

Tres años



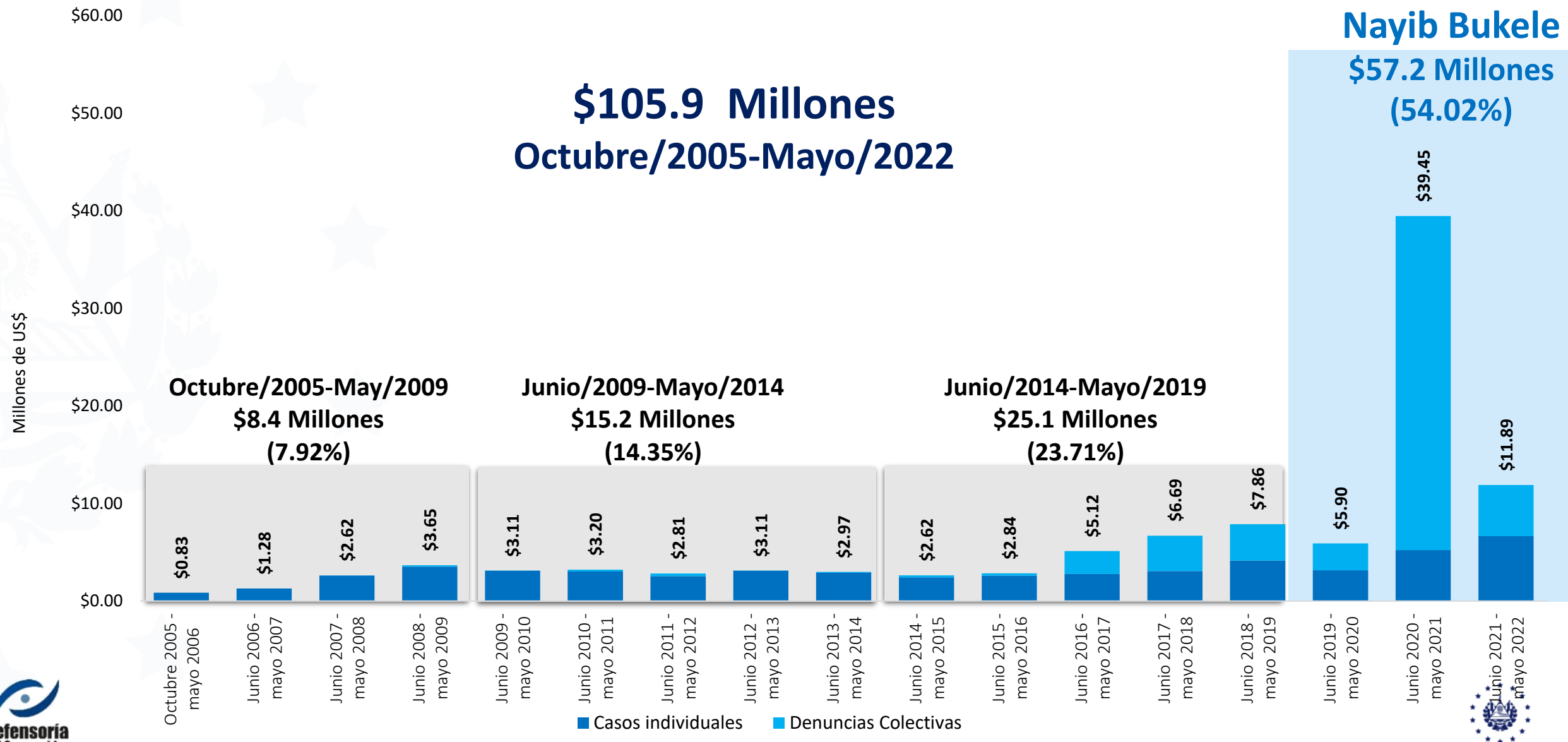
Resultados Institucionales

3 años de Gobierno



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

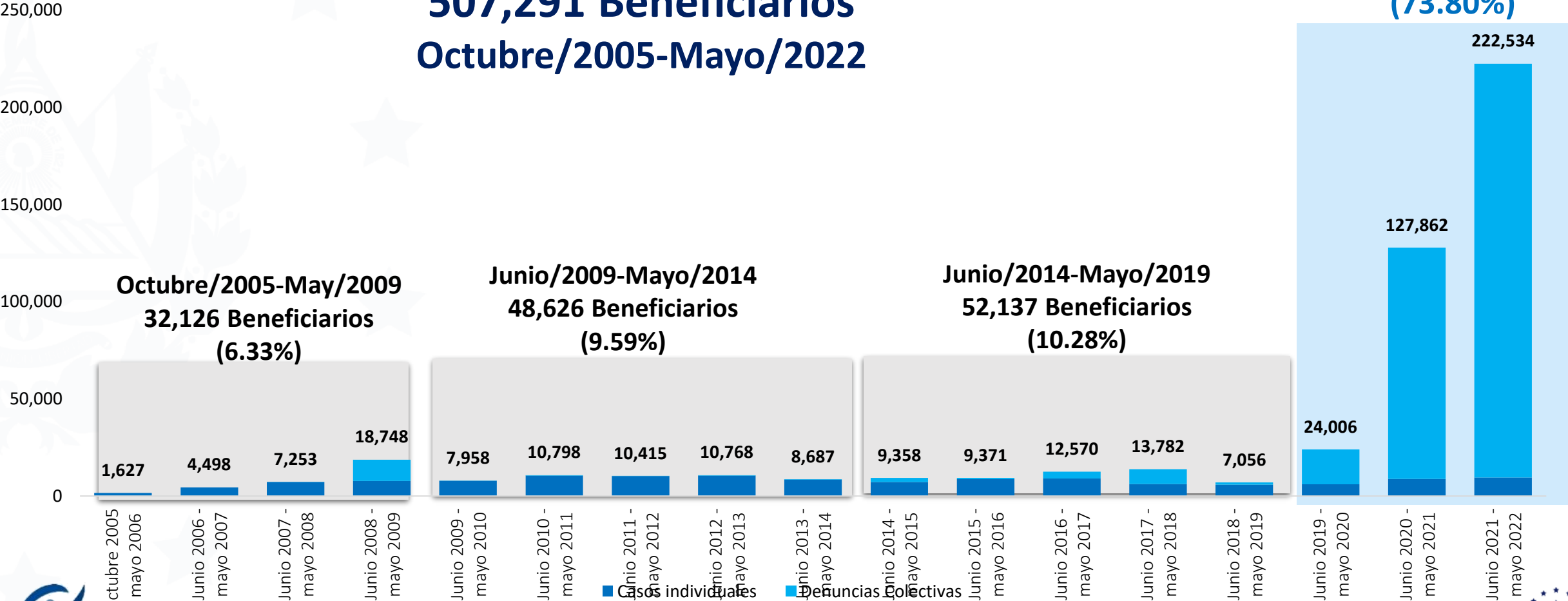
