanillas en los departamentos de: Ahuachapán, Usulután, San Vicente, Cuscatlán y La Unión. Todo ello con el apoyo de estudiantes universitarios que realizan su servicio social y el apoyo de las gobernaciones, bajo la coordinación de la Dirección de Descentralización.

En el año 2012 se habilitan dos ventanillas una en Sensuntepeque, Cabañas y otra en San Francisco Gotera, Morazán.

En el año 2013 se apertura la ventanilla en Zacatecoluca, departamento de La Paz.

Sobre la base del convenio interinstitucional suscrito con la Secretaría de Inclusión Social, en el año 2014 se instalan 6 ventanillas en las 6 sedes de Ciudad Mujer ubicadas en Lourdes –Colón de La Libertad, San Ana, San Martín de San Salvador, San Miguel, Usulután y Morazán. Posteriormente se habilitaron las ventanillas de La Palma de Chalatenango, Mejicanos y Soyapango de San Salvador.

Asimismo, en coordinación con CONAMYPE se habilitan ventanillas virtuales en San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

La Defensoría del Consumidor en la búsqueda de mecanismos para acercar sus servicios a los consumidores y con el fin de facilitar las atenciones, puso a disposición de la población en octubre de 2005, el servicio de **atención telefónica** a través del número **910**, brindando asesorías, información sobre el estado actual, seguimiento de casos y gestiones de reclamos de las personas consumidoras de forma oportuna y eficiente, permitiendo que cualquier consumidor pueda recibir la atención que requiera sin necesidad de desplazarse de sus hogares o lugares de trabajo a cualquier oficina de la Defensoría del Consumidor.

La cooperación interinstitucional fue otro mecanismo que se utilizó para recibir y atender denuncias de consumo de la población. El 27 de octubre de 2005, inició dicha cooperación con la Procuraduría General de la República (PGR), en los Centros de Mediación de las 15 procuradurías auxiliares y en 3 Centros de Mediación Mixtos de la PGR y Alcaldías Municipales en donde se recibían a las personas consumidoras.

En el 2005, la DC vio una forma para llevar sus servicios a los consumidores por medio de los Kioscos, que estaban focalizados más a campañas, no se poseía un proceso sistematizado de los kioscos, sino más bien se hacían de manera esporádica a través de campañas específicas y en fechas específicas. En julio del 2009 se fortalece el programa y pasa a llamarse **“Defensoría Móvil”**, iniciativa que acerca los servicios de la Defensoría a la ciudadanía en centros comerciales, mercados, terminales de autobuses, plazas, universidades y ferias a nivel nacional; hoy en día este servicio se da a través de los puntos de atención.

Como parte del trabajo en conjunto entre las instituciones para proteger los derechos de las personas consumidoras, entre los meses de junio 2006 y marzo 2009, se brindó a la población atenciones de asesorías y denuncias en los 18 Infocentros ubicados en todo el país, de acuerdo a lo establecido en el convenio firmado el 29 de marzo de 2006 con el Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), en el cual la DC podría hacer uso de los recursos de la Red del Desarrollo.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



La DC también hizo uso de las nuevas tecnologías para acercar sus servicios y educar e informar a la población consumidora, es así que en noviembre 2006 habilita su página web www.defensoria.qob.sv. En el año 2010 se inaugura el servicio de "**Defensoría en línea**", sitio que pretende contribuir en forma interactiva a la solución de problemas de consumo que experimenta la ciudadanía.

En el período 2009 - 2010, el servicio de atención telefónica es ampliado al buzón de voz, el cual está disponible las 24 horas del día, permitiendo que los consumidores que dejen sus mensajes y sean atendidos a primera hora del siguiente día hábil.

En el 2018 Se pone a disposición de la población consumidora el WhatsApp de esta Defensoría.

La Defensoría del Consumidor también se acercó a las grandes casas de estudio, de diferentes universidades, para trabajar conjuntamente en la cooperación de pasantías, servicio social, estudios, incorporación de la cátedra sobre Derecho de Consumo en sus planes de estudio, desarrollo de Diplomados de Protección al Consumidor (Universidad Tecnológica de El Salvador –UTECS–), realización de prácticas jurídicas y la creación de Centro de Mediación y Arbitraje en abril del 2008 (UTECS), por mencionar algunos.

Producto de la labor antes mencionada se firmaron convenios con las instituciones educativas siguientes:

- Universidad de El Salvador.
- Universidad Doctor José Matías Delgado.
- Escuela Superior de Economía y Negocios.
- Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Don Bosco.
- Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer.
- Universidad de Oriente.
- Universidad Capitán General Gerardo Barrios.
- Instituto Tecnológico Centroamericano, Región Oriental.
- Universidad Católica de Occidente
- Universidad Oscar Arnulfo Romero
- Universidad de Sonsonate
- Universidad Modular Abierta
- Universidad Politécnica de El Salvador

V. Relaciones Internacionales

La Defensoría del Consumidor organizó en agosto del año 2006 el "V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor". En el evento, se le concedió la Presidencia Pro Tempore del período 2006-2007. En ese lapso de tiempo se impulsó y aprobó modificar el nombre del espacio internacional en Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, y se emitió la declaración de las agencias gubernamentales de protección del consumidor sobre los derechos básicos de los usuarios de servicios de telefonía.

A iniciativa de la Defensoría del Consumidor y con el apoyo de Cancillería, se logró la incorporación de un párrafo que destacara la importancia del tema de protección a los consumidores en Iberoamérica, durante el desarrollo de la XVI Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno a nivel Latinoamericano e Iberoamericano, de noviembre 2006. Por otra parte, en la XVII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno a nivel Latinoamericano e Iberoamericano del 2007 se logró que los Presidentes y Jefes de Estado respaldaran desde la Secretaría General Iberoamericana las acciones y proyectos del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección Al Consumidor.

Con una visión integracionista y de cooperación solidaria entre países, la Defensoría del Consumidor convocó, en agosto de 2006, a la primera Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, y propuso hacer esfuerzos conjuntos para promover planes, políticas, programas y proyectos en la labor de proteger los derechos del consumidor a nivel de la región y constituir el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), como parte del proceso de integración centroamericana.

El 18 de mayo de 2007 durante la III Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor celebrada en El Salvador, se suscribió el Convenio Constitutivo del CONCADECO, el cual fue reconocido por los Jefes de Estado y de Gobierno como un organismo del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) durante su XXX Reunión, celebrada en Belice.

El Salvador ha ostentado la presidencia del CONCADECO en dos ocasiones en el año 2007 -2008 y luego en el año 2010-2011.

Durante el año 2008, la Defensoría del Consumidor fue aceptada a formar parte de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN, por sus siglas en inglés).



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



En el período comprendido entre el año 2009 y 2010, se estrecharon lazos de cooperación con la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo, el Gobierno de Suiza, USAID, Banco Mundial y con Consumers International.

La Defensoría ha contribuido al desarrollo de la Red de Consumo Seguro y Salud, iniciativa de la Organización de Estados Americanos (OEA), que entre otros temas busca poner en funcionamiento el sistema interamericano de alertas rápidas. La Defensoría se integró a la Red en el año 2010 y es, actualmente, la autoridad designada como representante por parte de El Salvador ante dicha Red.

Seguridad Alimentaria y Nutricional. En junio de 2013, en San José, Costa Rica, La Defensoría asistió al taller sobre Metodologías para la Medición de la Seguridad Alimentaria y Nutricional, realizado para fortalecer las capacidades de los países miembros del Sistema de Integración Centroamericano (SICA), en el proceso de preparación en la actualización de las cuentas de suministro y utilización en las hojas de balance alimentario.

Evento Regional de Capacitación sobre Energía Sustentable para Centroamérica. Realizado en el mes de junio 2013 en San José, Costa Rica; con esta capacitación se construyó un sistema enfocado en las políticas de energía eficiente, renovable y de bajo contenido carbónico y sus tecnologías, utilizando los últimos enfoques tecnológicos, soluciones y mejores prácticas alrededor del mundo.

