La Defensoría en ACCIÓN

Defensoría del Consumidor

PRESIDENCIA FUNES BUENOS CAMBIOS

Resumen de los principales logros de la Defensoría del Consumidor desde junio 2009 a octubre 2013

4 años de protección efectiva de consumidores

Protección y defensa de derechos, vigilancia efectiva de mercado, verificación de la calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado de productos alimenticios, sondeo de precios y difusión de información socialmente útil, son algunas de las acciones desplegadas por **La Defensoría** con el fin de contribuir a un mayor respeto de derechos y protección del bolsillo de las personas consumidoras.

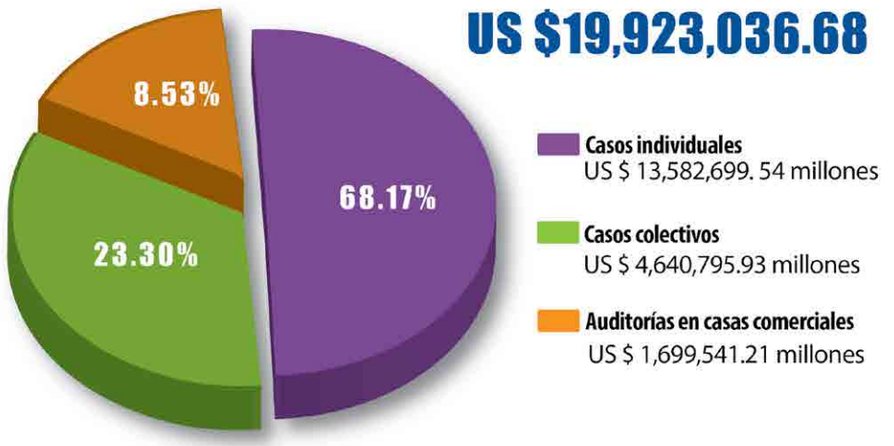
Como resultado de la defensa de derechos de las personas consumidoras, la **Defensoría del Consumidor**, ha recuperado un total de **US $19,923,036.68 millones**, durante el período **de junio de 2009 a octubre de 2013.**

Más de **US $13.6 millones** en denuncias individuales cerradas con devolución. El 46% de las resoluciones favorecieron a mujeres, y el 54% hombres. Por casos colectivos, el Tribunal Sancionador ordenó devoluciones por **US $4.6 millones** a favor de **299,925** usuarios de servicios financieros, turísticos y agua potable.

Las auditorías en casas comerciales realizadas por **La Defensoría**, determinaron que se logró una devolución de **US $1,699,541.21 millones** a favor de personas usuarias de 116,524 créditos en estos establecimientos.

Montos recuperados a favor de consumidores
De junio 2009 a octubre 2013.

US $19,923,036.68



4 años
de protección efectiva de consumidores

"El trabajo sistemático de la Defensoría, da sus frutos y permite corregir las innumerables anomalías y abusos que se generan en el proceso de comercialización y que siempre afectan a los usuarios."

Presidente
República de El Salvador

Fragmento del mensaje del 15 de marzo de 2010, durante el Foro Presidencial de Protección de Usuarios y Usuarias de Servicios Financieros: Avances y Desafíos.

Vigilancia efectiva de mercado

Verificaciones

Con el fin de promover la salud y la seguridad en el consumo y contribuir a una mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos, **La Defensoría** en coordinación con el **Ministerio de Salud (MINSAL)** ha realizado con el apoyo del programa **PROCALIDAD**, auspiciado por la Unión Europea, **225 análisis de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de 3,235 productos alimenticios de 1,446 marcas.**

Esta verificación dejó en algunos casos, hallazgos de incumplimientos de inocuidad y calidad que fueron comunicados al **MINSAL** para su correspondiente proceso sancionatorio.

Capacitaciones

Realización de 18 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes en el sector de alimentos, dirigidos a 568 proveedores de los sectores de: aceites y grasas, bebidas no carbonatadas sin alcohol, lácteos, cafetines escolares, restaurantes y hoteles, y proveedores de alimentos preempacados, con apoyo de PROCALIDAD.