Monto recuperado en favor del consumidor



Beneficiados con montos recuperados

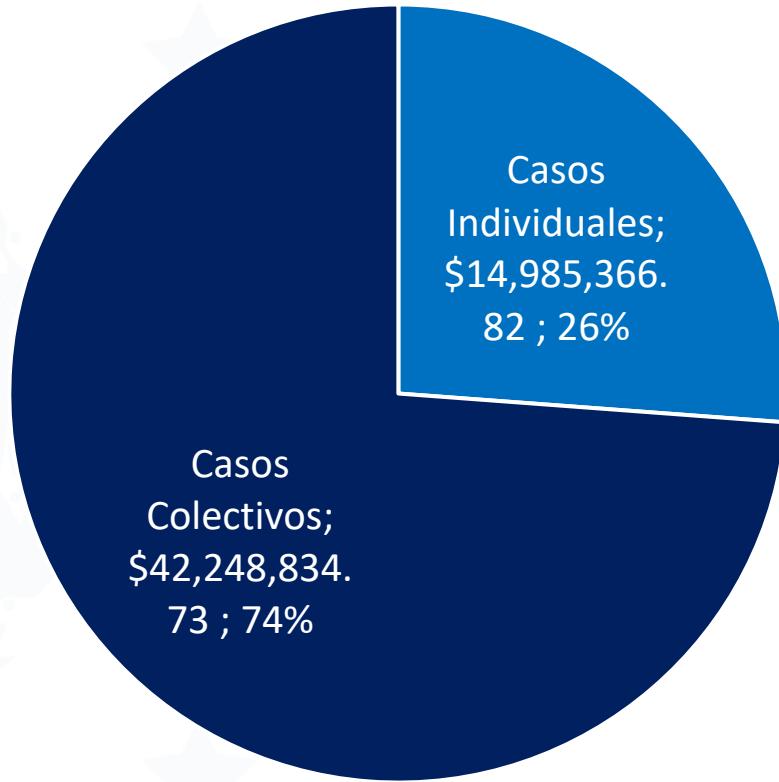
507,291 Beneficiarios
Octubre/2005-Mayo/2022