Consumo Seguro y Salud. En junio 2013, en la Ciudad de Washington DC, Estados Unidos, tuvo lugar la reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), del cual La Defensoría es un activo miembro. El encuentro tuvo como propósito consolidar el trabajo de esta Red a nivel hemisférico para el establecimiento de un Sistema Interamericano de Alertas Rápidas.

Protección de la Niñez en el Consumo. En noviembre de 2013, La Defensoría asistió a Lima, Perú, donde tuvo lugar el Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de Productos Defectuosos: juguetes y artículos para niños y niñas, con el fin de intercambiar experiencias y crear un diálogo sobre prácticas que promuevan mayor protección al consumidor y de alerta temprana para proteger la seguridad de niñas y niños.

VII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), realizado en noviembre 2013, en Guadalajara, México con el objetivo de consensar las prioridades del Foro para el Plan de Trabajo 2013-2014, que incluye el posicionamiento del FIAG ante las Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor, Red de alertas tempranas, Armonización de normas y Normas Internacionales ISO y Definición de prioridades de educación, información, prevención y protección al consumidor.

III Taller sobre Cuestiones de Competencia y Protección al Consumidor en los Sectores Regulados, en el evento hubo intercambio de las mejores prácticas entre autoridades de competencia y de protección al consumidor de Latinoamérica; se identificaron sinergias entre ambas autoridades en asuntos específicos. Se realizó el 30 y 31 de mayo de 2016 en Guatemala.

Participación en Curso de "Redacción de Sentencias y Resoluciones Judiciales y Lenguaje Jurídico", cuyo objetivo fue conocer las herramientas lógicas y buenas prácticas necesarias para superar o minimizar los problemas en materia jurídica. Realizado en Ciudad de Guatemala, del 21 al 25 de noviembre de 2016.

Participación en la Conferencia Internacional "Políticas Integrales y regulación para la salud alimentaria". Durante esta conferencia se compartieron experiencias internacionales e intra-regionales sobre las cuestiones de seguridad alimentaria y nutricional y el etiquetado de alimentos, y al mismo tiempo, se plantearon acciones en común entre los países de UNASUR. Realizado en Ecuador los días 29 y 30 de noviembre de 2016.

Visita técnica a las autoridades mexicanas de electricidad y la Comisión Federal de Electricidad de México, realizada por el Director de Vigilancia de Mercado y miembro del Ente Operador Regional del Mercado Eléctrico Regional en representación de El Salvador, enmarcada dentro de los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica y México para alcanzar la interconexión eléctrica. Realizado en México del 7 al 10 de febrero de 2017.

Pasantía de dos funcionarios de la Unidad de Comunicaciones en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de México, en el marco de la VIII Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica El Salvador – México, con el fin de conocer el modelo de producción de materiales audiovisuales y uso de nuevas tecnologías de información y comunicación. Desarrollada del 3 al 7 de octubre de 2017.

Reunión de Secretarías Técnicas e Instituciones Especializadas del Subsistema Económico Centroamericano. En este marco fue presentado ante la Secretaría General de la SIECA y las Secretarías Ejecutivas de las instituciones integrantes del Subsistemas Económico de la Región, el plan de trabajo 2017 del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, procurando establecer complementariedades con otras Secretarías ahí representadas. Al tiempo que se conocieron los avances en los planes de trabajo de las Secretarías e Instituciones Especializadas del Subsistema Económico. Este encuentro se produjo en Ciudad de Guatemala, el 17 de marzo de 2017.

Reunión de Titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO). Las funcionarias y funcionarios Titulares del CONCADECO, acordaron las acciones a ser desarrolladas en el



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



2017, prioritariamente las que impulsa la Defensoría del Consumidor con la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de la Región SICA. Realizada en Panamá el 29 de marzo de 2017.

Participación en Conferencia Anual Programa COMPAL III / UNCTAD. Realizada en Panamá, el 30 y 31 de marzo de 2017 con el propósito de promover el fortalecimiento y las capacidades institucionales en materia de protección al consumidor y competencia para las instituciones de la región que tienen como mandato la protección de las personas consumidoras.

Participación en Taller Centroamericano sobre Etiquetado Nutricional y Advertencias para Alimentos Pre-ensados, durante el desarrollo del Taller se presentó la propuesta para la actualización del Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.60:10 sobre Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-ensados. Realizado en Guatemala del 27 al 30 de marzo de 2017.

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.

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.

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.

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.

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.

VI. Conociendo el pensar de las personas consumidoras

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de la Defensoría del Consumidor en el año 2006, se diseñó una propuesta de sistema de recepción, análisis y respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos en las distintas oficinas, las cuales eran receptadas por medio de un buzón de sugerencias; también se habilitó un correo electrónico: atencionalcliente@defensoria.gob.sv, además se diseñaron encuestas de satisfacción que también han sido de utilidad para recabar la apreciación de las atenciones que ha recibido la población como parte de los servicios que se brindan.

La Defensoría del Consumidor con la finalidad de garantizar la probidad y transparencia en el uso de los recursos institucionales en el año 2010, elaboró su Política de Transparencia, para ello instaló la Oficina de Información y Respuesta (OIR), y se habilitó la sección Portal de Transparencia en la página web institucional.

En noviembre de ese mismo año, la OIR pasó a llamarse Unidad de Acceso a la Información Pública, nombrando en noviembre 2011 a su Oficial de Información y contratando a la persona encargada de archivo.

Las Rendiciones de Cuentas en la Defensoría del Consumidor han sido, desde septiembre 2009, la principal actividad mediante la cual se informa a la ciudadanía del quehacer institucional en sus diversos ámbitos. Otra iniciativa de contacto con la ciudadanía fueron los gabinetes departamentales.

VII. Bases Tecnológicas

La Defensoría del Consumidor, con el apoyo de Corea, desarrolló y equipó el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA), el cual automatiza los procesos relacionados a la atención de asesorías y el trámite de solución de reclamos.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Diseñó el Sistema de Alerta de Precios y Abastecimiento de Alimentos Esenciales en diciembre de 2010, su versión inicial brindó el monitoreo de precios y abastecimiento de 16 alimentos esenciales.

La Defensoría del Consumidor ha ido fortaleciendo y modernizando la plataforma tecnológica con el objetivo de facilitar a las personas consumidoras el acceso a los servicios institucionales. Además, se han fortalecido los servicios al interior de la institución con el objetivo de optimizar el uso de los *recursos*.

Desde el año 2013, la ciudadanía ha podido informarse de manera oportuna y actualizada a través de www.defensoria.gob.sv, con actualizaciones permanentes, entre los que se incluyen noticias, galería fotográfica, podcast de Defensoría 910 Radio (audios), videos, programación de la Defensoría móvil, puntos de atención, avisos, encuestas, sondeos de precios, ranking de tarjetas de crédito, ¿Quién es quién en los precios? y las publicaciones de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto, además de colocación de audiovisuales sobre temas de consumo.

Activación de aplicaciones móviles para observatorio de Precios, la Defensoría ha dispuesto de manera gratuita las aplicaciones móviles para el Observatorio de Precios, a fin de ampliar y mejorar el acceso a información socialmente útil y contribuir a la toma de decisiones informadas en materia de consumo. Durante la pandemia COVID-19 Se desarrolló una aplicación adaptable a teléfonos móviles para sondeo de mercados y actualización de plataforma administrativa, un módulo simplificado de capturas de atenciones que ingresan por redes sociales, módulo para aplicación adaptable a teléfonos móviles para sondeo de mercados alternativa a PDA y Conciliación Virtual.

VIII. Proyección Nacional e Internacional de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor creó desde sus inicios una estrategia comunicacional encaminada a difundir a través de los medios de comunicación las principales acciones que desarrollan cada una de las unidades que la conforman, con el fin de crear en ellos una actitud más participativa e incrementar su confianza en la Institución.

Durante el período 2005 -2017 se desarrollaron diversas actividades comunicacionales para informar a los sectores político, económico y social las diferentes acciones hechas a favor a los consumidores, entre estas se mencionan:

Programa televisivo sobre los derechos de los consumidores, el cual tenía una duración entre 2 y 3 minutos y se transmitía semanalmente por VTV.

En el año 2006 se publicó el boletín "NotiConsumo" en versión electrónica y a partir del 2008 en publicación impresa.

