

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2021 - MAYO 2022



GOBIERNO DE EL SALVADOR





Hace tres años, con la ayuda de Dios y de nuestro pueblo, comenzamos a construir El Salvador que merecemos.

Después de décadas de inseguridad, de años en que se lucraron del sufrimiento de los salvadoreños, estamos cerca de cumplir ese sueño que por tanto tiempo nos fue negado: vivir en un país seguro.

Por mucho tiempo, las pandillas nos llenaron de luto, miedo, venganza y dolor. El Salvador solo era reconocido por ser el país más violento e inseguro del mundo y nos hicieron creer que era imposible cambiarlo. La delincuencia nos arrebató a nuestros seres queridos, destruyó nuestras esperanzas y forzó a millones de nuestros hermanos a huir.

Desde el inicio de nuestro Gobierno comenzamos a combatir ese cáncer, al mismo tiempo que invertíamos en infraestructura, salud, educación, cultura, turismo y muchos otros rubros. Pero sabíamos que nuestros esfuerzos no funcionarían mientras los pandilleros siguieran derramando sangre inocente.

La única forma de tener el país que merecemos es erradicar a las pandillas y vamos a seguir luchando para ganar esa guerra. Esto no sería posible sin el Plan Control Territorial, el Régimen de Excepción y un pliego de reformas que nos han permitido atrapar más rápido a los pandilleros, desarticular sus estructuras y asegurarnos de que no salgan de la cárcel.

En nuestro Gobierno hemos logrado los años más seguros de nuestra historia, desde que se tiene registro. En menos de tres años logramos salir de la lista de países más violentos del mundo. Llevamos oportunidades a los jóvenes y niños de las comunidades más olvidadas del país para mostrarles que existen caminos distintos al de las pandillas.

Hoy El Salvador atrae a más inversionistas extranjeros y hemos logrado la inversión privada más grande de la historia. Nuestra economía ha registrado un crecimiento que superó nuestras propias expectativas y estamos haciendo todo lo posible por reducir el impacto de la crisis económica mundial, producto de la pandemia.





Con la entrega de laptops y tablets al 100% de estudiantes del sistema educativo público, brindamos a nuestros niños, niñas y adolescentes las herramientas necesarias para empezar a construir un futuro con mejores oportunidades.

En medio de la pandemia, transformamos nuestro sistema de salud, alcanzamos el reconocimiento internacional y nos pusimos a la vanguardia en toda la región.

Hoy somos escenario mundial para el turismo y el deporte.

Estamos cambiando la manera en que los salvadoreños vienen al mundo, dándoles atención adecuada a las madres, sus bebés y sus familias, y construyendo el marco legal que permita el desarrollo integral de nuestros niños y adolescentes.

Estamos mejorando la infraestructura vial de todo el país, incluso en aquellos municipios que por décadas fueron olvidados por todos los gobiernos anteriores.

En tres años logramos lo que por tanto tiempo nos dijeron que no se podía lograr.

Nayib Bukele

Presidente de la República de El Salvador

Defensoría del Consumidor

JUNIO 2021 - MAYO 2022



GOBIERNO DE
EL SALVADOR





Defensoría
del Consumidor

Defensoría
del Consumidor

GOBIERNO DE
EL SALVADOR



Introducción

Han pasado tres años desde junio de 2019 cuando el Presidente Nayib Bukele asumió la conducción del país y del Órgano Ejecutivo, colocando toda la intervención del Estado al servicio de los salvadoreños.

Durante este período, el Gobierno del Presidente Nayib Bukele ha tenido que afrontar retos históricos incluyendo la pandemia por COVID-19, la búsqueda de la recuperación económica, los efectos de la crisis logística internacional y sus implicaciones en las tasas históricas de la inflación mundial. En este sentido, la Defensoría del Consumidor como entidad garante de proteger y tutelar los derechos del consumidor ha buscado transformarse, con el fin de continuar protegiendo de manera efectiva los derechos de la población consumidora.

En el presente informe se exponen los principales resultados de la institucionalidad de protección al consumidor, mostrando cambios cualitativos y cuantitativos, especialmente en la mejora y ampliación de nuestros servicios, y cercanía con las personas usuarias, potenciando una mayor capacidad de resolución de casos y generando más condiciones para garantizar una devolución a favor de los consumidores, y con ello, salvaguardar la economía familiar y los derechos de las personas consumidoras.

La Defensoría del Consumidor se mantendrá fiel a su misión, trabajando enérgicamente, con eficiencia y calidad, para tutelar los derechos de nuestra ciudadanía, enfocados y comprometidos con la nueva ruta de desarrollo donde se generarán más y mejores oportunidades de bienestar para nuestra población.





Resumen ejecutivo

Durante el periodo de junio 2021 a mayo 2022, la Defensoría del Consumidor destaca los siguientes resultados a favor de la población consumidora:

- Más de \$11.8 millones fueron recuperados a favor de 222,534 personas consumidoras mediante la solución de controversias de consumo. Del total del monto recuperado, \$6.6 millones corresponden a resolución de casos individuales cerrados que beneficiaron a 9,556 consumidores, y \$5.2 millones en casos colectivos que tuvieron un alcance de 212,978 salvadoreños.

Montos recuperados por sector:

1.	Inmuebles:	\$5,011,986.58 (42.2%)
2.	Créditos:	\$1,905,913.67 (16.0%)
3.	Telecomunicaciones:	\$930,114.83 (7.8%)
4.	Vehículos:	\$828,798.26 (7.0%)
5.	Turismo:	\$683,447.14 (5.7%)

Montos recuperados por motivo de las denuncias:

1.	Incumplimiento de contrato u oferta:	\$6,053,438.49 (50.9%)
2.	Cláusulas abusivas:	\$1,382,492.90 (11.6%)
3.	Cobros, cargos y comisiones indebidas:	\$1,363,872.94 (11.5%)
4.	Derecho de retracto y desistimiento de compra:	\$939,991.44 (7.9%)
5.	Incumplimiento de garantía:	\$631,052.81 (5.3%)

- 105,069 personas consumidoras fueron atendidas por la institución, registrando un incremento del 6.1% (6,083) con respecto al período anterior.

Número de personas atendidas por sector:

1.	Créditos:	27,486 (26.2%)
2.	Telecomunicaciones:	17,027 (16.2%)
3.	Agua potable:	9,655 (9.2%)
4.	Servicios:	9,398 (8.9%)
5.	Artículos del hogar:	9,360 (8.9%)

Número de atenciones por motivos:

1.	Cobros, cargos y comisiones indebidas:	32,452 (30.9%)
2.	Incumplimiento de contrato u oferta:	24,222 (23.1%)
3.	Sobreendeudamiento (Plan de pagos):	10,077 (9.6%)
4.	Mala calidad del producto o servicio:	8,173 (7.8%)
5.	Incumplimiento de garantía:	5,660 (5.4%)



- La Defensoría ahora cuenta con 63 medios de atención, siendo 24 los puntos de atención al consumidor a nivel nacional mediante los cuales se han brindado un total de 87,362 atenciones, de este número 5,917 fueron realizadas por medio de Ventanillas Descentralizadas; 15,390 en puntos de atención en el territorio; y 66,055 no presenciales (medios electrónicos, telefónica y teléfono directo).
 - 8,789 inspecciones realizadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según el marco normativo de protección a los consumidores, de las cuales 7,491 (85%) registraron cumplimiento y 1,298 (15%) incumplimiento.
 - 163 verificaciones a normativa técnica relacionada a contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como de etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. Como resultado de las verificaciones, 66.39% (1,673) de los productos cumplió con la normativa verificada, 31.15% (785) incumplió y 2.46% (62) no registra información en la etiqueta
 - 343 establecimientos inspeccionados en el marco del “Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: “Aquí se respeta a los consumidores”, en seguimiento a la fase I y II, de los cuales un 99.42% (341 establecimientos) cumplieron con los parámetros establecidos y mantienen su reconocimiento, mientras que un 0.58% (2 proveedores) incumplieron y quedaron fuera del programa. 341 fueron reconocidos al cumplir parámetros de esta iniciativa.
 - En el marco del Manual de Buenas Prácticas (MBP) para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores, a la fecha 10 establecimientos han adoptado de forma satisfactoria esta iniciativa, de los cuales 5 recibieron su reconocimiento el 16 de diciembre de 2021.
 - 28 proveedores fueron reconocidos en el marco del Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios, en la fase I y II, por el cumplimiento de los parámetros en sus sitios web.
 - 20 proveedores se adhirieron al Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios.
 - 215 investigaciones y/o auditorías iniciadas, de las cuales:
 - 108 investigaciones en 104 proveedores con el objetivo de verificar el incremento de precio en productos básicos como alimentos, así como para verificar que la reducción de costos derivada de la exoneración del pago del Derecho Arancelario a la Importación (DAI) en la internación de 20 productos básicos sea trasladada al consumidor final. Se comprobó en 1 proveedor el incremento injustificado de precio del aceite y manteca vegetal, y se inició el procedimiento administrativo sancionador en contra de 27 proveedores y de estos a 24 por no haber respondido al requerimiento de información hecho por la DC y a los restantes 3 proveedores por haber entregado en plazo extemporáneo la información requerida por la DC sin haber solicitado prórroga; y 80 investigaciones están en proceso.
-



- 89 investigaciones iniciadas por incremento de precios en productos esenciales, ante el anuncio de incremento al salario mínimo, se comprobó en 39 de ellos que los proveedores especularon e incrementaron el precio de venta anticipándose a un posible incremento de sus costos;
 - 17 proveedores auditados por incremento de precio en productos lácteos: quesillo y quesos secos, iniciando en 4 de ellos el procedimiento administrativo sancionador, en un proveedor por incremento injustificado en el precio de quesillo y en 3 proveedores por no proporcionar la información requerida por la DC, y 13 auditorías se encuentran en la fase final;
 - Un proveedor registrado en el Banco Central de Reserva (BCR), no supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), se comprobó incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU), LPC y normativa técnica vinculante;
 - 203 informes emitidos de proveedores, con los que se dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador por incumplimiento de remitir la información de sus operaciones de crédito al Banco Central de Reserva, lo cual está establecido en la Ley Contra Usura.
 - 293 resoluciones sancionatorias firmes, fueron certificadas y remitidas a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para requerir el pago de las multas a través de la Fiscalía General de la República, por un monto que asciende a \$803,159.21.
 - 51 resoluciones sancionatorias que corresponden a casos individuales, ordenándose la restitución de derechos a favor del consumidor por un monto de \$77,656.89.
 - Los proveedores sancionados pagaron un total de \$1,710,180.77 correspondientes a 409 casos con resoluciones sancionatorias.
 - 339 sondeos de precios realizados, visitando 10,363 establecimientos comerciales, levantando 545,730 precios de alimentos, insumos médicos, muebles y electrodomésticos e insumos agrícolas.
 - 39 casos de interés colectivo y difuso fueron tramitados de oficio por incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, la Ley contra la Usura, y Reglamentos Técnicos.
 - 196 contratos que incluyen servicios financieros y telecomunicaciones y 277 anexos, han sido verificados para proteger los derechos económicos de las personas consumidoras y evitar la inclusión de cláusulas abusivas, cobros indebidos, cargos, recargos y comisiones contrarias a la Ley de Protección al Consumidor, previo a ser utilizados con sus clientes
 - 17,372 (9,737 mujeres y 7,635 hombres) personas consumidoras fueron capacitadas por medio de 454 acciones educativas (Talleres, conversatorios, cursos de capacitación, cursos virtuales y diplomados)
 - 1,415 personas (820 mujeres y 595 hombres) pertenecientes a proveedores de bienes y servicios fueron capacitadas mediante la implementación de 38 acciones educativas (webinars, talleres,
-



curso y diplomado) sobre el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, todos del sector privado.