Nayib Bukele
374,402 Beneficiarios
(73.80%)



Principales sectores con recuperación

Junio 2019-mayo 2022



■ Casos Individuales ■ Casos Colectivos



\$16.8 Millones en 80,536 Beneficiarios
Trasporte aéreo



\$16.7 Millones en 4,960 beneficiarios
Inmuebles



\$8.0 Millones en 22,518 beneficiarios
Artículos del hogar



\$4.3 Millones 4,035 beneficiarios
Créditos



\$3.1 Millones en 27,165 Beneficiarios
Servicios

Monto recuperado y beneficiados por motivos

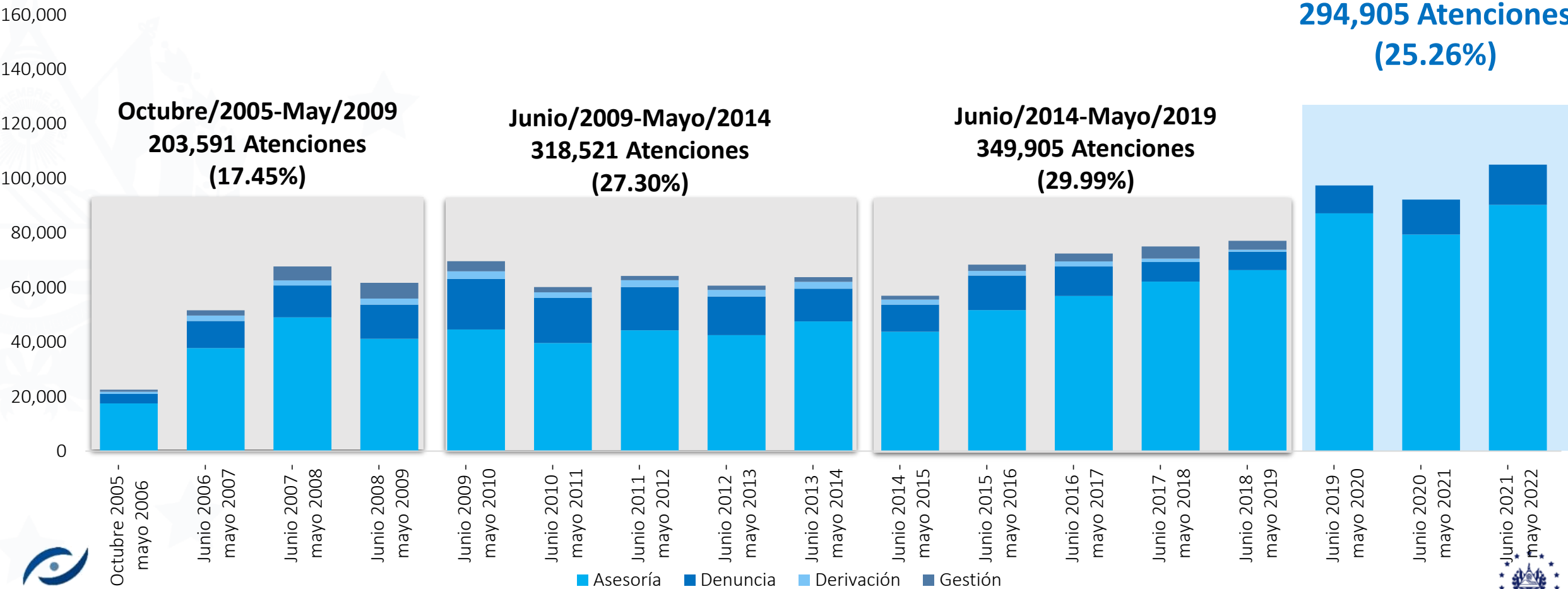
junio 2019-mayo 2022

	Casos individuales		Casos colectivos		Total	
	Monto recuperado	Beneficiados	Monto recuperado	Beneficiados	Monto recuperado	Beneficiados
Incumplimiento de contrato u oferta	\$3,908,016.46	7,031	\$34,610,759.50	329,439	\$38,518,775.96	336,470
Derecho de retracto y desistimiento de compra	\$1,583,335.81	1,887	\$7,088,696.34	13,531	\$8,672,032.15	15,418
Cobros, cargos y comisiones indebidas	\$2,816,335.39	8,288	\$68,960.66	905	\$2,885,296.05	9,193
Cláusulas abusivas	\$2,272,571.50	1,997	\$0.00	0	\$2,272,571.50	1,997
Incumplimiento de garantía	\$1,461,922.38	2,465	\$15,000.00	16	\$1,476,922.38	2,481
Mala calidad del producto o servicio	\$1,106,197.78	1,701	\$0.00	0	\$1,106,197.78	1,701
Documentos de obligación y cancelaciones	\$740,169.15	205	\$0.00	0	\$740,169.15	205
Modificación unilateral de contrato	\$4,073.22	10	\$444,578.23	5,722	\$448,651.45	5,732
Gestiones de cobro	\$427,162.72	156	\$0.00	0	\$427,162.72	156
Información crediticia	\$276,045.90	58	\$0.00	0	\$276,045.90	58
Los demás motivos	\$389,536.51	629	\$20,840.00	362	\$410,376.51	991