Entrevistas radiales y televisivas, sobre todo se abrió espacio en las radios como el programa "**La Defensoría Actúa**". A partir de enero 2010, en Radio Nacional se ha mantenido el programa denominado "Defensoría 96Nueve", posteriormente pasó a denominarse "Defensoría 910", y finalmente en el 2013, el programa radial transmitido en Radio Nacional denominado "Defensoría 910 Radio" era transmitido simultáneamente por Radio Bálsamo de Zaragoza; así mismo en la Radio 102 Nueve, se contó con el programa radial "Pregúntele al que sabe".

En el período comprendido en los años 2010-2011 se publicó una página semanal en los periódicos de mayor circulación del país sobre las alertas, sondeos de precios, investigaciones de mercado y consejos en materia de consumo. Posteriormente se publicó el boletín "Defensoría en Acción" distribuido por la página web, en el que se señalan las diversas actividades que se realizan, así como en las Defensorías Móviles.

En el período del 2010-2011, se contó con el programa "De cerca con el consumidor", una microprograma del Noticiero "Hechos" del canal 12, éste también era transmitido por la Televisión de El Salvador, en su programa "Tú mañana". En el año 2013 el canal 33 también le brindó un espacio gratuito a la Defensoría a través del programa llamado "De mujer a mujer".

Para sumarse a la era de las tecnologías, la DC habilitó en el 2010 su cuenta en Facebook, y en el 2011 su cuenta institucional en Twitter. Con el propósito de estar cerca de la población consumidor en el año 2017 se lanza la APP **Defensoría 2.0 a fin de** facilitar la solución de controversias en materia de consumo, con calidad, innovación y calidez. Con Defensoría 2.0 se acercan más los servicios a la población, permitiendo fomentar el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortalecer la vigilancia de mercado y robustecer la acción en conjunto con el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

IX. Creación de la Red Ciudadana de Protección al Consumidor

Se creó la Red Ciudadana de Protección al Consumidor, con líderes locales del Área Metropolitana de San Salvador y la zona occidental del país. La Red estaba conformada por distintas ONG, alcaldías municipales, infocentros, centros escolares, medios de comunicación, asociaciones de consumidores, unidades de salud, Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la República e iglesias.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



X. Cartas de Derecho

La Defensoría del Consumidor ha colaborado en la elaboración de Cartas de Derecho con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Presidencia y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional para usuarios de servicios consulares en Estados Unidos.

Las Cartas de Derecho son documentos mediante las cuales las organizaciones públicas informan de los servicios que prestan y declaran sus principios de calidad en la prestación de los mismos, en este sentido las Cartas son herramientas de mejora interna de la organización y un mecanismo que fomenta la transparencia en la gestión pública.

XI. Principales resultados (2005-2021)

El fortalecimiento institucional, el desarrollo sistémico del marco normativo y la ejecución de apuestas estratégicas de protección al consumidor, que ha guiado el camino de la Defensoría del Consumidor en estos últimos años, dan como resultado una atención integral de controversias de consumo, la efectiva restitución de derechos e intereses de los consumidores y aplicación firme del procedimiento sancionatorio.

Además, se ha realizado una permanente vigilancia de mercados, generación de información y transparencia de mercados, la apuesta estratégica de desconcentración y acercamiento de servicios, el fortalecimiento de la educación para el consumo y participación ciudadana, la efectiva protección y defensa jurídica de consumidores, la creación y consolidación de relaciones institucionales y cooperación internacional, el desarrollo institucional y el impacto en la ciudadanía cuyo reflejo son los reconocimientos que la misma ha otorgado a la institución.

En el año 2013 da inicio a la gestión de la calidad y para ello constituye una apuesta estratégica para aplicar en sus procesos administrativos de inspección, la modalidad propuesta por la ISO/IEC 17020-2012 y así obtener la acreditación del personal para llevar a cabo las inspecciones en el marco de la vigilancia de los productos que consume la población, la acreditación está vigente para las unidades de inspección de la Gerencia Regional de Occidente, Oriente y Central.

Con la implementación de la ISO 9001:2008, se logró la certificación del proceso de atención de las personas consumidoras en los Centros de Solución de Controversias. La acreditación y certificación se obtuvieron en el 2015.

Con el propósito de brindar un mejor servicio e información a la población consumidora se apostó a la acreditación de la NTS ISO/IEC 17025:2017, Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración, la acreditación obtenida tiene vigencia de cuatro años, comprendida del 20 de julio de 2021 al 19 de julio del 2025, con la cual se verificará la cantidad de producto en preempacados en unidades de masa y unidades de volumen.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Consumidor está fundamentado en los siguientes tres procesos misionales: Atención de Controversias de Consumo, Inspecciones y Proceso Sancionatorio. Asimismo, cuenta con los siguientes procesos de apoyo: Sistemas Informáticos, Transporte, Adquisiciones y Contrataciones, Talento Humano y Auditoría de calidad y financiero, y dos procesos estratégicos Revisión por la Dirección y comunicaciones.

Entre los proyectos que se desatacan para el año 2021 se encuentran: servicios virtuales, agenda tu cita y el lanzamiento de cursos autogestionados, adicional se planificaron programas dirigidos a proveedores entre ellos: Sello de garantía en plataformas electrónicas, Incentivo a las buenas prácticas, Manual de buenas prácticas, Portal “ponele el dedo al especulador”

En los 17 años de vida de la Defensoría del Consumidor se han brindado 1,158,791 atenciones, recuperación económica de \$133,478,298.40 que ha beneficiado a 930,297 personas consumidoras (Ver cuadro 2).

Cuadro No. 2. Atenciones brindadas y recuperaciones económicas

| Descripción | 2005 – mayo 2009 | Junio 2009 – Mayo 2018 | Junio 2018 – Mayo 2022 |
|---|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| Atenciones brindadas | 203,596 | 591,357 | 363,838 |
| Recuperaciones económicas | \$ 25,469,285.52 | \$ 43,281,569.83 | \$ 64,727.443.05 |
| Beneficiados con recuperaciones económicas | 21,151 | 528,387 | 380,759 |

Fuente: Memoria de labores 2017-2022 Defensoría del Consumidor

Los puntos descentralizados de atención a nivel nacional crecieron de 4 centros en mayo 2009 a 25 centros de atención a marzo de 2019.

Entre junio 2019 y mayo 2020, la Defensoría del Consumidor ha recuperado un total de \$5.6 millones a favor de 79,519 consumidores. En comparación con el período anterior, la cantidad de consumidores beneficiados se incrementó 10 veces, pasando de 7,303 a 79,519 especialmente debido a la tramitación de los casos colectivos. (Ver cuadro N°3).



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Cuadro N°3. Monto recuperado y consumidores beneficiados

| Monto recuperado | | Porcentaje | Beneficiados con monto recuperado | |
|--------------------|----------------|------------|-----------------------------------|--------|
| Casos individuales | \$3,219.352.73 | 57% | 8% | 6,017 |
| Casos colectivos | \$2,449.440.48 | 43% | 92% | 73,502 |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (DCSC), Tribunal Sancionador (TSDC) y Unidad de Análisis de Consumo y Mercados (UACM)

En el período junio 2020 a mayo 2021 la Institución recuperó \$13.1 millones en casos colectivos beneficiando a 213, 454 personas consumidoras; respecto a los casos individuales se beneficiaron 9,405 personas consumidoras, quienes interpusieron denuncia en los rubros inmuebles, vehículos, créditos, entre otros el monto recuperado en estos casos asciende a \$6.4 millones.

| | Recuperación | Casos con Devolución | Beneficiados | Sectores |
|--------------------|-----------------|----------------------|--------------|---|
| Casos colectivos | \$13.1 millones | 42 | 213,454 | Inmuebles 92%, telecomunicaciones 4%, otros 4% |
| Casos individuales | \$6.4 millones | 9,405 | 9,504 | Créditos 41%, Inmuebles 10%, vehículos 9%, otros sectores 40% |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (DCSC), Tribunal Sancionador (TSDC) y Unidad de Análisis de Consumo y Mercados (UACM)

XII. Evolución de la Estructura Organizativa y Presupuesto de la Defensoría del Consumidor

El resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno concedía a la protección del consumidor y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado durante el año 2004 provocó que la Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía tuviera un drástico recorte en el presupuesto y en el personal. Según la Ley de Presupuesto en ese año el presupuesto asignado fue de \$623,165.00 y el personal técnico y administrativo se redujo a 56 personas, tal como se observa en el cuadro No. 4.