- 1 plan estratégico y 1 plan de fortalecimiento para asociaciones y organizaciones de consumidores. En ellos se definieron las principales acciones territoriales, de divulgación y promoción de derechos, así como la identificación de casos colectivos sobre problemáticas de consumo, en los municipios donde realizan su trabajo estas asociaciones.
 - 633 jornadas realizadas en puntos fijos de atención para acercar nuestros servicios a nivel nacional. Esta iniciativa permitió que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a 53 municipios de 12 departamentos de país, lo que posibilitó cubrir el 20.23% del territorio nacional.
 - 12,017 materiales educativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras, buenos hábitos en el uso de agua potable, presupuesto familiar y ahorro, Ley de Protección al Consumidor y el quehacer institucional y 1,007 artículos promocionales tales como: lápices, alcancías y lapiceros.
 - Ocho convenios firmados para fortalecer la tutela de los derechos del consumidor con las entidades siguientes: Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República, Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Fundación de las Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional, Dirección Nacional de Medicamentos, Consejo Nacional de Atención para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD), Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Vivienda y Centro Nacional de Registros, Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE).
 - En coordinación con el Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana del Ministerio de Relaciones Exteriores se implementará el “Proyecto de Protección Integral de los Derechos de Consumo de la Diáspora Salvadoreña”, el cual buscará acercar los servicios de la Defensoría del Consumidor a través de kioscos virtuales y fortalecer los conocimientos de derechos de consumo a través de programas de educación.
 - El Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) ha mantenido una articulación y coordinación permanente en temáticas como: fijación de precios máximos de productos esenciales, sondeos de precios conjuntos, planes de inspección, elaboración de cartas de derechos, atención de casos colectivos, talleres educativos y plataformas digitales, entre otros. Para ello, la Defensoría del Consumidor ha establecido articulaciones con más de 30 instituciones del sector público, destacando las articulaciones implementadas con el Ministerio de Economía (MINEC), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y Superintendencia de Competencia (SC) en el marco de la aplicación de las medidas de alivio económico impulsadas por el presidente Nayib Bukele.
 - Como parte del desarrollo institucional se reportan 257 procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la DC, lo que equivale a \$950,236.95. Asimismo, para potenciar las capacidades del talento humano, 204 colaboradores que laboran en la institución han sido formados mediante 89 capacitaciones. Adicionalmente, en el período destaca la implementación del programa “Soy Mejor” el cual promueve el desarrollo de nuestro talento humano para lograr brindar servicios de excelencia a las personas consumidoras.
-



- Se ha continuado implementando una serie de medidas orientadas a la protección de la salud del talento humano de la institución, tales como: implementación del teletrabajo, entrega diaria de mascarillas, lentes de protección y guantes; gestión de 426 pruebas PCR para detectar casos con COVID-19, contratación de una médica y enfermera institucional, apertura de la Clínica de Salud Integral de la Defensoría del Consumidor la cual está adscrita al Sistema de Salud Empresarial (SASE) del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, la cual ha brindado un total de 349 atenciones médicas (consultas médicas y/o seguimiento a casos de COVID-19).
- La Defensoría del Consumidor recibió una asignación presupuestaria de \$5,956,598.00 para 2021 y ejecutó el 99.94% de dicha asignación. Para el período enero-mayo 2022, la asignación presupuestaria inicial fue de \$2,298.867 y modificada de \$2,661,913 de la cual se proyecta una ejecución del 87.46% para ese período.





PLAN INSTITUCIONAL

La protección de los consumidores en El Salvador tiene su base legal en la Constitución de la República, máxima norma de nuestro ordenamiento jurídico que en el art. 101 establece que «el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano (...) Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores».

El Gobierno del Presidente Nayib Bukele, a través de la Defensoría del Consumidor (DC) lidera el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para cumplir este propósito contamos con un Sistema de Planificación Institucional (SPI) conformado por tres herramientas fundamentales:

- Plan Estratégico (PE) (Largo plazo): Perspectivas, objetivos estratégicos e indicadores.
- Plan Táctico (PT) (Mediano plazo): Iniciativas.
- Plan Operativo Anual (POA) (Corto plazo): actividades.

El procedimiento de planificación se realiza en tres etapas:

1. Etapa de preparación: donde se formaliza el proceso de elaboración del PE, el PT y el POA al interior de la DC y se crean las condiciones técnicas y organizativas para llevarlo a cabo con éxito.
 2. Etapa de elaboración: esta es la etapa principal de la metodología porque en ella se recopila y analiza la información clave para formular el PE, PT y POA.
 3. Etapa de autorización y difusión: En ella se avala el resultado final del proceso mediante la autorización de Presidencia DC, y se publica para conocimiento de las diferentes partes interesadas. Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor (NTCIE DC) y el Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI) establecen el marco normativo para la planificación institucional
-



PENSAMIENTO FILOSÓFICO 2020-2024

Misión de la Defensoría del Consumidor:

“Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores”.

Visión de la Defensoría del Consumidor:

“Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado”.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2020-2024

En la tabla 1, se presentan los objetivos estratégicos 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor.

Tabla 1. Objetivos estratégicos de la Defensoría del Consumidor, 2020-2024

Perspectivas	Objetivos estratégicos
1. Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios	Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes, servicios e información.
	Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva.
2. Efectividad en nuestra actuación	Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad.
3. Desarrollo institucional y humano	Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales.
4. Eficiencia en la gestión de los recursos	Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.



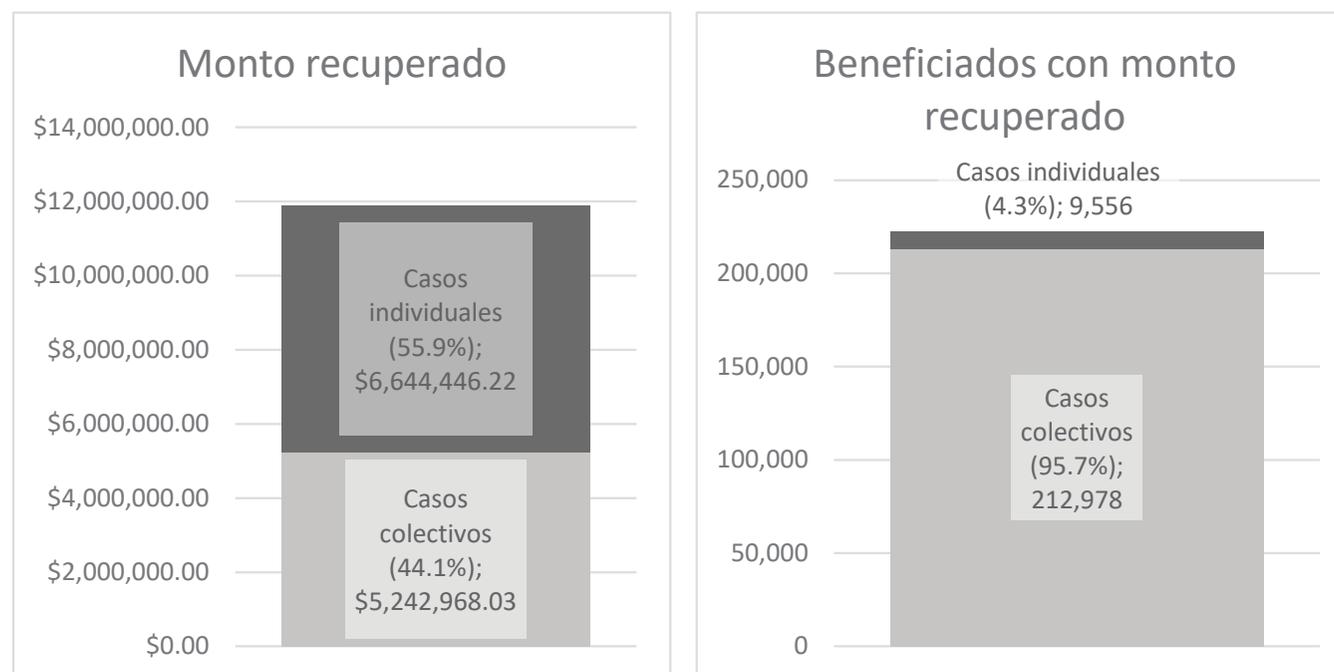
GESTIÓN ESTRATÉGICA

1. PROTECCIÓN ECONÓMICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor recuperó más de \$11.8 millones a favor de 222,534 consumidores, quienes presentaron algún tipo de reclamación contra agentes económicos por vulnerar sus derechos.

Del monto total, según el Gráfico 1, \$6.6 millones (55.9 %) corresponden a 9,556 casos individuales y \$5.2 millones (44.1 %) a casos colectivos cuyo beneficio se estima tuvo un alcance de 212,978 salvadoreños.

Gráfico 1. Monto recuperado y consumidores beneficiados, junio de 2021 a mayo de 2022



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).

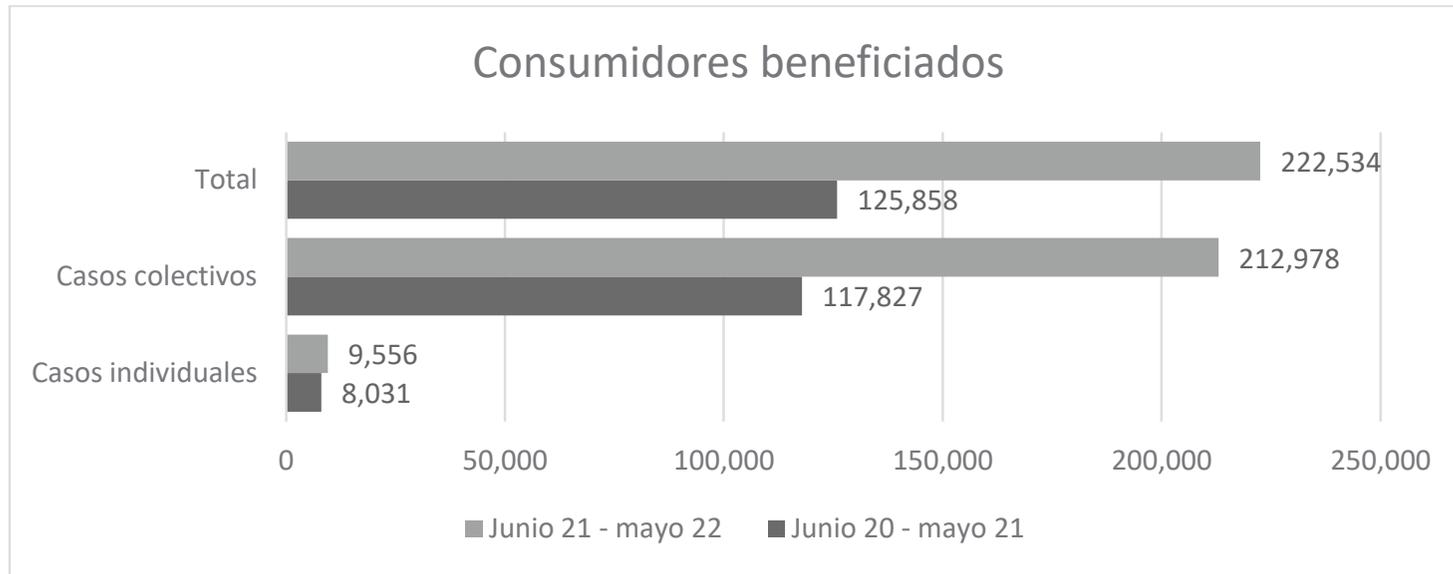
Este importante resultado es producto de la exitosa implementación de la estrategia de atención para casos colectivos, la cual estuvo acompañada de la creación de la Unidad de Casos Colectivos adscrita al Centro de Solución de Controversias, responsable de la atención y gestión.

Y al mismo tiempo, de la estrategia de atención de casos individuales, con la cual se realizaron mejoras y simplificación de procedimientos para la gestión y atención de controversias de consumo de los casos que las y los ciudadanos ingresan, día a día, a través de los 63 medios presenciales o virtuales que la Defensoría del Consumidor ha logrado implementar para atender a la población a nivel nacional.

Durante este período, se beneficiaron un total de 222,534 personas consumidoras (ver gráfico 2), un 76.8% (96,676) más que en el período anterior, siendo el mayor aumento en el segmento de casos colectivos que registró un aumento del 80.8% (95,151.00) y 19.0% (1,525) en los casos individuales.



Gráfico 2. Consumidores beneficiados con monto recuperado por período de gobierno, junio de 2020 a mayo de 2022



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).