Total	\$14,985,366.82	24,427	\$42,248,834.73	349,975	\$57,234,201.55	374,402

Atenciones brindadas por la Defensoría del Consumidor

1,166,684 Atenciones
Octubre/2005-Mayo/2022

Nayib Bukele
294,905 Atenciones
(25.26%)



Principales sectores y Motivos

Junio 2019-mayo 2022

Créditos
74,335 (25.2%)



Telecomunicaciones
54,619 (18.5%)



Servicios
32,490 (11.0%)



Artículos del hogar
22,345 (7.6%)



Cobros, cargos y
comisiones indebidas
80,251 (27.2%)



Sobreendeudamiento
o (Plan de pagos)
31,844 (10.8%)



Incumplimiento de
contrato u oferta
69,967 (23.7%)



Mala calidad del
producto o servicio
21,993 (7.5%)



62.3%

69.2%

Medios de atención de la Defensoría del Consumidor, 2022

Medios presenciales de atención

4

Centros de
solución de
controversias

10

Ventanillas
Departamentales

6

Ventanillas en sedes
de Ciudad Mujer

4

Ventanillas en
alcaldías y casas de la
cultura

13

Puntos fijos de
atención



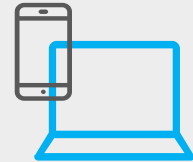
Medios no presenciales de atención

1

Call Center 910

14

Teléfonos directos



1

WhatsApp

1

Cuenta en Twitter

1

Cuenta en Facebook

1

Defensoría en línea
(Página web)

1

Chat en página web

1

Correo electrónico

1

App Defensoría 2.0

3

Ventanillas virtual
DC-CONAMYPE

1

Ventanilla Virtual

Nuevos proyectos para un servicio más efectivo

104,311

Atenciones por medios virtuales
(Junio/2019-Mayo/2022)



Plataforma “Agenda tu Cita”



Ventanilla de Atención Virtual



Plataformas Multicanal para Atención a Consumidores
vía WhatsApp y Redes Sociales