**Cuadro No. 4. Presupuesto estatal aprobado a la DPC y
Número de empleados 1993-2004**

| Año | Presupuesto aprobado (conversión a \$) | Número empleados |
|------|---|---------------------|
| 1993 | 290,000.00 | 83 |
| 1996 | 672,000.00 | 90 |
| 2000 | 835,000.00 | 103 |
| 2001 | 846,000.00 | 103 |
| 2002 | 966,015.00 | 80 |
| 2003 | 686,335.00 | 56 |
| 2004 | 623,165.00 | 56 |

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 1993-2004.

El fortalecimiento progresivo que entre 2005 y 2021 ha mostrado la institucionalidad de protección al consumidor se expresa no solo en las nuevas competencias y atribuciones, sino en la asignación presupuestaria y el talento humano que también creció en número tal como se observa en el cuadro 5.

**Cuadro 5. Presupuesto Estatal aprobado a la
Defensoría Del Consumidor (en dólares)
y número de empleados 2005-2021**

| Año | Presupuesto aprobado (conversión a \$) | Número empleados |
|------|---|---------------------|
| 2005 | 557,470.00 | 61 |
| 2006 | 1,900.000.00 | 56 |
| 2007 | 3,100.000.00 | 140 |
| 2008 | 4,266,130.00 | 163 |
| 2009 | 4,615,780.00 | 200 |
| 2010 | 4,633,955.00 | 204 |
| 2011 | 5,554,665.00 | 210 |
| 2012 | 5,657,470.00 | 250 |
| 2013 | 5,412,335.00 | 252 |
| 2014 | 5,639,935.00 | 261 |
| 2015 | 5,647,100.00 | 268 |
| 2016 | 5,650,840.00 | 276 |
| 2017 | 5,650,840.00 | 269 |
| 2018 | 5,670,330.00 | 270 |



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



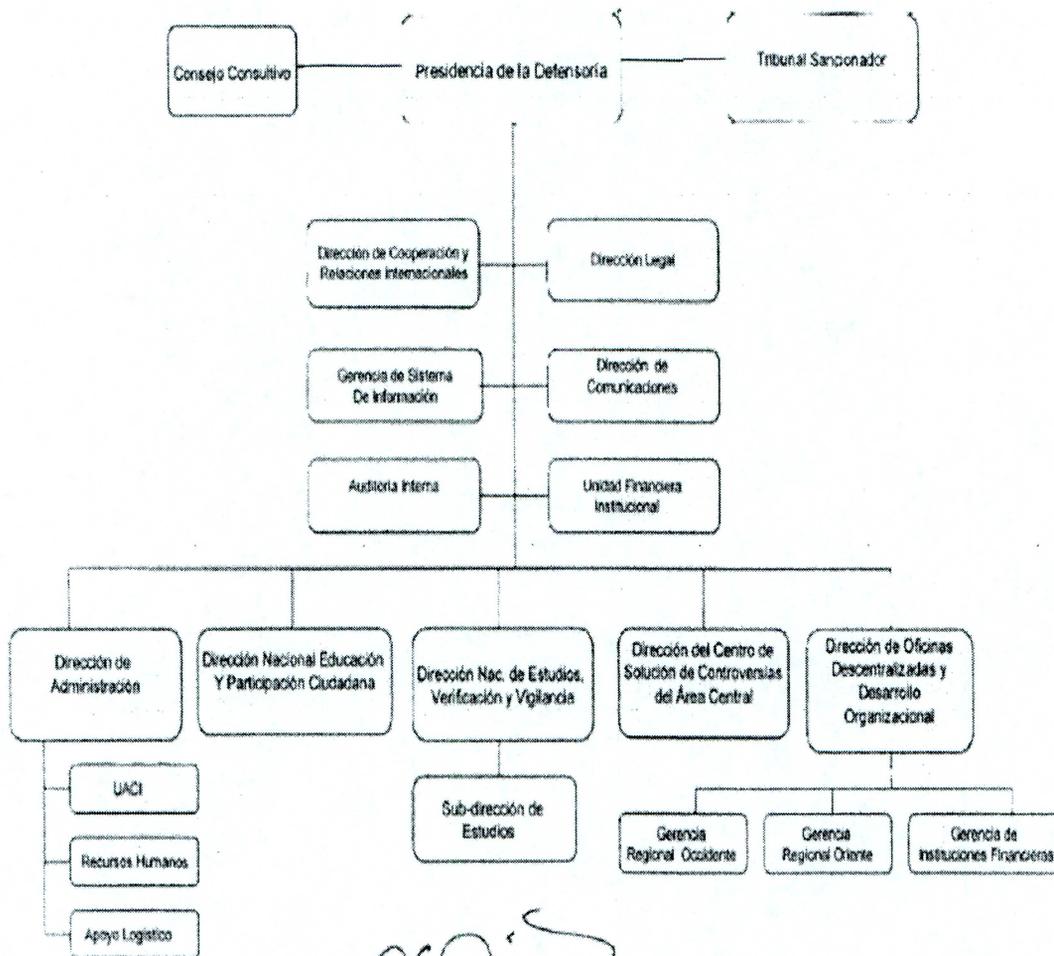
| | | |
|------|--------------|-----|
| 2019 | 5,972.020.00 | 270 |
| 2020 | 6,109.020.00 | 260 |
| 2021 | 6,007,335.00 | 258 |
| 2022 | 5,900,193.00 | 258 |

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 2005-2015.
Portal transparencia fiscal 2016-2022

En los 16 años de vida de la Defensoría del Consumidor, la estructura organizativa ha sido modificada dada la transformación y madurez adquirida por la Institución, lo que ha llevado a la reestructuración de diferentes procesos y herramientas organizativas, incluido el organigrama; es así que se presentan los diferentes organigramas del periodo 2005-2019.

ORGANIGRAMA 1

En los primeros tres años, la Defensoría del Consumidor funcionó con diez Direcciones, cinco Unidades y tres Gerencias, dos de las cuales están ubicadas en los departamentos de Santa Ana y San Miguel, como se puede observar en el organigrama 1.



Autorizado: 
Dra. Ana Evelyn Jaír de Lovo

Octubre 8, 2005

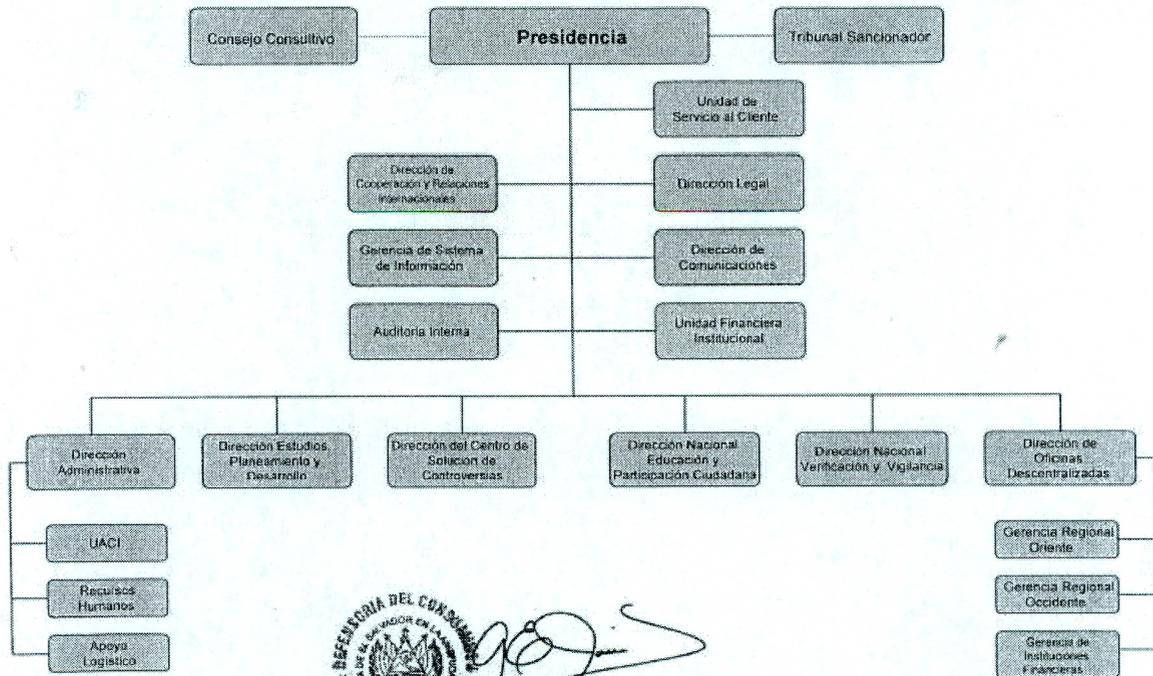


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



En abril de 2008, la estructura organizativa es modificada creando la Unidad de Servicio al Cliente y la Dirección de Estudios, Planeamiento y Desarrollo como se puede observar en el organigrama 2.