En relación con los casos individuales, tres sectores destacan por los montos recuperados en el período:

- Créditos con \$1,905,913.67, por la realización de cobros indebidos, la falta de entrega de documentos de cancelación y reportes erróneos de crédito;
- Vehículos con \$742,138.26, debido a falta de entrega de documentos, cláusulas abusivas en el contrato e incumplimiento de garantía;
- Inmuebles con \$688,590.34, por incumplimiento de contrato –al no entregar las escrituras de propiedad–, plazos de entrega y garantía de la construcción.

La Defensoría del Consumidor resolvió 39 casos colectivos, siendo el sector de Inmuebles el que reporta una mayor recuperación por la suma de \$4.3 millones (82%), seguido por Telecomunicaciones con \$538 mil (10%) y el resto de los sectores con el 10%. (ver tabla 2)



Tabla 2. Detalle del monto recuperado, según tipo de caso y sector de la controversia, junio de 2021 a mayo de 2022

	Casos colectivos	Casos individuales	Total
Inmuebles	\$4,323,396.24	\$688,590.34	\$5,011,986.58
Créditos	\$0.00	\$1,905,913.67	\$1,905,913.67
Telecomunicaciones	\$538,199.29	\$391,915.54	\$930,114.83
Vehículos	\$86,660.00	\$742,138.26	\$828,798.26
Turismo	\$173,724.71	\$509,722.43	\$683,447.14
Servicios	\$91,481.98	\$443,714.85	\$535,196.83
Ahorros	\$0.00	\$451,927.18	\$451,927.18
Electrodomésticos	\$0.00	\$377,796.40	\$377,796.40
Artículos del hogar	\$0.00	\$342,111.89	\$342,111.89
Transporte	\$25,933.76	\$263,057.27	\$288,991.03
Los demás sectores	\$3,572.05	\$527,558.39	\$531,130.44
Total	\$5,242,968.03	\$6,644,446.22	\$11,887,414.25

*Los demás sectores incluye: agua potable, equipo informático, salud, seguros y fianzas, servicios electrónicos financieros, prendas de vestir, cosméticos, artículos infantiles, servicios bursátiles, escolar, agrícola, alimentos, energía eléctrica.

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).



En la tabla 3, se detallan los principales casos colectivos, siendo el mayor monto recuperado durante el período el que corresponde al caso de la Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria “San Raymundo”, en donde se beneficiaron a 450 familias, quienes finalmente recibieron las escrituras de propiedad. El monto recuperado de \$953,866.80, equivale al valor que en su conjunto pagaron los consumidores por sus lotes a dicha cooperativa.

Tabla 3. Detalle de los principales casos colectivos solucionados junio de 2021 a mayo de 2022

Sector	Proveedor	Controversia	Monto recuperado	Beneficiados
Inmuebles	Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria “San Raymundo”, de Responsabilidad Limitada	No entrega de escrituras	\$ 953,866.80	450
	Agroinversiones Salba, S.A. de C.V.		\$ 835,030.29	219
	Roberto Antonio Inocente Salaverría Salguero (Lotificación El Tempisque II)		\$ 537,000.00	179
	Corporación Argoz, S.A.		\$ 526,036.14	634
	Inter Holiday Real State, S.A. de C.V.		\$ 454,063.48	218
Telecomunicaciones	Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C. V.	Reducción de los servicios	\$ 444,578.23	5722
Inmuebles	Salazar Romero	No entrega de escrituras	\$ 292,542.33	129
	Fundación Hábitat para la Humanidad		\$ 215,285.33	63
	Corporación Argoz, S.A.		\$ 143,373.76	108
	Global Developers, S.A. de C.V.	Limitaciones al derecho de desistimiento	\$ 104,311.30	7

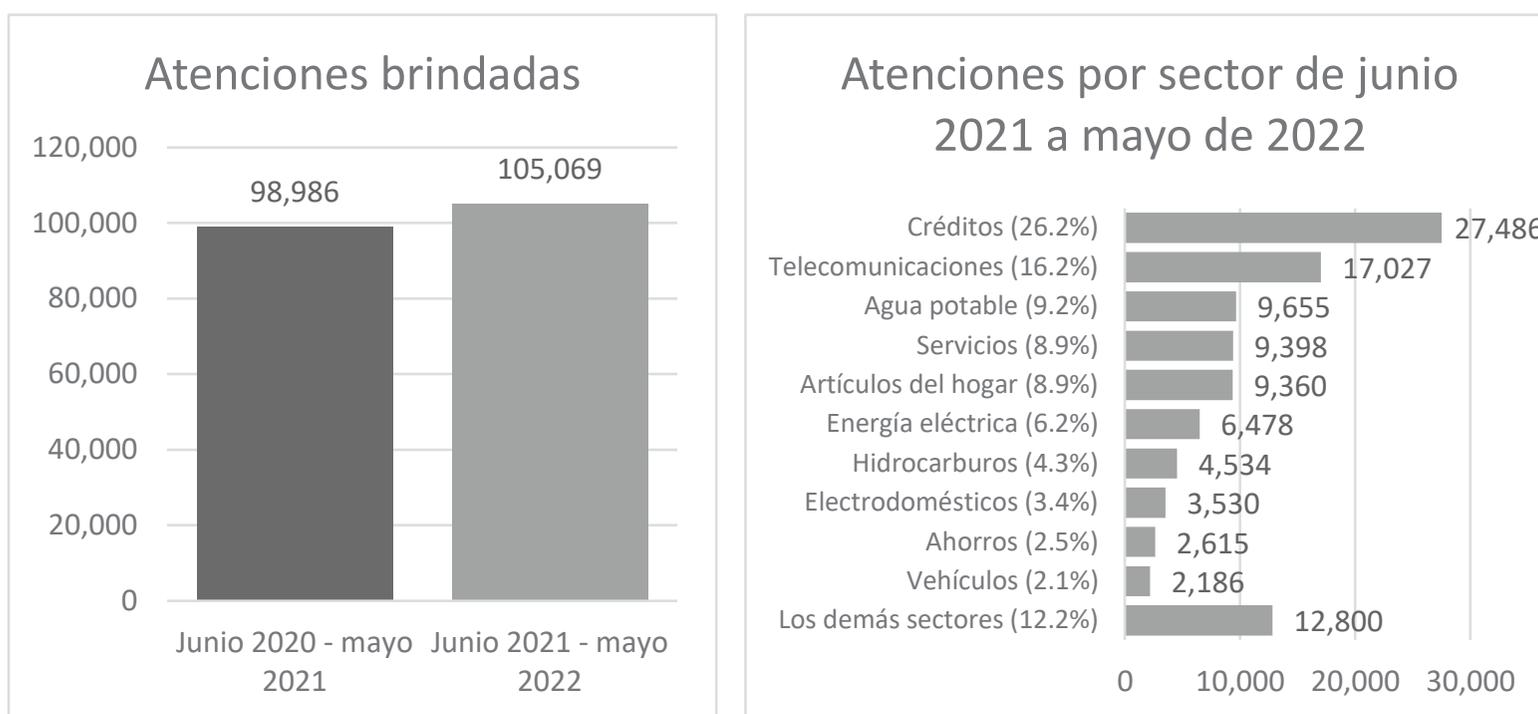
Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).



2. ATENCIÓN A CONTROVERSIAS DE CONSUMO

La Defensoría del Consumidor atendió a 105,069 salvadoreños, un número que refleja un incremento del 6.1% (6,083) respecto al período 2020–2021. En la gráfica 3 pueden observarse las atenciones totales y detalle por sector, encabezadas por Créditos con 27,846 atenciones (26.2%); seguido de Telecomunicaciones con 17,027 (16.2%); Agua potable (9.2%), Servicios y Artículos del hogar (8.9%) cada uno; y Energía eléctrica (6.2%), entre otros.

Gráfico 3. Atenciones brindadas totales y según sector



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).





*Los demás sectores incluye: inmuebles, turismo, equipo informático, transporte, seguros y fianzas, alimentos, servicios electrónicos financieros, prendas de vestir, salud, tributos y servicios, cosméticos, servicios de información crediticia, escolar, artículos infantiles, agrícola, servicios bursátiles, casas de empeño, químicos.

En el período 2021 – 2022 se ha presentado una recomposición de las estructuras de atención (ver tabla 4), motivadas por la reapertura económica, principalmente en la atención de casos presenciales, como evidencia porcentualmente el CSC de la Defensoría en Santa Ana, con 117.5 % (6,377 atenciones)

Tabla 4. Atenciones brindadas por oficina, junio de 2020 a mayo de 2022

	Junio 2020 - mayo 2021		Junio 2021 - mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Call Center	63,238	63.9%	46,972	44.7%	-16,266	-25.7%
San Salvador	12,789	12.9%	18,611	17.7%	5,822	45.5%
Plan de La Laguna	11,711	11.8%	16,924	16.1%	5,213	44.5%
Santa Ana	5,426	5.5%	11,803	11.2%	6,377	117.5%
San Miguel	5,822	5.9%	10,759	10.2%	4,937	84.8%
Total	98,986	100.0%	105,069	100.0%	6,083	6.1%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).



En la tabla 5, se detallan las atenciones brindadas por sector, en la misma se observa que durante el período el 69.4% de las atenciones se han concentrado en 5 sectores, específicamente, Créditos (26.2%) que comprende los de consumo, tarjetas de crédito y compras a plazo; Telecomunicaciones (16.2%), que incluye telefonía, cable e internet; Agua potable (9.2%); Servicios (8.9%), que agrupa asesoría jurídica en diversas temáticas de consumo y problemáticas diversas; y Artículos del hogar (8.9%), tales como productos de cuidado infantil, equipo de cocina, enseres y muebles, entre otros.

Tabla 5. Atenciones brindadas por sector, junio de 2020 a mayo de 2022

	Junio 2020 - mayo 2021		Junio 2021 - mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Créditos	27,112	27.4%	27,486	26.2%	374	1.4%
Telecomunicaciones	18,863	19.1%	17,027	16.2%	-1,836	-9.7%
Agua potable	5,080	5.1%	9,655	9.2%	4,575	90.1%
Servicios	11,618	11.7%	9,398	8.9%	-2,220	-19.1%
Artículos del hogar	9,361	9.5%	9,360	8.9%	-1	0.0%
Energía eléctrica	3,838	3.9%	6,478	6.2%	2,640	68.8%
Hidrocarburos	1,062	1.1%	4,534	4.3%	3,472	326.9%
Electrodomésticos	4,551	4.6%	3,530	3.4%	-1,021	-22.4%
Ahorros	1,999	2.0%	2,615	2.5%	616	30.8%
Vehículos	2,018	2.0%	2,186	2.1%	168	8.3%
Los demás sectores	13,484	13.6%	12,800	12.2%	-684	-5.1%
Total	98,986	100.0%	105,069	100.0%	6,083	6.1%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).

En la tabla 6, se detallan las atenciones por motivo, de los cuales el 76.7% concentran: cobros, cargos y comisiones indebidas (30.9%); incumplimiento de contrato u oferta (23.1%); gestión de planes de pago por sobreendeudamiento (9.6%); mala calidad del producto o servicio (7.8%); e incumplimiento de garantía (5.4%).

Tabla 6. Atenciones brindadas por motivo, junio de 2020 a mayo de 2022

	Junio 2020 - mayo 2021		Junio 2021 - mayo 2022		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	26,136	26.4%	32,452	30.9%	6,316	24.2%
Incumplimiento de contrato u oferta	26,774	27.0%	24,222	23.1%	-2,552	-9.5%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	7,907	8.0%	10,077	9.6%	2,170	27.4%
Mala calidad del producto o servicio	7,657	7.7%	8,173	7.8%	516	6.7%
Incumplimiento de garantía	5,924	6.0%	5,660	5.4%	-264	-4.5%
Cláusulas abusivas	4,462	4.5%	4,830	4.6%	368	8.2%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	3,639	3.7%	3,569	3.4%	-70	-1.9%
Gestiones de cobro	776	0.8%	1,209	1.2%	433	55.8%
Implementación de bitcoin	0	0.0%	839	0.8%	839	-
Práctica abusiva	686	0.7%	761	0.7%	75	10.9%
Los demás motivos	15,025	15.2%	11,047	10.5%	-3,978	-26.5%
Total	98,986	100.0%	105,069	100.0%	6,083	6.1%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).



3. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, a través de la Dirección Jurídica realizó 1,200 acciones de defensa de los consumidores en casos de afectación de intereses colectivos o difusos, o de oficio, derivados de los hallazgos de las inspecciones denunciados ante el Tribunal Sancionador, o de representación judicial ante juzgados de lo mercantil, según el detalle siguiente:

CASOS TRAMITADOS ANTE EL TRIBUNAL SANCIONADOR

- 370 casos con hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador. Entre otros, los incumplimientos fueron: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento, etiquetas de los productos en otros idiomas, productos sin precios a la vista, diferencia de precio entre lo ofrecido y lo constatado, falta de información en promociones u ofertas, publicidad ilícita, y obstaculización de las labores de inspección por parte de los proveedores al no proporcionar la información requerida.
 - 242 denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador como consecuencia de incumplir lo dispuesto en los arts. 6, 7 y 12 de la Ley contra la Usura (LCU), aplicable para los proveedores no supervisados de la Superintendencia del Sistema Financiero, al no remitir la información relativa a su actividad crediticia o presentarla en forma extemporánea.
 - 556 denuncias difusas presentadas ante el Tribunal Sancionador como resultado de los planes e informes de verificación relacionados al cumplimiento de Reglamentos Técnicos Centroamericanos de Contenido Neto, Etiquetado General y Etiquetado Nutricional, aplicable a sectores de alimentos y bebidas.
 - 5 procedimientos sancionatorios de casos colectivos activados en el Tribunal Sancionador en contra de las sociedades Cartago, S.A. de C.V., Algasa, S.A. de C.V., Global Developers, S.A. de C.V., Desarrollo e inversiones Díaz Bustamante, S.A. de C.V. y una segunda denuncia colectiva en contra de Global Developers, S.A. de C.V.
-



INSTANCIAS JUDICIALES

- 16 procesos abiertos, relacionados a expedientes en etapa judicial en beneficio de 17 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial, ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos.
- 11 procesos de representación judicial archivados, en los cuales se logró la recuperación de \$19,563.16 dólares a favor de 21 consumidores, según el detalle siguiente:

Tabla 7. Proceso de Representación Judicial Archivados

Proveedores	Monto recuperado	Consumidores beneficiados
Bahía de los Sueños	\$ 3,750.00	1
CEDECEL	\$ 506.00	5
Miguel Ángel Torres	\$ 250.00	1
Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.	\$ 1,550.00	1
Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V.	\$ 1,296.75	1
	\$ 3,550.00	1
Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.	\$ 5,200.00	1
	\$ 1,550.00	1
Care Systems, S.A. de C.V.	\$ 945.41	1
Edgar Iván Contreras Barrera	\$ 446.00	2
CEDECEL, S.A. de C.V.	\$ 519.00	6
Total	\$ 19,563.16	21

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección Jurídica (DJ).

REVISIÓN DE CONTRATOS

196 contratos que incluyen servicios financieros y telecomunicaciones y 277 anexos, fueron revisados para evitar la inclusión de cláusulas abusivas y cobros indebidos contrarias a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, potestad atribuida en el art. 22 de la LPC, previo a ser depositados en la Defensoría del Consumidor, según detalle siguiente:

- 172 contratos y 200 anexos de proveedores del sector financiero fueron revisados en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
 - 24 contratos y 77 anexos corresponden a contratos de proveedores en el sector de telecomunicaciones, de conformidad con el art. 21-C numeral 17) de la LPC.
-



4. ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

En este periodo, la Defensoría del Consumidor consolidó un total de 63 puntos de atención, destacando la activación de 24 medios virtuales de atención (no presenciales), entre estos, el Programa de Conciliación Virtual, Agenda tu cita, el WhatsApp 7844-1482, y las Ventanillas virtuales en CONAMYPE, creados para agilizar la solución de controversias de consumo entre consumidores y proveedores.

- A través de "Agenda tu Cita", 1,063 consumidores gestionaron y programaron citas de acuerdo con el día y hora de su conveniencia para ser atendidos en puntos presenciales o ventanillas virtuales.
- 55,393 consumidores fueron atendidos a través de medios descentralizados. Por género, un 61.82 % (34,246) corresponde a mujeres, 38.07 % (21,088) a hombres, y 0.11 % (59) a personas jurídicas.
- 81,988 atenciones fueron brindadas por el Call Center 910 de la Defensoría del Consumidor. El 53.06 % de estas llamadas corresponden a asesorías y 31.68 % a consultas de estado de casos.

Tabla 8. Atenciones brindadas por medio del Call Center

	Cantidad	%
Asesorías	43,499	53.06%
Consultas de estado de casos	25,977	31.68%
Solicitudes de información	8,388	10.23%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	1,917	2.34%
Avisos de Infracción	2,207	2.69%
Total	81,988	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (CSC).



- 15,390 atenciones fueron brindadas a través de los puntos de atención en el territorio, gestionados por equipos multidisciplinarios de las Direcciones del Centro de Solución de Controversias y de Ciudadanía y Consumo. El 98.71% (15,191) de las atenciones se concentraron en asesorías y 1.29% (199) denuncias. Por género, el 51.43% (7,917) correspondió a mujeres, el 48.56% (7,473) hombres, y el 0.01% (1) a personas jurídicas.
- 682 conciliaciones virtuales realizadas, mecanismo que permite a las personas consumidoras y proveedores resolver sus controversias de consumo que pasan al medio alternativo de conciliación por medio de la utilización de dispositivos electrónicos, lo que permite disminuir los costos de las partes como lo son el traslado, así como beneficios ambientales con la disminución de utilización de papel y la no emisión de gases que emiten los vehículos (monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno, hidrocarburos y compuestos de plomo) dado que las partes ya no tienen que desplazarse en vehículos hasta los Centros de Solución de Controversias.

Durante el período, se dio continuidad a la atención de ventanillas descentralizadas, en las alcaldías de Mejicanos y La Palma; así como con el Ministerio de Desarrollo Local a través de las 6 ventanillas ubicadas en las sedes de Ciudad Mujer de Santa Ana, San Martín, Lourdes (La Libertad), Usulután, Morazán y San Miguel. Asimismo, se continúa brindando atención en la Casas de la Cultura de Soyapango y Lourdes Colón.

Con el fin de atender a los consumidores salvadoreños de la diáspora, el 29 de abril de 2022 se firmó un convenio de cooperación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Defensoría del Consumidor. Con este acuerdo, de manera articulada junto al Viceministerio de Diásporas y Movilidad Humana pondremos en marcha el "Proyecto de Protección Integral de los Derechos de Consumo de la Diáspora Salvadoreña", para brindar a través de la red de embajadas y consulados asistencia, información y protección oportuna en materia de consumo a la población salvadoreña que se encuentra fuera del territorio nacional.





5. VIGILANCIA DE MERCADOS

INSPECCIONES

Se realizaron 8,789 inspecciones y verificaciones realizadas a nivel nacional (ver tabla 9), para vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para las personas consumidoras. Con relación al período anterior, se logró un incremento del 29% (2,540 inspecciones y verificaciones) en comparación al período anterior.

Tabla 9. Inspecciones realizadas según región

Región	Sin hallazgo de incumplimiento de la LPC		Con hallazgo de incumplimiento de la LPC		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Central	4,425	59% (50.3%)	685	53% (7,8%)	5,110	58%
Occidente	1,782	24% (20.3%)	108	8% (1.2%)	1,890	22%
Oriente	1,284	17% (14.6%)	505	39% (5.7%)	1,789	20%
Total	7,491	100% (85.3%)	1,298	100% (14.7)	8,789	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

En relación con la vigilancia de mercados se destaca lo siguiente:

- 7,491 (85.3%) inspecciones y verificaciones presentaron cumplimiento a la normativa verificada y 1,298 (14.7%) inspecciones y verificaciones registraron incumplimiento (ver tabla 9), principalmente con relación a los lineamientos del protocolo de seguridad sanitaria COVID-19, producto vencido, falta de información de ofertas y promociones, producto sin fecha de vencimiento, incumplimiento a las obligaciones en comercio electrónico, diferencia de precios entre el ofertado y constatado en caja, incumplimiento al precio regulado de venta del Gas Licuado de Petróleo y de combustibles, entre otros.
- Se decretaron medidas cautelares de conformidad con los artículos 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor para evitar y destruir 13,201 productos alimenticios vencidos, principalmente: bebidas en polvo 31% (4,107 productos), boquitas 9% (1,164 productos), sabrosadores y especias 7% (888 productos), galletas y golosinas 6% (814 productos) y panadería 5% (680 productos), entre otros.
- El 79% de las inspecciones se concentraron principalmente en: gasolineras (27%); puntos de venta de GLP (21%); restaurantes (15%); tienda mayorista (8%); y almacenes de ropa, zapatos y accesorios (7%); y el restante 21% de las inspecciones comprende sectores como: farmacias, librerías, supermercados y tiendas de conveniencia, entre otros.



¡aves de los triscos!

Comisaría de Asesoría al Consumidor

GOBIERNO DE EL SALVADOR



- El 79% de las inspecciones se concentraron principalmente en: gasolineras (27%); puntos de venta de GLP (21%); restaurantes (15%); tienda mayorista (8%); y almacenes de ropa, zapatos y accesorios (7%); y el restante 21% de las inspecciones comprende sectores como: farmacias, librerías, supermercados y tiendas de conveniencia, entre otros.
- 2,413 verificaciones de los lineamientos del protocolo de seguridad sanitaria COVID-19, de las cuales 1,670 (69%) inspecciones tuvieron cumplimiento y 743 (31%) incumplimiento. Se verificaron restaurantes, tiendas mayoristas, agencias de telecomunicaciones, librerías y papelerías, farmacia, supermercado, tiendas de conveniencia; almacenes de ropa, zapatos y accesorios, almacenes de muebles y electrodomésticos; venta de vehículos, repuestos y talleres; y ferreterías, entre otros.
- 1,741 verificaciones de precios de combustibles en gasolineras, de las cuales 1,728 (99%) inspecciones tuvieron cumplimiento de la normativa verificada y 13 (1%) incumplimiento, que fueron derivados al Ministerio de Economía para el trámite correspondiente.
- 1,359 verificaciones de los precios de GLP en puntos de venta autorizados, de las cuales 1,266 (93%) inspecciones tuvieron cumplimiento de la normativa verificada y 93 (7%) incumplimientos, derivados al Ministerio de Economía para el trámite correspondiente.

VERIFICACIONES

163 planes de verificación realizados a 2,520 productos en contenido neto (ver tabla 10), etiquetado general y nutricional en alimentos y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. En este período, se extendió la protección a las personas consumidoras verificando el etiquetado de los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático.

- El 66.39% (1,673) de los productos analizados cumplen con las normativas verificadas; el 31.15% (785) presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento; y el 2.46% (62) de los productos no declara información en la etiqueta. En todos los incumplimientos se activó el procedimiento administrativo ante el Tribunal Sancionador.



Tabla 10. Verificaciones de contenido neto, etiquetado general y nutricional de alimentos, etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire

Estudio	Número de verificaciones		Marcas verificadas		Productos Verificados		Verificaciones por tipo de hallazgo					
							Productos con cumplimiento a la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Productos con incumplimiento a la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Productos verificados que no poseen etiquetado	
							#	%	#	%	#	%
Contenido Neto	58	35.58%	344	37.35%	735	29.17%	655	89.12%	80	10.88%	0	0.00%
Etiquetado General	51	31.29%	280	30.40%	523	20.75%	328	62.72%	195	37.28%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	51	31.29%	280	30.40%	523	20.75%	312	59.66%	160	30.59%	51	9.75%
Estudio de etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático	1	0.61%	0	0.00%	306	12.14%	180	58.82%	126	41.18%	0	0.00%
Etiquetado de Eficiencia Energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire	2	1.23%	17	1.85%	433	17.18%	198	45.73%	224	51.73%	11	2.54%
Total	163	100%	921	100%	2520	100%	1673	66.39%	785	31.15%	62	2.46%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

AUDITORÍAS

Una auditoría realizada a proveedores de servicios financieros registrados en el Banco Central de Reserva (BCR), no supervisado por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, Ley Contra la Usura (LCU) y demás normativa legal y técnica vinculante. En las realizaciones de las auditorías se destaca la siguiente información;

- Se revisaron 107,645 créditos contratados entre diciembre 2019 y noviembre de 2020 pertenecientes a 72,724 consumidores. Con relación al periodo anterior se tuvo un incremento del 73% en el número de créditos auditados y de 329% en el número de consumidores.
- Se comprobó el incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en 7,003 créditos que no fueron reportados al Banco Central de Reserva (BCR), así como la inexactitud en la información remitida al BCR, comprobando que en 11,672 créditos la fecha de vencimiento del crédito no corresponde a la pactada con los usuarios; y en 9 créditos, se cobró una tasa de interés efectiva anual superior a la tasa máxima legal (TML) publicada por el BCR, vigente a la fecha de contratación.