Inspecciones

Realización de **12,090 inspecciones** para comprobar el cumplimiento de los proveedores de bienes y servicios de la Ley de Protección al Consumidor, Normas Salvadoreñas Obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) y evitar prácticas que afecten los intereses de los consumidores. En el **44.1%** se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal.

Se emitieron medidas cautelares para retirar del mercado **96,508 productos vencidos: 43,312 medicamentos** y **52,986 productos alimenticios y bebidas** para proteger la salud de las y los consumidores; activándose al mismo tiempo los procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves a la Ley.

Sondeos de precios

Para proteger el bolsillo y facilitar información socialmente útil y oportuna a consumidores, que les permita mejores decisiones de compra, **La Defensoría** ha realizado **684 sondeos de precios** de granos básicos, frutas, verduras, medicamentos, útiles escolares, fertilizantes, envío de remesas, entre otros.

Disponible en portales web:
www.observatoriodeprecios.gob.sv;
www.defensoria.gob.sv; infoutil.gobiernoabierto.gob.sv

Ejercicio de la potestad sancionadora

El Tribunal Sancionador de **La Defensoría**, impuso multas por un valor de **US $5,119,360.81, a 1,950 proveedores.**

Prácticas ilegales sancionadas por el Tribunal: maniobras o artificios para el alza injustificada de precios a varios proveedores de granos básicos, cobro indebido de intereses en tarjetas de crédito, venta de producto vencido, imposición de cláusulas abusivas en contratos, entregar productos o prestar servicios en forma distinta a la contratada, publicidad engañosa o falsa e infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, entre otras.

Ley de Protección al Consumidor

La Asamblea Legislativa, aprobó el 31 de enero de 2013, la reforma a la Ley de Protección al Consumidor. El Decreto No. 286 fue sancionado por el señor Presidente Mauricio Funes, y publicado en el Diario Oficial el 19 de febrero. La reforma está vigente desde el 28 de febrero de 2013.

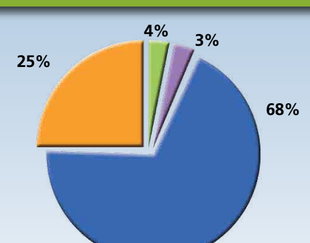
Esta reforma mejora y amplía los derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, establece nuevas responsabilidades para los proveedores, fortalece la protección del los consumidores ante prácticas abusivas y los procedimientos de resolución de conflictos de consumo. La reforma es otra promesa cumplida en estos 4 años de gestión y un legado importante que este Gobierno hereda a las y los consumidores.

Brindando servicios de calidad y calidez

La **Defensoría del Consumidor** atendió con calidad y calidez a **280,600** consumidores que buscaron apoyo institucional para defender sus derechos e intereses.

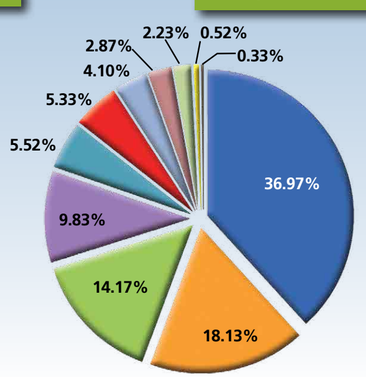
Los tipos de atenciones brindadas fueron: **Asesorías** y orientaciones sobre derechos del consumidor y ejercicio de los mismos; recepción de **Denuncias** por violaciones a Ley de Protección al Consumidor (LPC); **Gestiones** que realiza personal de **La Defensoría** ante proveedores para resolver controversias de consumo; y **Derivaciones** o remisión de denuncias a las entidades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor con facultades legales y competencia sectorial para resolver reclamaciones de la persona consumidora.

Número de consumidores por tipo de atenciones brindadas
De junio 2009 a octubre 2013.



189,838 Asesorías
70,190 Denuncias
10,987 Derivaciones
9,585 Gestiones

Montos recuperados por sector en casos individuales y colectivos de junio 2009 a octubre 2013.