ORGANIGRAMA 2



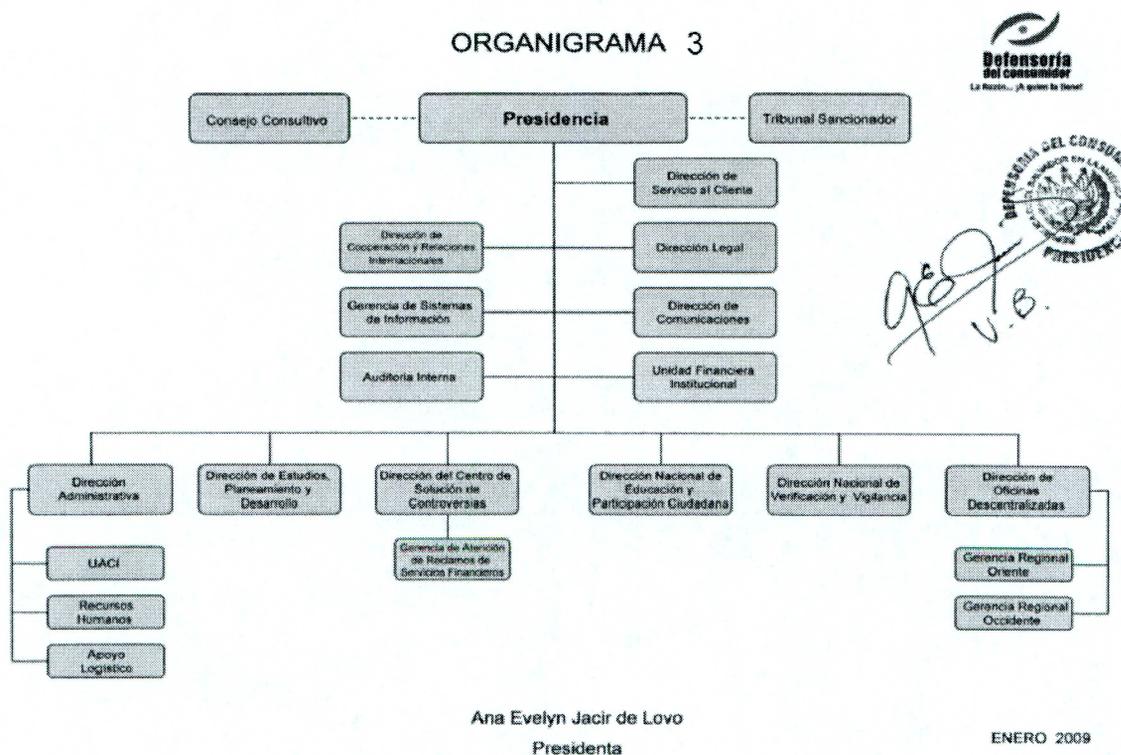
Autorizada
 Ana Evellyn Jacir de Lovo

No. 58. 2008

ABRIL 2008

ORGANIGRAMA 3

La Defensoría del Consumidor, siempre con el objetivo de proteger los derechos de las personas consumidoras, se va dotando de las instancias que le posibiliten trabajar lo mejor posible, es por ello que durante el período 2009-2010 creció en unidades administrativas como se puede observar en el organigrama 3.

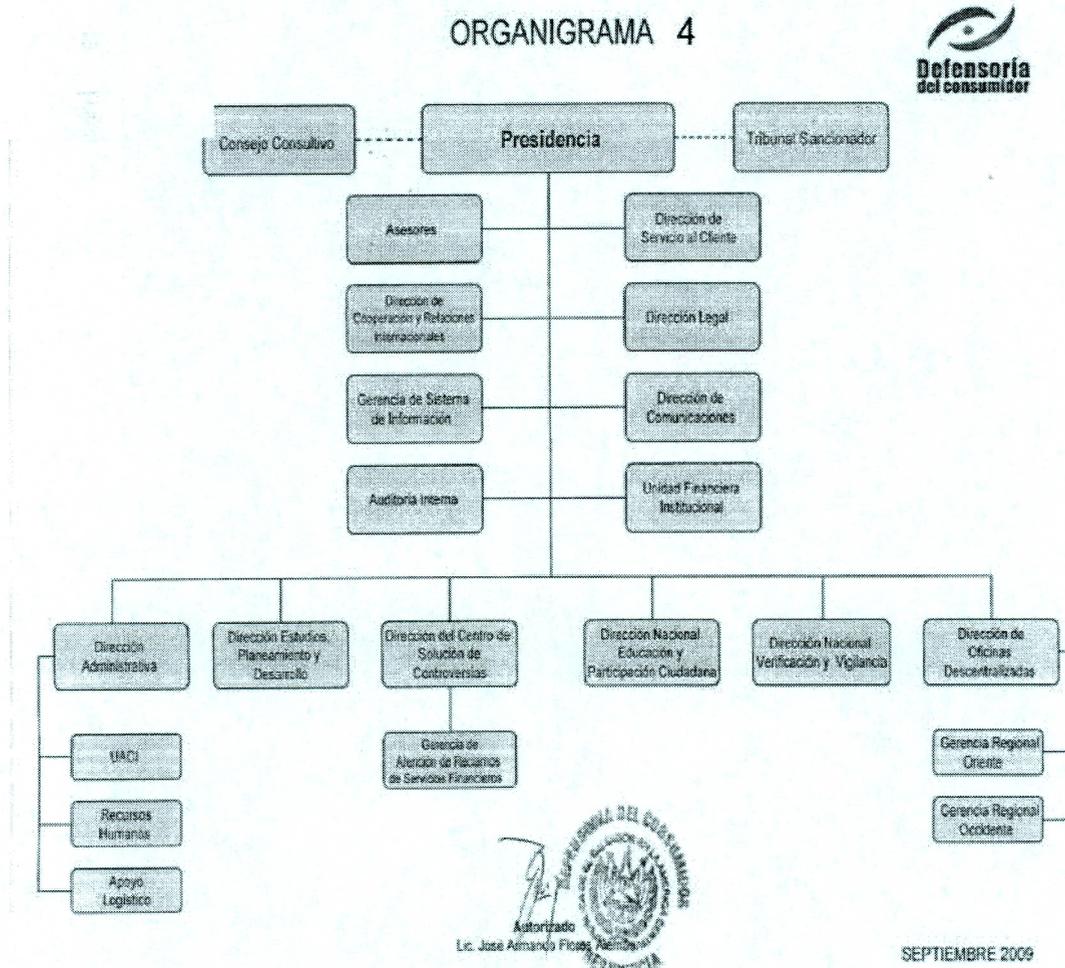


A.E.J.
V.B.