Conciliaciones Virtuales



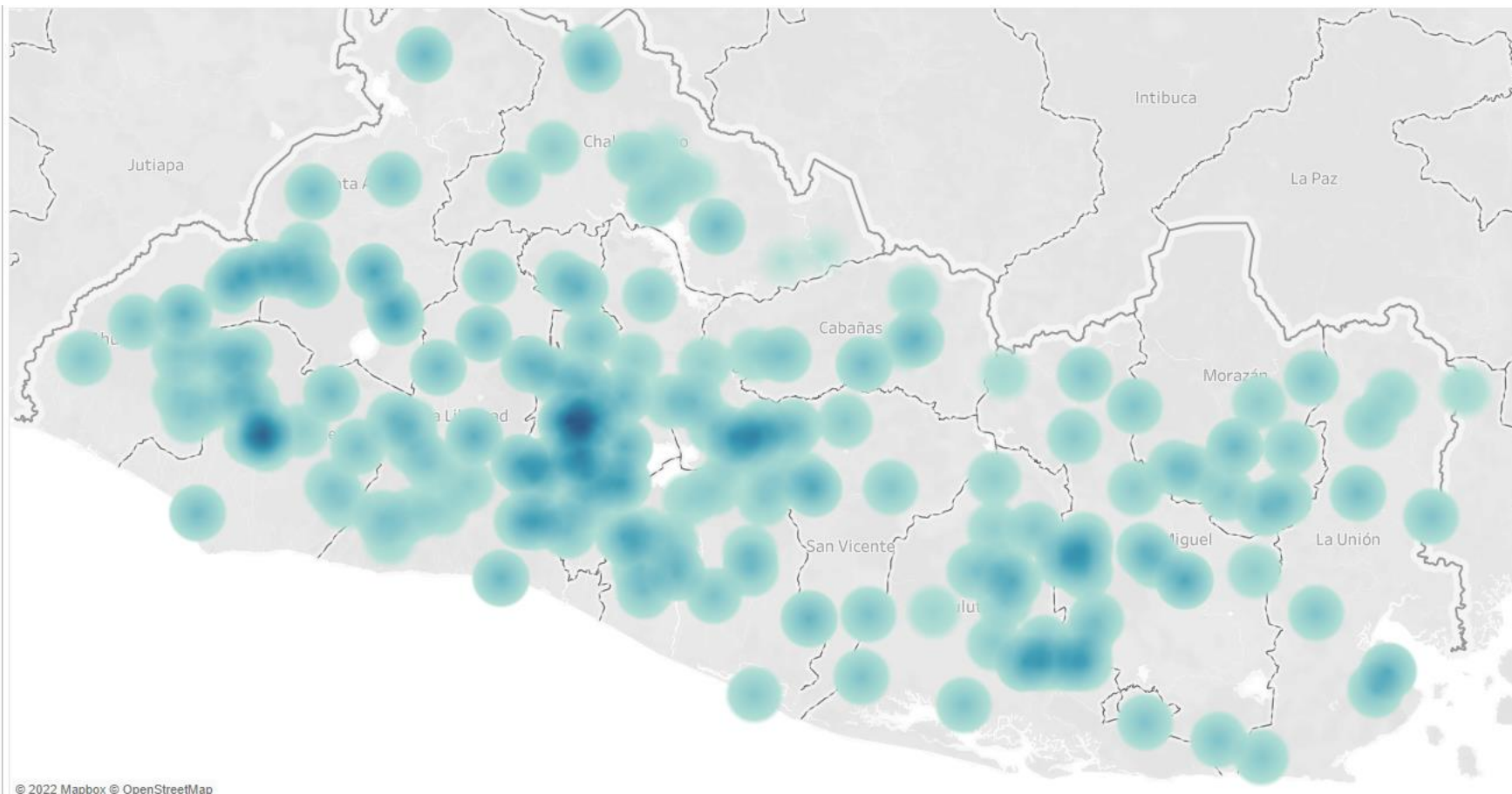
Ventanillas Virtuales para Micro y Pequeñas Empresas
(CONAMYPE); Próximamente “Consulado de la Diáspora”