- **Servicios Financieros** $7,526,242.70
- **Agua potable** $3,516,777.85
- **Muebles y electrodomésticos** $3,018,749.66
- **Inmuebles** $1,767,843.75
- **Telecomunicaciones** $1,138,751.40
- **Vehículos** $1,052,932.94
- **Comercio** $699,422.59
- **Servicios** $589,445.39
- **Turismo** $477,034.28
- **Varios** $45,966.04
- **Libros** $89,870.08

Descentralización y acercamiento de los servicios

Defensoría móvil

Atención de **11,358** consumidores y consumidoras quienes hicieron uso de esta novedosa modalidad de servicios de **La Defensoría** en los **262 municipios** del país, en la proximidad de los domicilios, lugares de trabajo o estudio de las personas consumidoras. A la fecha se han realizado exitosamente **1,021** jornadas de Defensorías móviles.

14 puntos de atención y servicios de asesoría, información y recepción de denuncias para consumidoras y consumidores

- Centros de Solución de Controversias
- Ventanillas departamentales

Defensoría en línea

La Defensoría en línea ha brindado **11,814** atenciones y registrado **10,097** usuarios para hacer uso del servicio en línea, con lo cual se facilitan los servicios de atención, recepción y seguimiento de denuncias.

Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv

Ventanillas departamentales

Apertura y funcionamiento de **10 Ventanillas de Atención al Consumidor en Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cuscatlán, San Vicente, Usulután, Ciudad Puerto de La Unión, Cabañas, Morazán y La Paz**, en alianza con el Ministerio de Gobernación y las Gobernaciones Político Departamentales.

4 años
de protección efectiva de consumidores

PRESIDENCIA FUNES BUENOS CAMBIOS

Graduandos del Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible, de las 24 Asociaciones de Consumidores, celebran el éxito alcanzado junto a Yanci Urbina, Presidenta de **La Defensoría**, y el Padre Andreu Oliva Rector de la UCA.

Educación para el consumo y ejercicio de ciudadanía

La Defensoría ha realizado acciones de educación y participación ciudadana, por medio de **763** talleres y capacitaciones, que en conjunto permitieron llegar a **143,249** personas, entre personal de empresas privadas e instituciones públicas, estudiantes y docentes de centros educativos de nivel básico, bachillerato y de universidades privadas, periodistas y jueces.

En el marco del fortalecimiento de las asociaciones organizaciones de consumidores, **La Defensoría** realizó el primer Diplomado en Consumo y Derecho Sostenible, con el cual se beneficiaron 24 asociaciones de consumidores. La iniciativa fue posible gracias al convenio tripartito con el Programa Fortalecimiento de las Instituciones y Capacidades en Políticas de Competencias y Protección al Consumidor (COMPAL II) y la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA).

Así mismo, **La Defensoría** consolidó el trabajo coordinado, el diálogo y el acompañamiento con Enlace de Asociaciones de Consumidores y Consumidoras (ENLACES), y la Asociación Nacional para la Protección de los Consumidores de El Salvador (APCES); y acompañado la formación de los grupos gestores de consumidores de Ilobasco; Cabañas; San Miguel; y San Alejo, en el departamento de La Unión, organismos comunitarios que tienen como fin gestionar la solución de problemáticas de consumo y promover la formación e información en temas de consumo.

Yanci Urbina, Presidenta de **La Defensoría**, juramenta al Grupo Gestor de Personas Consumidoras del municipio de Ilobasco.

Reconocimiento de la ciudadanía

Con el fin de medir el conocimiento de derechos por parte de la ciudadanía, sus percepciones sobre el posicionamiento y quehacer institucional, para ***fortalecer la labor de promoción de derechos, educación e información sobre los mecanismos para ejercer derechos*** **La Defensoría** realizó una encuesta a través del Instituto de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA).

Entre sus resultados, revela que el 82.9% de la población, se expresó de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** defiende efectivamente los derechos e intereses de las personas consumidoras; mientras que el 78.4%, está de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** actúa con transparencia en la defensa de los consumidores.