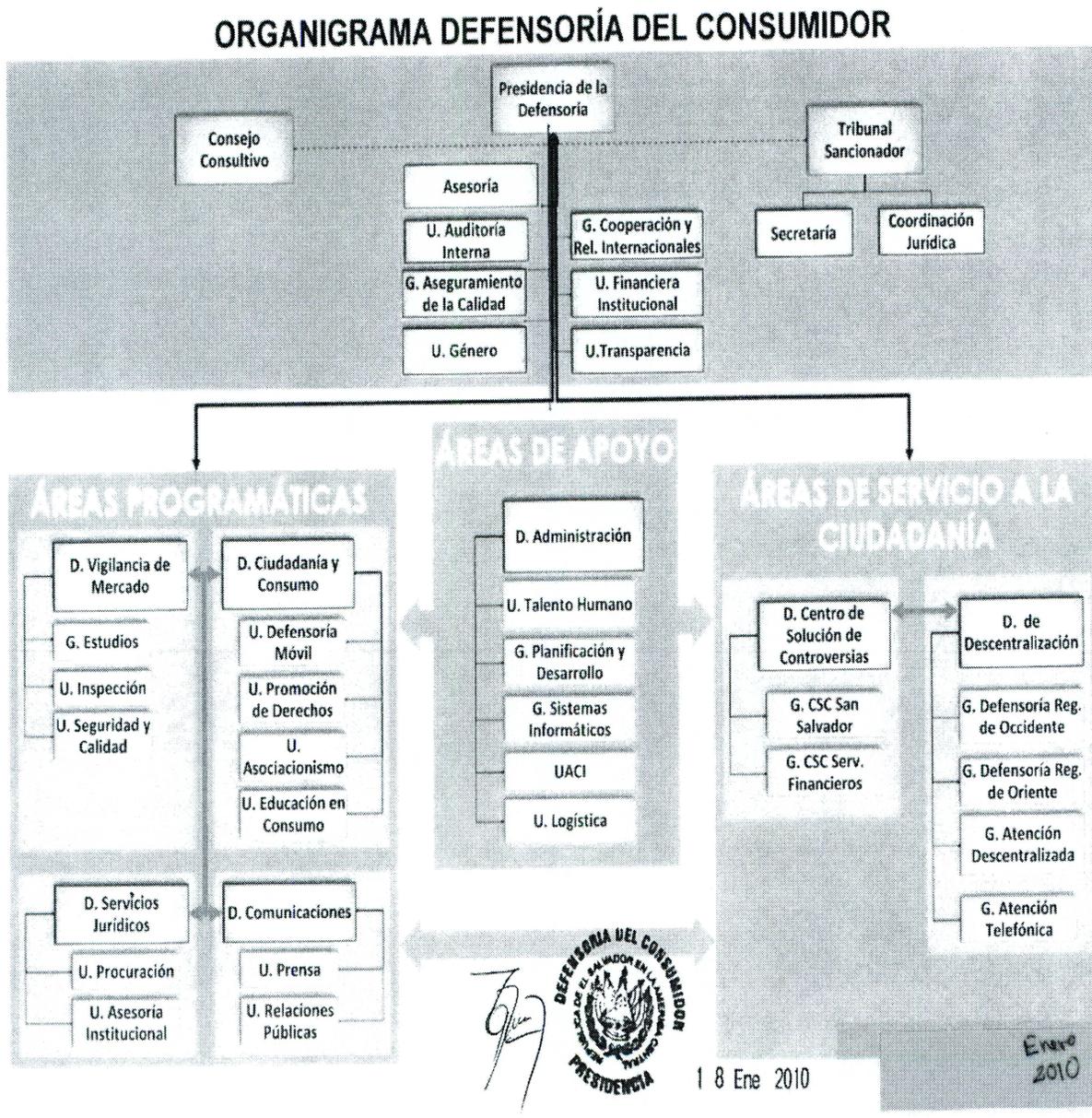
ORGANIGRAMA 4

En septiembre de 2009, el Presidente de la Defensoría del Consumidor el Licenciado Armando Flores modifica la estructura organizativa creando en el Staff la unidad de Asesores, como se puede ver en el organigrama 4.



ORGANIGRAMA 5
2010-2011

La Defensoría del Consumidor en su propósito de ser una institución fuerte y en la promoción de los derechos de las personas consumidoras, realiza mejoras a su sistema organizacional, como se puede observar en el organigrama 5.

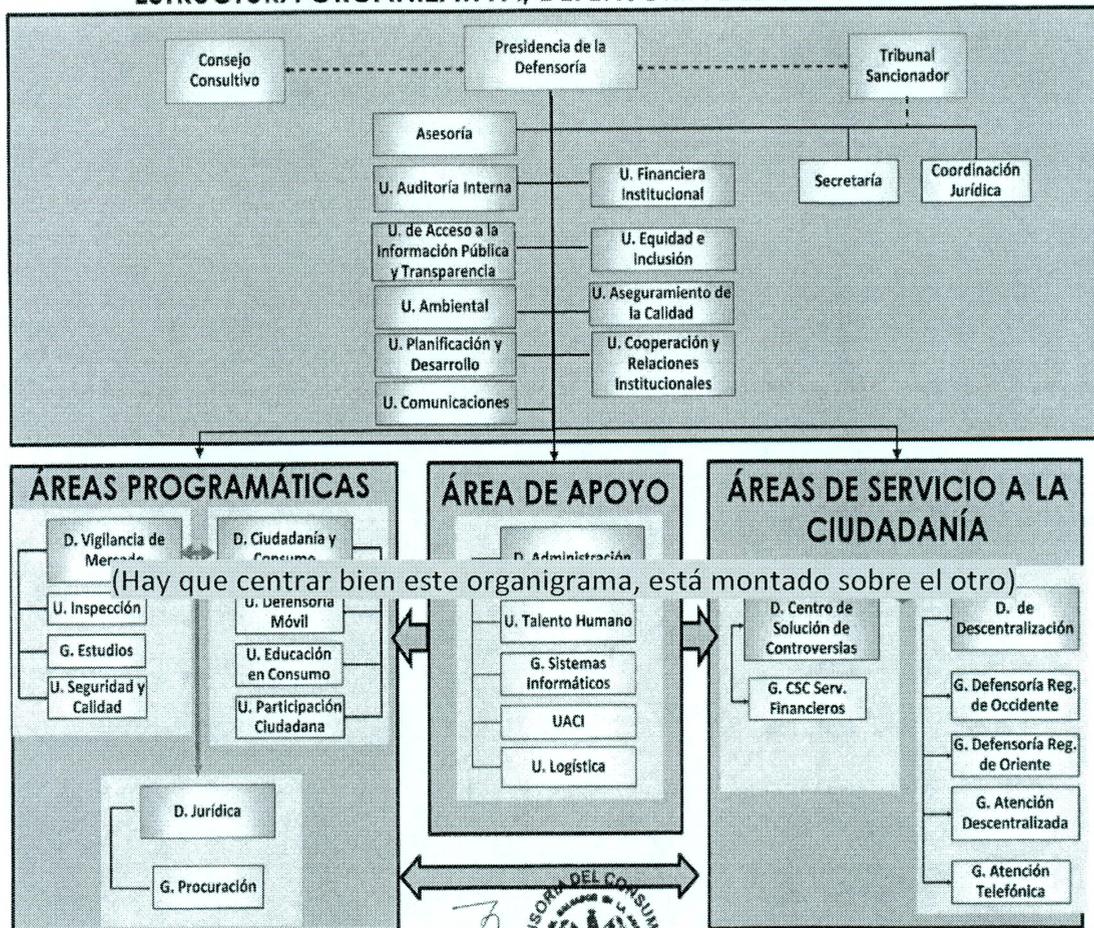


ORGANIGRAMA 6

En el organigrama 6, se puede observar la creación de la Unidad de Planificación y Calidad, unidad que se encargó de conducir todo el proceso para obtener y mantener tanto la certificación como la acreditación.