Creación de la Gerencia de Atención Virtual

Atenciones brindadas según ubicación del consumidor

junio 2021-mayo 2022



105,069

Atenciones

261

Municipios

Inspecciones realizadas

65,188 Inspecciones

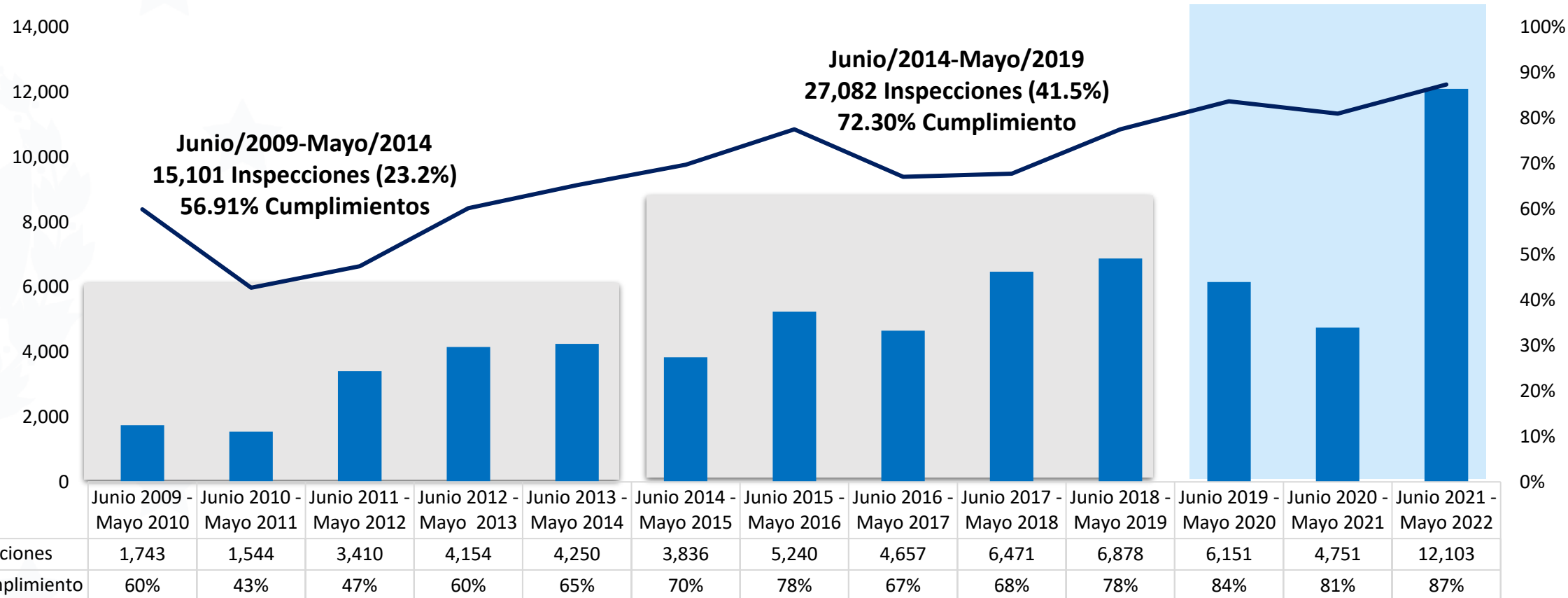
73.25% Cumplimientos

Junio/2009-Mayo/2022

Nayib Bukele

23,005 Inspecciones (35.3%)

85.09% Cumplimientos



Principales resultados de inspecciones

Junio 2019-mayo 2022

46,616

Productos
vencidos (Art. 14, LPC)

6,843

Productos sin fecha
de vencimiento (Art. 28, LPC)

3,790

Producto con etiquetado distinto
al castellano (Art. 27, L'C)

2,335

Inspecciones de Contenido Neto
(90.06% cumplimiento)

1,852

Inspecciones de Etiquetado
nutricional de alimentos
(64.47% cumplimiento)

862

Inspecciones de observatorio de
publicidad
(66.00% cumplimiento)

1,852

Inspecciones de Etiquetado
general de alimentos
(61.29% cumplimiento)

887

Inspecciones de Etiquetado de
eficiencia energética
(33.48% cumplimiento)

306

Inspecciones de etiquetado de
instrumentos de pesaje de
funcionamiento no automático
(41.18% cumplimiento)

Ampliando y Fortaleciendo la Vigilancia de mercado

Nuevos Ámbitos de Vigilancia



Fijación de precios máximos en la emergencia del COVID-19 (Marzo-Mayo/ 2020)



Verificación de medidas de bioseguridad en restaurantes y bares (2020-2021)



Verificación de Precios de Alimentos e Insumos Agrícolas (2021-2022)



Inspecciones de exención de cobro de FOVIAL a pescadores (Desde Febrero/2022)



Verificación de Precios Máximos de Combustibles y Precios Subsidiados de GLP (Desde Marzo/2022)



Inspecciones para verificar exoneración del arancel a la importación de productos de la canasta básica e insumos agrícolas (Desde Marzo/2022)



**Defensoría
del Consumidor**

Nuevos Programas de Cumplimiento



Programa: “Aquí se respeta a los consumidores”: 341 establecimientos adheridos



Programa: “Sello de garantía en plataformas electrónicas”: 36 sitios web adheridos.



Manual de buenas prácticas: 10 empresas adheridos.