- Adicionalmente, se detectaron posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor en relación al cobro de intereses sobre intereses en 105 créditos de 102 usuarios, a los que producto de la implementación de políticas crediticias para enfrentar incumplimiento de los usuarios generados por el estado de emergencia por COVID-19 se les reestructuró el crédito; además, se comprobó el cobro de intereses moratorios en 756 créditos de 735 usuarios, incumpliendo lo establecido en el Decreto Legislativo 593 que declara el “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”; y también se identificaron posibles cláusulas abusivas en los contratos del proveedor.

Entre julio y diciembre de 2021

- 89 casos investigados por incremento de precios en productos como harina de maíz; harina de trigo; aceite vegetal; aceite de soya; manteca; crema pasteurizada; huevos en tamaño pequeños, medianos, grandes, jumbo y extra grandes; tomates; agua envasada; pierna de pollo, muslo de pollo, filete de pollo, pollo entero; leche; salchicha de carne; jamón familiar; tomates; mascarillas; y alcohol gel. A los proveedores se les hizo requerimientos de información a fin de que justificaran los incrementos de precios, comprobando que en 39 casos de productos el incremento en el precio de venta no tiene justificación y se hizo en el contexto del anuncio del presidente de la república sobre el aumento al salario mínimo, el cual ocurriría a partir del mes de agosto de 2021.

Entre enero y febrero de 2022

- 17 investigaciones a proveedores, importadores, productores y comercializadores de productos lácteos, quesillo y quesos secos: morolique, duro viejo y duro blando, entre otros, comprobando suficiente abastecimiento en el mercado local, finalizando con un informe de un comercializador por incremento injustificado de precio de quesillo. Asimismo, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra tres proveedores: dos importadores y un comercializador, por no proporcionar la información requerida por la DC. A mayo de 2022, trece casos se encontraban en la fase final de la investigación.

Entre marzo y mayo de 2022

- 108 investigaciones iniciadas contra 104 proveedores por el incremento injustificado de precios de materia prima y productos básicos como alimentos, fertilizantes, abonos e insecticidas, entre otros, a consecuencia de la inflación mundial generada por el atraso en los contenedores, así como por la guerra entre Rusia y Ucrania, principales abastecedores de productos esenciales como trigo y maíz, entre otros, finalizando con un informe en el que se comprobó el incremento injustificado de precio en aceite vegetal y manteca vegetal. Además, se inició el procedimiento administrativo sancionador en contra de 24 proveedores por no responder el requerimiento de información hecho por la DC, de igual forma se inició el proceso en referencia contra tres proveedores por haber entregado en plazo extemporáneo la información requerida sin haber solicitado prórroga. Es importante señalar que 80 investigaciones se encuentran en proceso.
-



- 203 proveedores registrados en el BCR no supervisados por la SSF, reportados por el BCR con incumplimiento a la LCU por no remitir la información de sus operaciones de crédito en el semestre correspondiente, obstaculizando la labor del banco ya que no fueron consideradas en el establecimiento de la 16ava y 17ava TML vigente en el primer y segundo semestre de 2021. Se emitieron los informes con los cuales la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador.

Respecto a lo realizado en el período anterior (junio 2020 a mayo 2021), en el que se emitieron 159 informes de proveedores por no remitir la información de las operaciones de crédito al BCR en el semestre correspondiente, se tuvo un incremento del 28% en el número de informes emitidos con los que se dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio.

SONDEOS DE PRECIOS

- 339 sondeos de precios realizados en el período (ver tabla 11), visitando más de 10,363 establecimientos comerciales, entre los cuales destacan supermercados, mercados, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, agroservicios, almacenes; lo cual ha permitido recopilar más de 545 mil precios de alimentos, insumos médicos, medicamentos, y productos esenciales.

Tabla 11. Sondeos y establecimientos visitados

	Sondeos realizados	Establecimientos visitados	Precios recolectados
Mercado y Tiendas Mayoristas	122	6,198	133,812
Sondeo de Pan y harinas	2	92	1,394
Supermercado	112	1,301	327,544
Insumos y Medicamentos	21	424	31,687
Sondeo Quién es quién en los precios	10	549	22,197
Tiendas de conveniencia	7	79	1,134
Fertilizantes	42	704	10,425
Muebles y electrodomésticos	13	314	11,895
Sondeo de productos lácteos	10	702	5,642
Total	339	10,363	545,730

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

PROGRAMA DE INCENTIVO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

Implementación de la fase III, y seguimiento de la fase I y II del “Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: “Aquí se respeta a los consumidores”, para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, fomentando prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad sobre los bienes y servicios que se ofertan. Hasta mayo de 2022 se contaba con 341 establecimientos reconocidos que registran cumplimiento de los parámetros de esta iniciativa.





- 343 establecimientos fueron monitoreados de los cuales un 99.42% (341 establecimientos) cumplieron con los parámetros establecidos por el programa y mantienen su reconocimiento, mientras que un 0.58% (2 proveedores) incumplieron y por lo tanto quedaron fuera del mismo. De los 341 establecimientos reconocidos, el 48.39% (165) comercializa alimentos.
- En mayo de 2022 se realizó el lanzamiento público de la fase III del Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: "Aquí se respeta a los consumidores", con lo cual se garantizará mayor protección de las personas consumidoras.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

En el periodo que se informa, diez establecimientos adoptaron el Manual de Buenas Prácticas (MBP) para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores. El 16 de diciembre de 2021, cinco proveedores recibieron el reconocimiento: Mike Mike Metrocentro, propiedad de Industrias Mike Mike, S.A. de C.V.; Dinasty Boutique, Metrocentro; Dinasty Boutique, Metrosur y Dinasty Boutique, Cascadas Mall, propiedad de Aliziaz, S.A. de C.V.; y Sportline América Multiplaza, propiedad de Retail Sport, S.A. de C.V.

PROGRAMA: SELLO DE GARANTÍA EN PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Se entregaron reconocimientos a 28 proveedores de comercio electrónico que cumplen en sus sitios web con los parámetros de la fase I y II del Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios.

Durante mayo de 2022 se verificaron diez sitios web de igual número de proveedores, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidos en el Programa de sello de garantía, para obtener el reconocimiento que otorga la Defensoría del Consumidor.





6. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La educación y difusión de derechos constituyen ejes estratégicos en la función de la Defensoría del Consumidor, a través de los cuales se promueve el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, en cumplimiento del derecho de las personas consumidoras a ser educadas en materia de consumo y, al mismo tiempo, para garantizar que los proveedores cumplen sus obligaciones frente a los consumidores.

Con este propósito se ha desarrollado el Programa de Educación Virtual en materia de Consumo, mediante las modalidades de formación: presencial y virtual.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

17,372 (9,737 mujeres y 7,635 hombres) personas consumidoras capacitadas por medio de 465 acciones educativas y procesos formativos en la modalidad virtual y presencial:

Modalidad virtual

- 215 webinarios dirigidos a estudiantes de educación superior, empleados del sector público y privado, jóvenes y población consumidora en general. La asistencia registrada fue de 10,178 personas, de las cuales 6,046 (59.40%) fueron mujeres y 4,132 (40.60%) hombres.
 - 7 cursos de capacitación virtual dirigidos a empleados públicos, estudiantes de educación superior y población consumidora en general. Capacitación de 143 personas (79 mujeres y 64 hombres).
 - 1 diplomado virtual sobre Derechos y deberes de las personas usuarias de productos y servicios financieros, con un promedio de ejecución de 5 semanas. A través del aula virtual de la Defensoría fueron capacitadas 99 personas (38 mujeres y 61 hombres).
 - 17 cursos virtuales dirigidos a empleados públicos y privados y estudiantes de educación superior, con un promedio de duración de 5 semanas cada uno, en los que participaron 1,029 personas (625 mujeres y 404 hombres).
-



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR | BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ | GOBIERNO REGIONAL DE ICA

La Defensoría del Consumidor, el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero
Otorgan el presente diploma de reconocimiento a

Hazel Navarro

Por haber aprobado exitosamente el Diplomado "Marco legal de protección a las personas usuarias de productos y servicios financieros (segunda edición)", desarrollado del 12 de julio al 22 de agosto de 2022.

[Signatures and official seals]

10 de agosto de 2022

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
Ricardo Salazar
Presidente, Defensoría del Consumidor



WEBINARIOS DIRIGIDOS A PROVEEDORES

El Programa de educación virtual en consumo es mecanismo de capacitación virtual que la institución ha implementado en el contexto de la pandemia por COVID-19, y se ha convertido en una herramienta exitosa para divulgar y promover el contenido de la Ley de Protección al Consumidor, las regulaciones y normativas técnicas vigentes.

- 34 webinarios y 2 talleres realizados que contaron con una participación de 1,370 personas (790 mujeres y 580 hombres) dirigidos a proveedores de: alimentos y bebidas, bienes y servicios, MYPES, hoteles y servicios financieros, en los temas relativos a: Buenas prácticas y costumbres para proveedores de servicios financieros, Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a proveedores de bienes y servicios, Conoce sobre el derecho de retracto, Derecho de las personas en el historial crediticio, Etiquetado de alimentos y Comercio electrónico, entre otros.
- Un curso virtual sobre etiquetado general de alimentos y bebidas preenvasadas (3ª edición), contando con la participación de 6 mujeres pertenecientes a las MYPES.
- Un diplomado sobre Marco Normativo de Protección al Consumidor 2ª edición, que registró la participación de 39 personas (24 mujeres y 15 hombres), empleadas en empresas de bienes y servicios, principalmente del sector financiero.

Modalidad presencial

- 206 talleres realizados, capacitándose a 5,567 personas, de las cuales 2,705 (48.59%) fueron mujeres y 2,862 (51.41%) hombres, en temáticas relacionadas a la Ley de Protección al Consumidor, Lotificaciones y otras normativas aplicables.
 - 3 talleres presenciales para empleados públicos, en los que se desarrollaron 3 temas de consumo. Participaron 49 personas, (36 mujeres y 13 hombres).
 - 16 conversatorios realizados con una asistencia total de 307 personas (208 mujeres y 99 hombres), para promover la organización y defensa de derechos en casos colectivos y medios alternos de solución de controversias, coordinados con el apoyo de las asociaciones de consumidores y alcaldías municipales, y la participación de asociaciones de desarrollo comunal y población de áreas urbanas y rurales de nuestro país.
-



FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

Formulación de un plan estratégico y un plan de fortalecimiento, con las asociaciones y organizaciones de consumidores, logrando la definición de las principales acciones territoriales, de divulgación y promoción de derechos y protección de los consumidores, así como la identificación de casos colectivos sobre problemáticas de consumo en los municipios donde desarrollan su labor dichas asociaciones.

TERRITORIALIZACIÓN DE SERVICIOS

633 jornadas realizadas en puntos fijos de atención que permitieron el acercamiento de los servicios de orientación, asesoría y recepción de denuncias en 53 municipios, de 12 de los 14 departamentos de país, según detalla la tabla 12.