La Defensoría del Consumidor de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Acceso a la Información Pública modifica el nombre de la Unidad de Transparencia a Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, actualizando el organigrama de la siguiente manera:

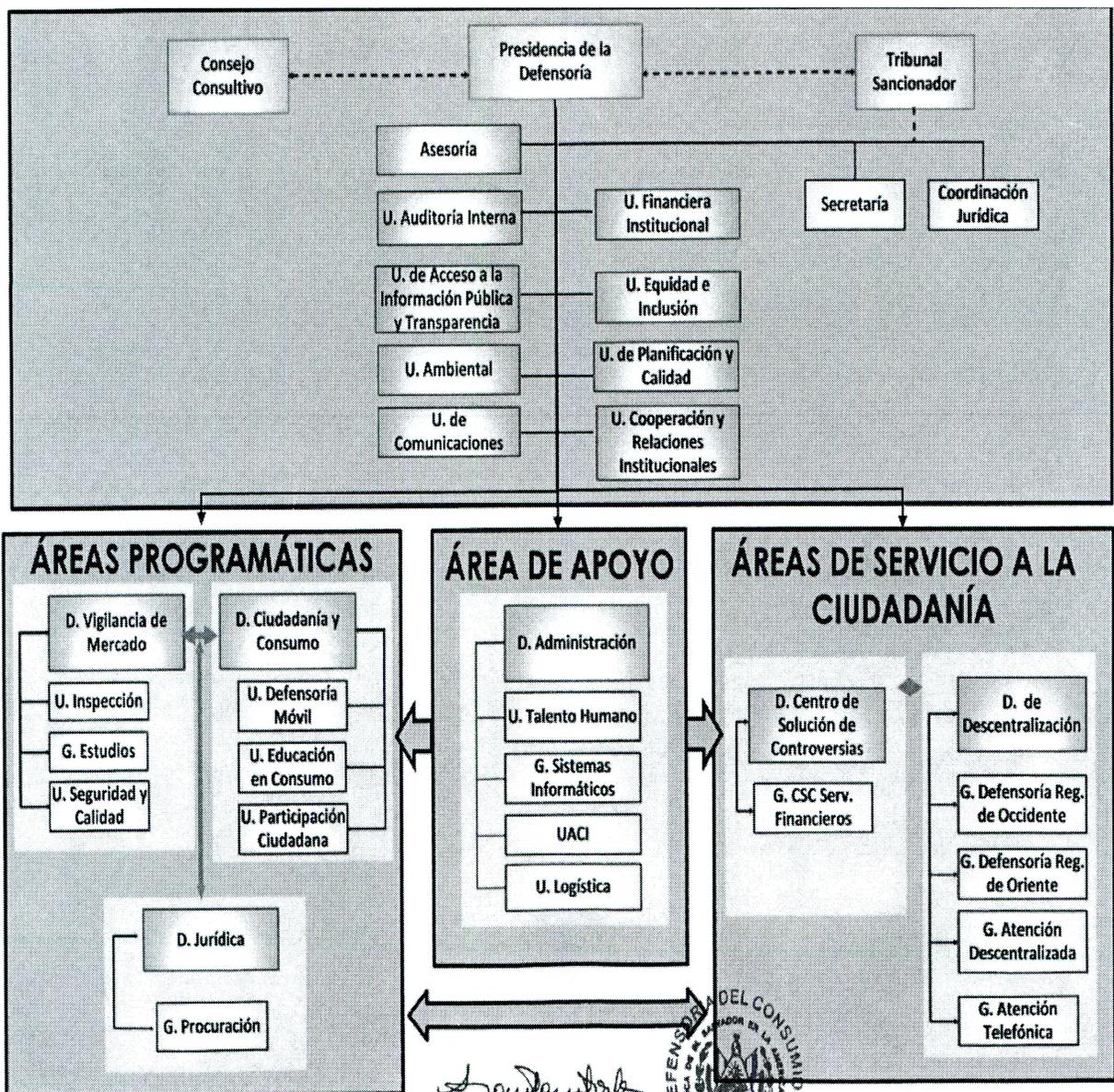
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Noviembre 2011

ORGANIGRAMA 7

En diciembre de 2011 asume la presidencia la Lic. Yanci Guadalupe Urbina González, modificando la estructura orgánica como lo muestra el organigrama 7.

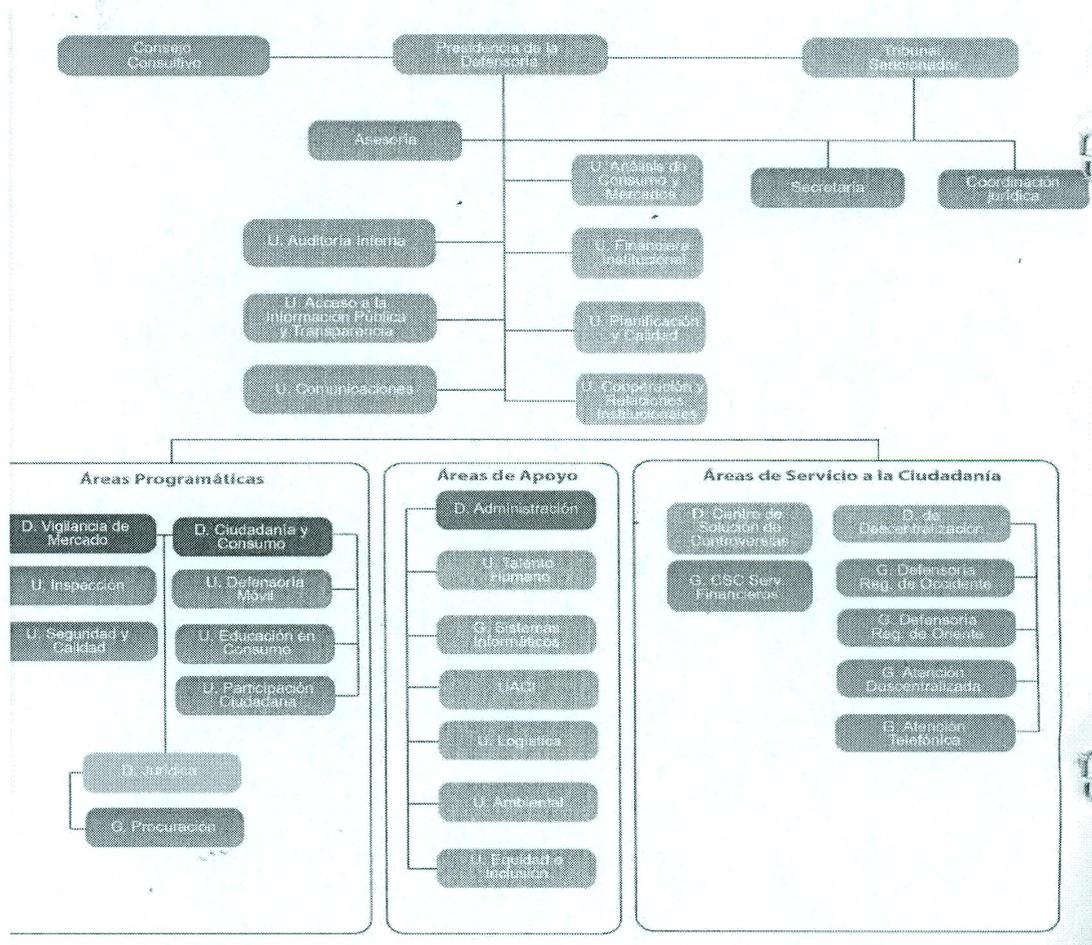


APROBADO MEDIANTE ACUERDO N° 2 DE FECHA 05/01/2012

En el año 2016 se crea la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, con el propósito de realizar estudios e investigaciones del fenómeno de consumo, para la generación de información útil y para la elaboración de propuestas de política pública que fortalezcan la protección efectiva y eficiente de los derechos e intereses de las personas consumidoras, esta unidad sustituye a la Gerencia de Estudios que estaba en la Dirección de Vigilancia de Mercado.