Creación de la Unidad de Fomento de Buenas Practicas de Bienes y Servicios



82 Talleres de divulgación de leyes y normas de marco legal de protección al consumidor: 1,210 empresas y 2,546 personas capacitadas (1,380 mujeres y 1,166 hombres)



Resultado de Acciones en el marco de las 11 Medidas ante la Inflación Mundial

Entre el 11 de marzo/22 hasta el 21 de junio/2022

41,089

Verificaciones de Precios

32,530 verificaciones de precios de alimentos

6,484 verificaciones de precios en gasolineras y GLP

2,075 verificaciones de precios en agroservicios

596,195

Registros de Precios en la cadena de suministros de alimentos e insumos agrícolas

50

Casos de Investigación por Incremento Injustificado de Precios (Harinas de Trigo, Aceites, Huevos, Lácteos, Granos Básicos, insumos agrícolas, entre otros)

155

Requerimientos de Información por exoneración a impuestos de importación, determinación de inventarios y estructura de costos

148

Inspecciones por indicios de altos precios en tienda mayoristas

28

Denuncias admitidas de más de 30 casos presentados ante el TS

Auditorías de consumo, junio 2019-mayo 2022

13

Auditorías finalizadas

\$1,211,358.04

Cobros indebidos detectados

5

Auditorias en el
Sector Financiero

- **209,503** Créditos analizados en auditorías financieras
- **51,285** Créditos observados según la LCU
- **96,085** Créditos observados según la LPC
- **\$1,2 Millones** Cobros indebidos detectados en los hallazgos

8

Auditorias en el
rubro de Alimentos e
insumos Médicos

- **\$34 mil** Cobros indebidos en el rubro de alimentos por precio superior al máximo fijado por la DC en 2 casos y prácticas abusivas por el incremento de precio en alimentos ante el anuncio de aumento al salario mínimo en 5 casos
- **\$3,116.52** Cobros indebidos en el rubro de insumos médicos por precio superior al máximo fijado por la DC

Educación y participación ciudadana

Junio 2019-mayo 2022

1,011

Acciones Educativas



Talleres



Webinarios



Conversatorios



Cursos
Virtuales



Cursos
Presenciales



Diplomados

33,785

Personas formadas en
temas de consumo



19,938

Mujeres



13,847

Hombres

Protección Jurídica del Consumidor

Junio 2019-mayo 2022

3,727

Casos de afectación de intereses
colectivos o difusos ante el Tribunal
Sancionador

1,401

Casos con Hallazgos de infracción a la
LPC

1,043

Denuncias presentadas ante el
Tribunal Sancionador de la Ley
Contra Usura

1,088

Denuncias presentadas ante el
Tribunal Sancionador por
competencias del “Estado de
Emergencia Nacional de la Pandemia
por COVID-19”

91

Procesos Abiertos relacionados a
expedientes en etapa judicial

645

Contratos y 1,766 anexos en
telecomunicaciones y servicios
financieros

Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Junio 2019-mayo 2022



4 Convenios firmados para facilitar las acciones para la protección integral de las personas consumidoras: CONAMYPE (Abril/2021), Dirección Nacional de Medicamento (Diciembre/2021), Superintendencia del Sistema Financiero (Diciembre/2021) y Ministerio de Relaciones Exteriores (Abril/2021)



5 Firmas de cartas de entendimientos con instituciones que facilitan las mesas técnicas para la atención de casos colectivos, con Ministerio de Vivienda (MV), Fiscalía General de la República (FGR), Centro Nacional de Registros (CNR), Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y Administración de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).



44 Instituciones que cuentan con cartas de derecho a través del Programa de Cartas de Derechos para consumidores y usuarios de servicios públicos, a la fecha han sido formadas un total de 146 funcionarios de 51 instituciones.

Principales resultados institucionales

Junio 2019 – Mayo 2022



\$57.23

Millones en
devoluciones al
consumidor



54.02%

Del total de devoluciones reportadas
en los 17 años de historia de la
Defensoría (\$105.9 millones)



374,402

Consumidores
beneficiados con
devoluciones



73.8%

Del total de consumidores con
devoluciones reportadas en los 17 años
de historia de la Defensoría (**507,291**)



294,905

Consumidores
atendidos en la
institución



104,311

Consumidores atendidos en
medios virtuales



23,005

Inspecciones realizadas en mercados,
supermercados, restaurantes, casas comerciales, etc.



33,785

Personas formadas en temas de consumo mediante
1,011 acciones educativas



\$1.2

Millones de cobro indebido identificados mediante 13
auditorías realizadas



\$3.2

Millones impuestos en multas en 2,112 casos
sancionados



Tres años