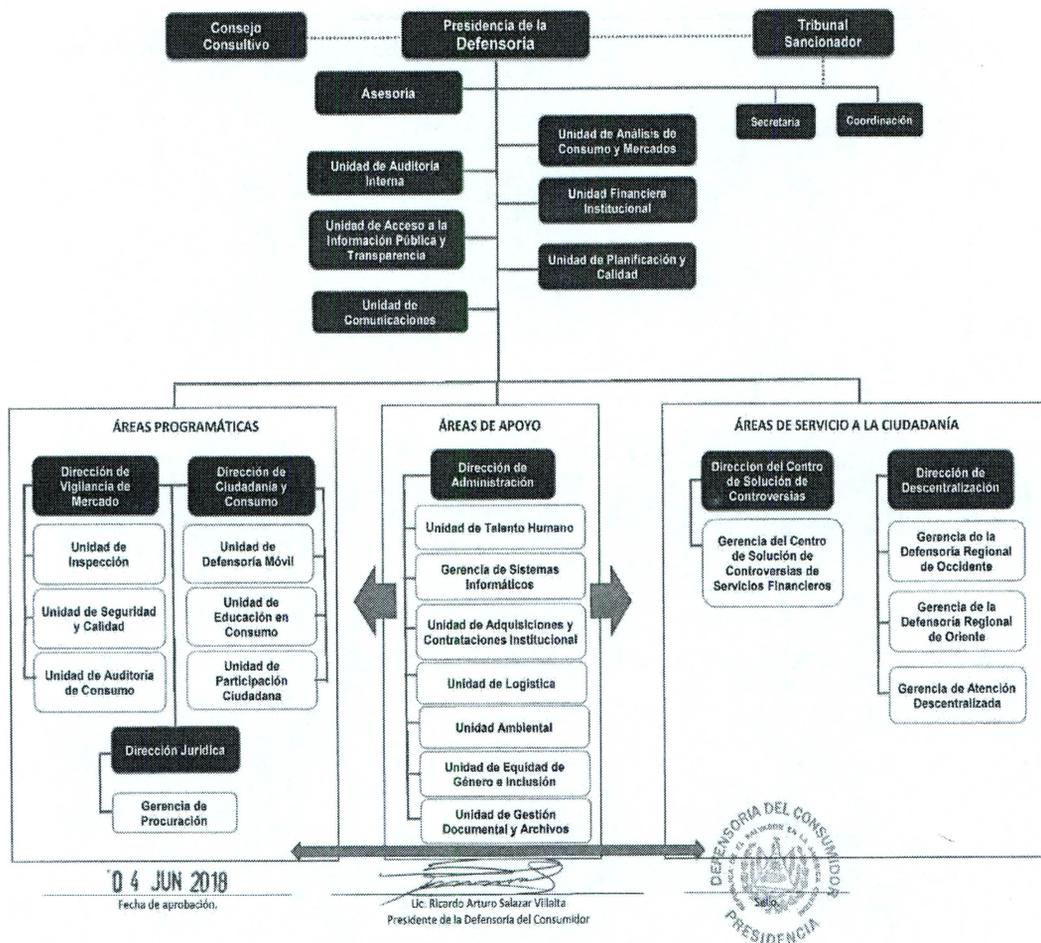
Por otra parte, la Unidad Ambiental y la Unidad de Equidad e Inclusión, que han sido Unidades de Staff, se trasladan a la Dirección Administrativa por considerar que son unidades operativas.

ORGANIGRAMA 8



ORGANIGRAMA 9

En mayo de 2018 asume la presidencia el Lic. Ricardo Salazar, quien modifica la estructura organizativa, eliminando la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, y se crea bajo la Dirección de Administración la Unidad de Equidad de Género e Inclusión y la Unidad de Gestión Documental y archivos; en la Dirección de Vigilancia de Mercado se crea la Unidad de Auditoría de Consumo, organigrama 9

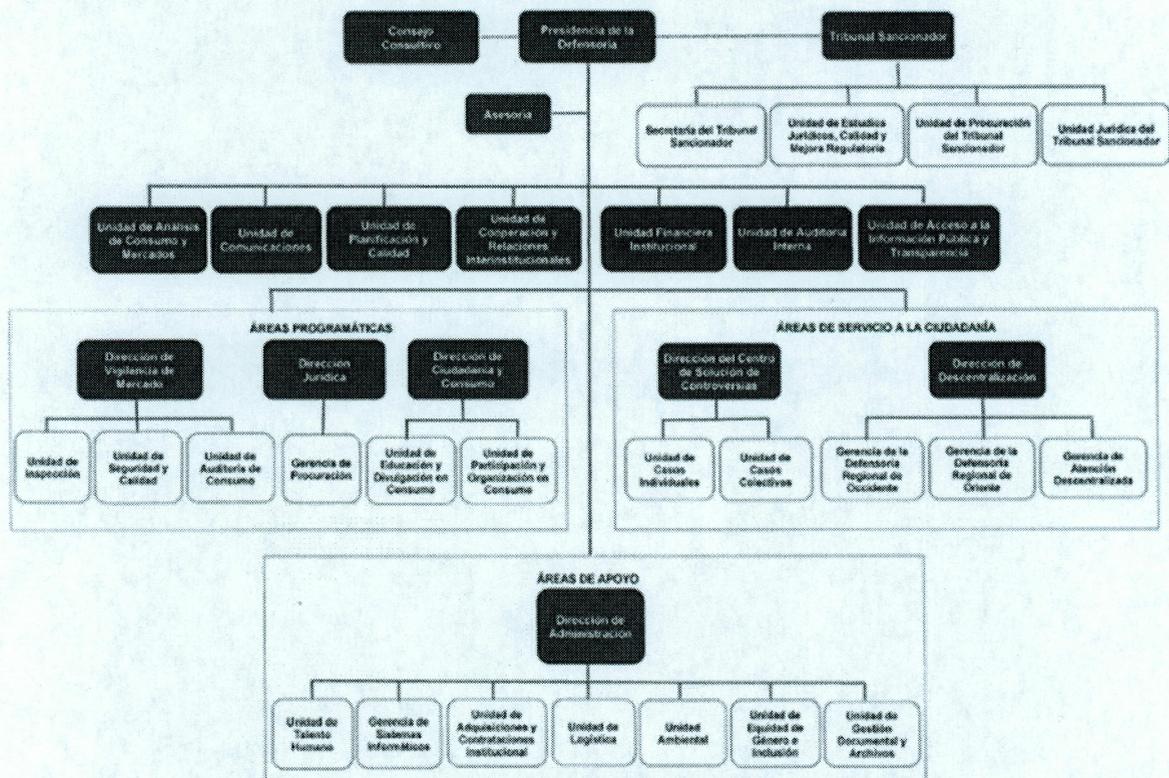


ORGANIGRAMA 10

A partir junio del 2019, siendo ratificado como Presidente de la Defensoría del Consumidor, el Licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta realiza cambios en la estructura organizativa, a saber: elimina del Tribunal Sancionador la Secretaria y Coordinación para crear la Secretaria del Tribunal Sancionador, Unidad de Estudios Jurídicos, Calidad y Mejora Regulatoria, Unidad de Procuración del Tribunal Sancionador y la Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador. A su vez, también se elimina la Unidad de Defensoría Móvil y Unidad de Participación Ciudadana, y se crea bajo la Dirección Ciudadanía y Consumo, la Unidad de Educación y Divulgación en Consumo y la Unidad de Participación y Organización en Consumo. Crea la unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales

Mientras que en la Dirección del Centro de Solución y Controversias se elimina la Gerencia del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros y se crean las Unidades de Casos individuales y de Casos Colectivos, organigrama 10

Estructura Organizativa de la Defensoría del Consumidor



18 SEP 2019

Fecha de aprobación

[Firma]
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor





GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



BIBLIOGRAFÍA

Defensoría del Consumidor. Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador, s.e. San Salvador, 2015.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: 2004-2009.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2009- mayo 2010.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2010- mayo 2011.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2011- mayo 2012.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2012- mayo 2013.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2013- mayo 2014.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2014- mayo 2015.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2016- mayo 2017.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2017- mayo 2018.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2018- mayo 2019.

Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2019- mayo 2020.

Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, Decreto Legislativo N° 281 del 27 de marzo de 2019, aprobaron reformas a la Ley de Telecomunicaciones

Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, Decreto Legislativo N° 282 del 27 de marzo de 2019, aprobaron reformas a la Ley de Protección al Consumidor

Diario Oficial N° 58, Tomo 426 de fecha 20 de marzo de 2020, Decreto Legislativo N° 602 del 20 de marzo de 2020, aprobó reforma a la Ley de Protección al Consumidor.