Tabla 12. Jornadas realizadas por departamento

Departamento	Municipios cubiertos		Jornadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Ahuachapán	2	3.77%	29	4.58%
Chalatenango	2	3.77%	2	0.32%
La Libertad	4	7.55%	34	5.37%
La Paz	1	1.89%	2	0.32%
La Unión	4	7.55%	14	2.21%
Morazán	7	13.21%	17	2.69%
San Miguel	9	16.98%	53	8.37%
San Salvador	6	11.32%	344	54.34%
San Vicente	1	1.88%	1	0.16%
Santa Ana	4	7.55%	75	11.85%
Sonsonate	4	7.55%	28	4.42%
Usulután	9	16.98%	34	5.37%
Total	53	100%	633	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

MATERIAL EDUCATIVO

12,017 materiales educativos y artículos promocionales fueron distribuidos:

- 11,010 materiales educativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras, buenos hábitos en el uso de agua potable, presupuesto familiar y ahorro, y Ley de Protección al Consumidor.
 - 1,007 artículos promocionales tales como: lápices, alcancías y lapiceros.
-



7. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Participación del presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, en la videoconferencia internacional: "Día de la promoción de la leal competencia", organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) de Perú. Diciembre de 2021. Dicha participación formó parte de la cooperación internacional que la Defensoría del Consumidor mantiene con las agencias homólogas en el marco de las relaciones interinstitucionales del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).

La conferencia dictada por el presidente de la Defensoría versó sobre el "Tratamiento jurídico de las promociones, ofertas y publicidad engañosa en El Salvador", conceptos, potestad sancionatoria de la Defensoría del Consumidor, y penalidades por incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.

APOYO TÉCNICO DEL INDECOPI HACIA LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS DE EL SALVADOR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO SISTEMA DE ALERTAS DE MEDICAMENTOS

En el mes de noviembre del 2021, la unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales realizó una investigación de los países de Iberoamérica que cuentan con un Sistema de Alertas de Consumo, en el marco de una iniciativa impulsada por la Defensoría del Consumidor en alianza con la Dirección Nacional de Medicamentos. A partir de ello, se organizó una videoconferencia entre dichas entidades y la unidad técnica del INDECOPI del Perú, que cuenta con un sistema de alertas de consumo.

INDECOPI ha compartido información relevante relacionada con los conceptos del sistema, base legal, fuentes de alertas, los procedimientos y ejemplos de algunas alertas que han sido publicadas a través de dicho sistema. Así mismo, abrió sus puertas para soportes futuros relacionados con la conformación y el desarrollo informático del mismo por parte de la Defensoría del Consumidor.



PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Se firmó un convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores para la implementación del Proyecto Protección Integral de los derechos de consumo de la Diáspora Salvadoreña. A través de este acuerdo se habilitarán las primeras seis ventanillas virtuales de atención a los consumidores en los consulados de El Salvador, en Los Ángeles, Houston, Silver Spring y Long Island en los Estados Unidos de América, y en Europa, en España e Italia. Las fases para la implementación de esta iniciativa son:

- Fase I: Implementación de quioscos digitales interactivos de atención al consumidor que brindarán los servicios de asesoría y recepción de denuncias de consumo generadas por salvadoreños en el exterior, quienes hayan realizado adquisiciones de productos o servicios en comercios establecidos en territorio salvadoreño. En esta fase se instalarán 4 quioscos digitales en los consulados de Long Island, New York; Silver Spring, Maryland; Houston, Texas y Los Ángeles, California.
- Fase II: Instalación de 4 quioscos digitales, dos en el exterior (Italia y España), y dos quioscos en oficinas descentralizadas del ministerio de Relaciones Exteriores (Plaza Mundo, Soyapango, Metrocentro, Lourdes).
- Fase III: Educación y difusión de derechos de los consumidores a través de seminarios, talleres y capacitaciones virtuales y/o presenciales, en coordinación con la Dirección de Diáspora y Desarrollo, mediante la formulación de un plan de capacitaciones para la ejecución anual.

Implementación del proyecto Programa de Becarios de la DC, en articulado y coordinado entre las unidades de Talento Humano y de Cooperación. Esta iniciativa tiene por objetivo brindar a estudiantes de educación superior de pregrado oportunidades de desarrollo que les permitan el aprendizaje, experiencia y habilidades para introducirse al entorno laboral, y que al mismo tiempo les permitirá acceder a un estipendio mensual en concepto de beca, para que pueda sufragar los gastos de su participación en el programa.

Para ello, se estableció el documento con los lineamientos del programa, se definió la cantidad de becarios para cada unidad organizacional de la Defensoría que requerirá hacer uso del programa y se estableció un presupuesto que fue sometido a autorización del Ministerio de Hacienda para el respectivo refuerzo presupuestario.



CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

Tabla 13. Convenios interinstitucionales de la Defensoría del Consumidor

Fecha	Institución	Alcance
1/11/2021	Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República	Poner a disposición de la Defensoría del Consumidor, a través de Canal 10 Televisión Educativa y Cultural, producción de spots, cápsulas informativas, difusión de campañas publicitarias anuales, que comprende la producción de televisión, edición, postproducción, transmisión y presencia de marca en Canal 10 Televisión Educativa y Cultural, en el horario rotativo, transmitidos durante la programación regular.
8/11/2021	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)	Clínica institucional para proveer servicios que comprenden la atención de medicina general y de manera opcional las especialidades: ginecología, medicina interna, cirugía general, pediatría y odontología general.
1/12/2021	Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)	Generar acciones tendentes a solucionar problemáticas colectivas. Realizar acciones conjuntas para brindar atención ágil y oportuna a los usuarios de los servicios y productos financieros.
1/12/2021	Fundación de las Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional	Desarrollar una herramienta para la reconstrucción de créditos para el análisis de la información presentada por las personas usuarias financieras.
16/12/2021	Dirección Nacional de Medicamentos	Promover y proteger el derecho de las personas consumidoras a la salud, seguridad y calidad de los bienes y servicios de consumo, así como de lo estipulado por la Ley de Medicamentos, mediante el establecimiento de sistemas de divulgación y promoción de información relevante para el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, mecanismos de regulación y verificación a proveedores, educación y empoderamiento de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos; y, el establecimiento de programas y proyectos de interés común relacionados con la protección al consumidor.
2/1/2022	Consejo Nacional de Atención para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD)	Uso de los espacios ubicados en los niveles uno y dos del edificio de la Defensoría del Consumidor ubicado en Polígono Industrial Plan de la Laguna, lote # 20, de Antiguo Cuscatlán, La Libertad, para el funcionamiento de la oficina sede del CONAIPD.
13/1/2022	Convenio Interinstitucional con Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Vivienda y Centro Nacional de Registro	Establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre las instituciones firmantes, a fin de crear estrategias de acercamiento y aunar esfuerzos que coadyuven en la resolución de la problemática de falta de legalización de lotificaciones y escrituraciones de lotes a favor de los lotehabientes, a partir de las competencias de cada institución.
29/04/2022	Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE)	Establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para la ejecución de la protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, con énfasis en un primer proyecto.

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad de Cooperación y Relaciones interinstitucionales (UCRI).



COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

En el período que se informa, la Defensoría del Consumidor ha tenido que asumir los nuevos escenarios con creatividad innovadora, para asegurar la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras mediante la articulación de acciones con otras entidades estatales que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor.

CARTAS DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Un total de 20 instituciones adoptaron las Cartas de Derechos para Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos. Previamente, los equipos técnicos se sometieron a un proceso de capacitación de elaboración de estas cartas durante un período de cuatro meses. Dieciocho de las veinte entidades lograron implementarlas en el período que se informa.

Estas instituciones son:

1. Autoridad Marítima Portuaria (AMP)
2. Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)
3. Consejo Nacional para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONAIPD)
4. Dirección Nacional de Medicamento (DNM)
5. Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)
6. Fondo para la Atención de Víctimas de Accidente de Tránsito (FONAT)
7. Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA)
8. Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)
9. Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria (ISTA)
10. Instituto de Garantía de Depósito (IGD)
11. Instituto Nacional de los Empleados Públicos (INPEP)
12. Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA)
13. Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE)
14. Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)
15. Instituto Salvadoreño para la Niñez y Adolescencia (ISNA)
16. Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI)
17. Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador (LNB)
18. Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial
19. Ministerio de Hacienda
20. Registro Nacional de la Persona Natural (RNPN)

En resumen, entre los períodos junio 2020 – mayo 2021 y junio 2021 – mayo 2022 un total de 30 instituciones han elaborado e implementado sus cartas de derechos.



EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACCIÓN DEL SNPC 2021

En el período, el plan de acciones aprobado alcanzó una ejecución del 94.7%, ya que 18 de las 19 actividades planificadas fueron cumplidas con el apoyo interinstitucional de 30 instituciones del SNPC.

Las readecuaciones al contenido del Plan del SNPC 2021 continúan siendo una respuesta a la nueva normalidad y capacidad de adaptación para continuar promoviendo las actividades de coordinación interinstitucional para coadyuvar a la protección de los derechos de las personas consumidoras.

RESULTADOS DEL PLAN DEL SNPC 2020

El Plan del SNPC fue ejecutado en 9 sectores prioritarios con 19 acciones. De dichos sectores, Servicios Financieros concentró la mayor cantidad de actividades (26.32%); Alimentos (21.05%); Medicamentos (10.53%); y las Cartas de Derechos (15.8%), constituyéndose en los sectores de especial intervención interinstitucional.

En la tabla 14 se muestran varios aspectos sobresalientes. El sector de servicios financieros se constituyó en el centro de atención de las actividades ejecutadas pues concentró el 26.32%, reflejando con ello la apuesta en la educación financiera de las personas consumidoras frente a la creciente formas de relaciones de consumo emergentes de la pandemia COVID-19. Asimismo, los sectores de Alimentos (21.05%) seguido de Cartas de Derechos (15.80%) y Medicamentos (10.53%). Los 4 sectores anteriores, concentraron el 73.7% del esfuerzo de coordinación interinstitucional del presente período. En este contexto y dado el incremento al salario mínimo se activaron los mecanismos de prevención y vigilancia, para dar seguimiento a los precios de los productos de la canasta básica y con ello minimizar las distorsiones por especulación en el mercado de alimentos y medicamentos.

Tabla 14. Plan de acción SNPC 2021: Actividades planificadas por sectores intervenidos

Sectores priorizados	No. de Actividades	%
Agua	1	5.26%
Alimentos	4	21.05%
Cartas de derechos	3	15.80%
Educación	1	5.26%
Energía eléctrica	1	5.26%
Medicamentos	2	10.53%
Servicios financieros	5	26.32%
Telecomunicaciones	1	5.26%
Vivienda y lotificaciones	1	5.26%
Total	19	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad de Cooperación y Relaciones interinstitucionales (UCRI).



A continuación, se detallan las principales acciones por sector:

SECTOR AGUA POTABLE

Mediante la mesa técnica de casos colectivos en articulación con la ANDA se resolvieron cuatro casos colectivos, con un monto recuperado de \$3,322.35 a favor de 632 consumidores.

SECTOR LOTIFICACIONES

Por medio de la mesa técnica de casos colectivos (CNR, MIVI, PGR, FGR, DC), durante el período del presente informe, se resolvieron 11 casos colectivos, garantizando la entrega de escrituras a un total de 2,423 consumidores, el monto recuperado se estima en \$ 4,107,150.84.

SECTOR ALIMENTOS

- Inspección de instrumentos de pesaje no automático. El 17 de noviembre de 2021, la Defensoría del Consumidor, en coordinación con el Centro de Investigaciones de Metrología (CIM), realizó una capacitación sobre el Reglamento Técnico Salvadoreño RTS 17.01.01:16 "Metrología. Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático" al personal de inspecciones, a fin de fortalecer sus conocimientos técnicos para ejecutar el plan de inspecciones en instrumentos de pesaje no automático (balanzas).
El plan de inspección se ejecutó del 2 al 10 de diciembre de 2021 en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel y Usulután, realizando un total de 286 inspecciones en 40 establecimientos, de las cuales 55.08 % registró cumplimiento, y 44.02 % (126) hallazgos de incumplimiento.
- 4,315 verificaciones en comercios para constatar el cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el MINSAL en el marco de la pandemia COVID-19, de las cuales 68.16 % (2,941) cumplió con los lineamientos verificados, y 31.84 % (1,374) presentó hallazgos de incumplimiento.
- Curso virtual de etiquetado general en alimentos y bebidas preenvasados. Del 05 de julio al 12 de septiembre de 2021, se impartió el curso virtual de etiquetado general de alimentos y bebidas preenvasadas a 79 emprendedoras que se encontraban inscritas en los programas de Ciudad Mujer.

SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

- Webinar sobre temas financieros, el 12 de noviembre de 2021 se realizó un webinar sobre la Ley Contra la Usura y la Ley de Tarjeta de Crédito. Los eventos se realizaron el 12 de noviembre de 2021 (Ley contra la usura) con 33 asistentes (13 mujeres, 20 hombres); y el 19 de noviembre de 2021 (tarjetas de crédito) con 38 asistentes (18 mujeres y 18 hombres).
-



- Campaña sobre derechos de los consumidores en los Seguros. Se realizaron tres webinars: "Hablemos sobre Seguros" (9 de noviembre 2021), "Seguros de Personas" (30 de noviembre de 2021) (16 de diciembre 2021) y "Seguros sobre bienes" (16 de diciembre de 2021), en total se contó con una asistencia de 229 personas (142 mujeres, 87 hombres).
- Diplomado sobre derechos y deberes de productos y servicios financieros. El evento promovió entre las personas participantes el conocimiento del marco legal de protección al consumidor en materia de servicios financieros, así como el ejercicio de sus derechos en esta materia. Se registraron 99 participantes (38 mujeres, 61 hombres) y fue realizado del 25 octubre al 17 de diciembre de 2021.

SECTOR MEDICAMENTOS

Plan de Inspección en establecimientos dedicados a la venta de medicamentos, con el fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y el Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos. En total, se realizaron 300 inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional, las cuales registraron un 90.67 % de cumplimiento, y 9.33 % hallazgos de incumplimiento relacionados con la falta de precios impresos, falta de precios de venta máximo y el precio de oferta distinto al constatado en caja.

SECTOR EDUCACIÓN

Realización de ocho webinars en cuatro temas priorizados: principales derechos para MYPES; derechos de las personas usuarias del comercio electrónico; derecho de personas usuarias de servicios financieros; y etiquetado general de alimentos preenvasados, con un total de 208 personas capacitadas.

SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA

Se realizaron 2 planes de inspección en etiquetado de eficiencia energética (acondicionadores de aire tipos divididos mini Split y refrigeradores). El plan de eficiencia energética en acondicionadores de aire tipo dividido mini split y refrigeradores electrodomésticos, se ejecutó del 10 al 14 de diciembre de 2021 en los departamentos de San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel, realizándose 350 actas de inspección en 40 establecimientos.

SECTOR TELECOMUNICACIONES

Entre el 13 y 15 de diciembre de 2021 se realizaron 2 webinars con la asistencia de 82 personas (50 mujeres, 32 hombres), con el objetivo de dar a conocer el marco legal de protección de usuarios de telecomunicaciones, las obligaciones y prohibiciones de los proveedores y cómo interponer reclamos ante la Defensoría y SIGET.



APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL SNPC 2021

Elaboración e implementación del Plan Anual de Acción de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2022, que incluye las distintas áreas con su respectivo número de intervenciones, las entidades con las que la Defensoría del Consumidor coordina y las intervenciones por sector, tal como se muestra en la tabla 15.

Tabla 15. Número de intervenciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según rubro y entidad colaboradora

Rubro	Institución	Número de intervenciones
Agua	ANDA y DC	1
Alimentos	CIM / CIUDAD / CONAMYPE / MH / MAG y DC	3
Medicamentos	DNM y DC	2
Energía eléctrica	CNE y DC	1
Vivienda y lotificaciones	MV, CNR, FGR, PGR Y DC	3
Educación	CONAMYPE, MINED Y DC	3
Financiero	BCR, SSF y DC	5
Telecomunicaciones	SIGET y DC	2
Cartas de derechos	DC	3
Total		23

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad de Cooperación y Relaciones interinstitucionales (UCRI).



VI. DESARROLLO INSTITUCIONAL

CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

La Defensoría del Consumidor, a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) adquirió los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las tareas misionales en defensa de los derechos e intereses de los consumidores, de conformidad con los procedimientos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y otras leyes afines.

Durante el período se registraron 257 procesos de compras por un monto de \$950,236.95, según detalle en tabla 16.

Tabla 16. Bienes y servicios contratados

Proceso de servicios o bienes contratados	Junio 2020 Mayo 2021	Junio 2021 Mayo 2022	Montos contratados Junio 2021 a mayo 2022
Libre gestión	175	232	\$564,973.67
Contratos	12	15	\$273,419.77
Prórroga de contratos	10	7	\$32,640.00
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	3	3	\$79,203.51
Total	200	257	\$950,236.95

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).





En la tabla 17, se detallan las 7 resoluciones realizadas para la ampliación y prórroga de contratos de servicios (arrendamiento de fotocopiadoras, servicio de vigilancia y limpieza).

Tabla 17. Listado de licitaciones y contrataciones directas

	Proveedor	Monto	Fecha de contrato	Objetivo
Contratación directa	Consejo Nacional de Calidad	\$2,100.00	19/08/2021	CONTRATACION DIRECTA N° 02/2021 de auditoría externa de seguimiento de la Certificación del proceso de atención de controversias de consumo para los medios alternos de solución de controversias de avenimiento, y conciliación sobre denuncias de casos individuales presenciales, bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015.
Contratación directa	Consejo Nacional de Calidad	\$2,523.51	22/02/2022	CONTRATACION DIRECTA 01/2022 1 Servicio de "Segunda evaluación de vigilancia del alcance de la acreditación del proceso de inspecciones de la dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, bajo la norma internacional ISO/IEC 17020:2012 y la primera evaluación de vigilancia del alcance de la acreditación del Laboratorio de Cantidad de Producto en Pre-empacado de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor, bajo la norma internacional ISO/IEC 17025:2017" Tiempo de Ejecución: 7 meses a partir de la emisión de la orden de inicio, Entrega del dictamen de la Comisión de Acreditación de la OSA: 120 días hábiles después de haber realizado la evaluación
Licitación pública	SERNASE, S. A .DE C.V.	\$74,580.00	3/01/2022	Servicios de vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor.
Total		\$79,203.51		

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).





PROTECCIÓN AL TALENTO HUMANO Y PREVENCIÓN DEL COVID-19

La Defensoría del Consumidor ha implementado una serie de medidas orientadas a la protección de la salud del talento humano tales como: implementación del teletrabajo, entrega de equipo de bioseguridad, contratación de una médica y enfermera institucional, apertura de la Clínica de Salud Integral de la Defensoría del Consumidor, la cual está adscrita al Sistema de Salud Empresarial (SASE) del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Por otra parte, la institución gestionó con el Ministerio de Salud (MINSAL), la realización de 426 pruebas para tamizaje de Covid-19, beneficiando a 92 empleados más en comparación el período anterior.

APERTURA DE CLÍNICA DE SALUD INTEGRAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

El 23 de noviembre de 2021, la Defensoría del Consumidor inauguró la Clínica de Salud Integral, la cual provee diversos servicios de salud al talento humano de la institución.

La clínica también posee una sala de lactancia materna, para garantizar el bienestar de las madres y el desarrollo integral de la niñez.

La clínica brinda servicios de consulta general, emergencias, referencias a especialistas, toma de exámenes de laboratorio, despacho de medicamentos, y pequeña cirugía, entre otros.

En la tabla 18 se brinda el detalle de las atenciones por tipo.

Tabla 18. Atenciones médicas brindadas por la Clínica de Salud Integral

Actividad	Cantidad
Consultas médicas	270
Seguimiento a personas con COVID-19	79
Referencias a especialistas	26
Inyecciones administradas	80
Recetas despachadas	513
Toma de exámenes de laboratorio	70
Total	1,038

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).



Asimismo, se han realizado actividades de promoción y prevención de salud:

- 16 jornadas de capacitación para la prevención de: dengue, chikungunya diabetes mellitus, hipertensión arterial, alcoholismo y tabaquismo, VIH/SIDA, cáncer de seno, y charlas de salud mental, entre otros temas.
- Cuatro jornadas de salud: donación de sangre, prevención de cáncer de mama, vacunación contra tétano, vacunación covid-19, las cuales beneficiaron a un total de 146 empleados(as) de la Defensoría.

GESTIÓN ÓPTIMA DEL TALENTO HUMANO

272 colaboradoras y colaboradores de la Defensoría del Consumidor han sido capacitados durante el período de junio 2021 a mayo 2022, para fortalecer su desempeño y desarrollo profesional, con este fin se impartieron 89 capacitaciones (modalidad virtual y presencial), según detalle siguiente en la tabla 19:

Tabla 19. Número de capacitaciones por tipo

Tipo de capacitación	Número de capacitaciones
Desarrollo Humano	27
Normativas Legales	23
Calidad	3
Género	3
Sistemas Informáticos	12
Salud y Seguridad Ocupacional	21
Total	89

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).

Adicionalmente, como parte de la gestión del talento humano y fortalecimiento de la cultura institucional, la Defensoría implementó el programa "Soy Mejor", con el objetivo de promover el desarrollo de nuestro talento humano para brindar servicios de acceso a las personas consumidoras.

El programa está compuesto por cuatro ejes: Soy mejor al progresar, Soy mejor y de calidad, Soy mejor y solidario, y Soy mejor aquí. Entre las diferentes actividades que se realizaron destacan: concurso de valores institucionales y principios éticos, se premiaron 19 empleados de la institución, y se realizaron dinámicas para fortalecer el trabajo en equipo en donde participaron 159 empleados y empleadas de la institución, se realizó actividad de reconocimiento a desempeño en donde se premió a 30 empleados, actividad de reconocimiento a proyectos innovadores y servicios estratégicos se premió a 37 empleados(as).



INNOVACIÓN Y RECURSOS INFORMÁTICOS

Infraestructura tecnológica

- Adquisición de 64 computadoras portátiles (ver tabla 20), de las cuales 15 computadoras de escritorio posibilitaron la renovación de equipos por obsolescencia e incremento de personal en la dirección de Vigilancia de Mercado; 4 puntos de acceso, 2 switch de gestión inteligente, 1 equipo de seguridad perimetral para la comunicación en oficinas del 4° y 5° nivel en sede de la Defensoría del Consumidor, ubicada en edificio IPSFA; 40 teléfonos IP; 2 Switch core para centro de datos en las oficinas centrales de la Defensoría del Consumidor, ubicadas en el Plan de la Laguna, 2 escáneres de alto rendimiento.

Tabla 20. Adquisición de equipo, junio 2020 – mayo 2022

Equipo	junio2020 - mayo2021	junio2021 - mayo2022	Diferencia
Computadoras de Portátiles	35	64	29
Computadoras de Escritorio	0	15	15
Total	35	89	54

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).

Desarrollo de Sistemas

Se realizaron los siguientes desarrollos:

- Plataforma web AGENDA TU CITA: permite a las personas consumidoras programar citas en cualquiera de oficinas, ventanillas (atención presencial o virtual) y puntos de atención de la Defensoría del Consumidor.
 - Módulo web de combustible: permite registrar información de vales de combustible como parte de mejora al control interno de la Defensoría del Consumidor.
 - Migrar e implementar sitio web <https://defensoria.gob.sv> estandarizado: Migración de sitio web como parte del estándar del Gobierno de El Salvador.
 - Diseñar y publicar contenido para Observatorio de Publicidad en sitio web estandarizado.
 - Quiosco Digital Interactivo - Protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña: plataforma interactiva para recibir y brindar atenciones y presentación de servicios que brinda la Defensoría del Consumidor.
 - Actualización y mejora del sistema administrativo de sondeos, recolección de datos y desarrollo de la plataforma observatorio de precios: mejoras en mecanismo de recolección de datos, módulo administrativo, así como el diseño y desarrollo de plataforma de observatorio de precios para consulta de las personas consumidoras.
-



- Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARAv2): desarrollo de los módulos para la Dirección Centro de Solución de Controversias, Tribunal Sancionador, Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y Dirección Jurídica como parte del SARAv2.
- Defensoría en Línea v2: desarrollo de segunda versión de Defensoría en Línea donde se pueden registrar los consumidores para interponer atenciones de: reclamos, asesorías, avisos de infracción y agendar citas, permitiendo su integración con SARAv2 para su seguimiento. Además, permite la consulta del estado de casos del consumidor mediante una bitácora.

GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Con el objetivo de cumplir con los lineamientos que emite el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), la Defensoría adquirió 6 estantes para la conservación del acervo documental, asignación de espacio físico para la instalación de archivo especializado del Tribunal Sancionador, adquisición de 2 escáneres para el proceso de digitalización de documentos, y actualización de 5 documentos normativos que regulan el proceso de gestión documental.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los consumidores y mejorar las condiciones de trabajo de nuestro talento humano, la Defensoría invirtió \$96,272.58 en infraestructura, destacando los siguientes proyectos: readecuación de espacio para el funcionamiento de la clínica de atención integral, remodelación de oficinas de la gerencia de Sistemas Informáticos (GSI) y dirección de Administración (DADM), readecuación de baños en 3º nivel del edificio Plan de la Laguna, suministro e instalación de película de control de calor en parte de los ventanales de los niveles 3, 5 y 6 del edificio Plan de La Laguna, readecuación de espacios en el local de la oficina regional de San Miguel, y readecuación del 5º nivel en edificio IPSFA, entre otros.

Adquisición de microbús con capacidad para 15 personas por un monto de \$35,111.33, e inversión en equipo médico y mobiliario por \$48,335.10 para equipamiento de la clínica y demás oficinas de la Defensoría del Consumidor (incluido el 5º nivel del edificio IPSFA).

En cuanto a la atención de la emergencia por Covid-19, se realizaron adquisiciones de equipo de bioseguridad y para desinfección de oficinas y vehículos, el monto invertido fue de \$16,269.63. Asimismo, debido a que los equipos de aires acondicionados y mobiliario diverso estaban obsoletos y en mal estado, se invirtió la cantidad de \$27,802.09 para la adquisición de 10 equipos de aires acondicionados tipo mini split de diferentes capacidades para la oficina regional de Santa Ana, y de mobiliario diverso (sillas, escritorios, armarios, etc.) para diferentes unidades organizativas.





PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- Aprobación de la Guía de Transversalización Ambiental y la actualización del Diagnóstico Ambiental Y se realizaron actividades de seguimiento a la implementación del Programa de Gestión Ambiental.
- Realización de campañas para la reducción en el consumo de papel higiénico, papel bond, papel toalla y eliminación de plásticos de un solo uso.
- Obtención de ahorros por la suma de \$6,158.40, gracias a las medidas de eficiencia energética y otras acciones para el ahorro en diferentes rubros como energía eléctrica \$4,449.83; tóner \$1,025.58; papel higiénico \$470.33; y azúcar \$212.66.
- Reciclaje de 7,114 libras de desechos sólidos entre 5,780 libras de papel mezclado, 535 libras de papel periódico, 310 libras de cartón y 489 libras de hierro.

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

La Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI) reporta los siguiente resultados:

- Divulgación de documentos normativos aprobados y del quehacer de la UEGI a través de campañas que se realizan haciendo uso del correo electrónico institucional.
- Realización de campaña alusiva al "Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer".

FOMENTO A LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia (UAIP) reporta entre otras acciones:

- Resoluciones de acceso a la información: se recibieron 35 solicitudes de información pública, atendiendo 3,731 requerimientos y 17 solicitudes de información sobre datos personales, atendiendo 333 requerimientos, de las cuales 46 fueron interpuestas por personas naturales (24 mujeres y 22 hombres; y 6 personas jurídicas).
 - Atenciones ciudadanas: seguimiento y respuesta a 379 requerimientos, atención de 114 comentarios positivos con agradecimientos y felicitaciones sobre servicios recibidos; 60 consultas respecto a información pública no oficiosa, apoyo en casos de consumo y solicitudes de entrevistas, entre otros; 193 orientaciones sobre servicios de la Defensoría, interposición de solicitudes de información, ubicación de información pública oficiosa, etc.; 10 quejas sobre diversos servicios; una audiencia ciudadana para atender a la ciudadanía sobre un caso específico; y un aviso de infracción, siendo un total de 360 personas naturales (190 mujeres, 165 hombres, cuatro anónimos, un colectivo) y 19 personas jurídicas.
-



- Capacitaciones e inducciones: Se brindaron 276 capacitaciones e inducciones a personas para reforzar el conocimiento sobre la LAIP y la gestión de quejas, sugerencias y comentarios en los servidores de la Defensoría, como parte de la inducción que se realiza para impulsar una cultura de transparencia, ética y probidad.
- Publicación de Información oficiosa: recepción, revisión y divulgación de 1,243 nuevos documentos correspondientes a información oficiosa institucional, con los cuales, al mes de mayo de 2022, se cuenta con un total de 8,654 documentos publicados en el Portal de Transparencia.

VII. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La Defensoría del Consumidor ha mantenido su nivel de ejecución presupuestaria alcanzando el 99.94 % con respecto al presupuesto modificado, para el período junio-diciembre 2021. Los gastos en remuneraciones tienen mayor preponderancia dada la naturaleza del trabajo de nuestro trabajo, y comprende el pago de salarios y beneficios de tipo normativo-legal. El gasto en bienes y servicios ocupa el segundo lugar e inclusive los servicios y suministros que se ponen a disposición para el funcionamiento de las oficinas. Durante este período, los cambios han favorecido las inversiones en Activo Fijo, principalmente la adquisición de equipo informático a efectos de ampliar nuestra infraestructura tecnológica para ofrecer diferentes servicios en modalidad virtual.

Ejecución presupuestaria, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

Clasificación económica	Presupuesto votado	Modificaciones	Presupuesto modificado	Presupuesto ejecutado	Ejecución %
GASTOS CORRIENTES	5,945,010.00	(165,402.45)	5,779,607.55	5,776,275.36	99.94%
Gastos de consumo o gestión operativa	5,902,310.00	(161,918.69)	5,740,391.31	5,737,278.87	99.95%
Remuneraciones	5,008,805.00	(160,526.40)	4,848,278.60	4,845,293.37	
Adquisición de bienes y servicios	893,505.00	(1,392.29)	892,112.71	891,985.50	
Gastos financieros y otros	41,500.00	(3,383.76)	38,116.24	37,896.49	99.42%
Transferencias corrientes	1,200.00	(100.00)	1,100.00	1,100.00	
GASTOS DE CAPITAL	62,325.00	114,665.45	176,990.45	176,990.45	100.00%
Inversiones en activos fijos	62,325.00	114,665.45	176,990.45	176,990.45	
Total	6,007,335.00	(50,737.00)	5,956,598.00	5,953,265.81	99.94%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad Financiera Institucional (UFI).

Para el período enero-mayo 2022 hubo un incremento de las asignaciones disponibles, con el fin de financiar las acciones de vigilancia de la Defensoría ante las 11 medidas de alivio económico ante la crisis de inflación mundial, anunciadas por el Gobierno. Los cambios favorecen la disponibilidad de todos los rubros, con el propósito de ampliar nuestra capacidad tanto en fuerza laboral como en bienes, servicios, equipo y mobiliario necesarios para la escalada de operaciones.



Ejecución presupuestaria, del 1 de enero al 31 de mayo de 2022

Clasificación económica	Presupuesto votado	Modificaciones	Presupuesto modificado	Presupuesto ejecutado	Ejecución %
GASTOS CORRIENTES	2,288,696.99	213,625.33	2,502,322.32	2,177,452.86	87.02%
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	2,252,113.64	180,020.40	2,432,134.04	2,122,930.27	87.29%
Remuneraciones	1,891,020.00	(26,754.01)	1,864,265.99	1,784,554.80	
Adquisición de Bienes y Servicios	361,093.64	206,774.41	567,868.05	338,375.47	
Gastos Financieros y otros	36,583.35	19,204.93	55,788.28	53,422.59	95.76%
Transferencias corrientes	0.00	14,400.00	14,400.00	1,100.00	
GASTOS DE CAPITAL	10,170.00	149,420.99	159,590.99	150,716.74	94.44%
Inversiones en Activos Fijos	10,170.00	149,420.99	159,590.99	150,716.74	
Total	2,298,866.99	363,046.32	2,661,913.31	2,328,169.60	87.46%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad Financiera Institucional (UFI).

La ejecución presupuestaria del período enero-mayo 2022 es del 87.46%, donde los gastos en remuneraciones tienen la mayor importancia, seguido por los gastos en bienes y servicios. La subejecución está ocasionada principalmente por una ralentización en la contratación de bienes y servicios conforme a lo inicialmente esperado, debido a la poca disponibilidad de estos en el mercado después de la pandemia por COVID-19.



VIII. RETOS Y PROYECCIONES INSTITUCIONALES

RETOS

Durante el período la Defensoría del Consumidor presentó un proceso de reajuste constante con el fin de adaptarse a las condiciones externas internacionales para continuar protegiendo los derechos de la población consumidora, enfrentando los siguientes retos:

- Inspecciones y monitores del mercado. El fortalecimiento de la vigilancia de mercado en el marco de la implementación de las 11 medidas del Gobierno del Presidente Nayib Bukele de alivio económico, orientadas a evitar los efectos negativos de la inflación generada por factores externos, ha representado un reto para la Defensoría, que asumió el papel protagónico en la vigilancia y verificación de precios de productos esenciales (alimentos e insumos agrícolas), monitoreo de la exoneración de aranceles a la importación a productos priorizados, verificación de los precios del mercado de hidrocarburos, a través de las inspecciones del cumplimiento de la exoneración de impuestos al combustible, de los precios regulados, así como de los subsidios de gas licuado de petróleo.

Para enfrentarlo, se fortaleció la vigilancia de mercado, involucrando el personal de todas las unidades y direcciones de la institución, la contratación temporal de nuevo personal de inspecciones, la coordinación con otras entidades del Gobierno como el ministerio de Economía (MINEC), ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), ministerio de Hacienda, Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Superintendencia de Competencia (SC), Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), Banco de Fomento Agropecuario (BFA) y la Policía Nacional Civil (PNC), entre otras, para fortalecer el trabajo de campo con el propósito de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras.





Defensoría
del Consumidor

Defensoría
del Consumidor

GOBIERNO
DE LA CIUDAD DE
BOGOTÁ

202027

202028

CASA DE SOPAS DE CAMARON SOBRE
24 Y 85 GRS



- Programa de incentivo a las buenas prácticas: Aquí se respeta a los consumidores. Fase I y II. Para promover la adhesión de más proveedores de bienes y servicios al programa, se implementaron nuevos mecanismos de contacto más proactivos para obtener la información necesaria y así adherirse al programa.
- Fortalecer el programa de educación al consumidor, mediante la inclusión de nuevas herramientas tecnológicas para la divulgación de los derechos de las personas consumidoras y la incorporación de formas novedosas en el diseño de los cursos en línea y otras acciones virtuales (e learning).

PROYECCIONES

- Incrementar la vigilancia del mercado. Ampliar la vigilancia de mercado en sectores priorizados a fin de salvaguardar los derechos de las personas consumidoras y promover, en los proveedores, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el marco normativo de protección al consumidor, con énfasis en la Ley de Protección al Consumidor (LPC), Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, entre otras normativas.
 - Elaborar y remitir al Tribunal Sancionador al menos 500 denuncias de oficio y colectivas.
 - Revisar contratos de adhesión remitidos para análisis dentro del plazo máximo otorgado por ley, con el fin de prevenir y evitar la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, se proyecta realizar la revisión del 100 % de contratos de adhesión.
 - Programa de atención a los consumidores de la diáspora salvadoreña. Se proyecta atender a la diáspora con un alcance inicial de 1,894,097 personas salvadoreñas registradas en las seis oficinas consulares en Estados Unidos de América, generando un ejercicio de empoderamiento de derechos, acercando los servicios de atención de controversias de consumo a través de quioscos digitales, y promoviendo el conocimiento de sus derechos como personas consumidoras y de las regulaciones de la Ley de Protección al Consumidor, así como promover programas de buenas prácticas entre los inversores salvadoreños de la diáspora.
 - Consolidar la Gerencia de Atención Virtual, con el fin de continuar apoyando a los consumidores a través de medios virtuales y digitales para atender la creciente demanda de los servicios de la Defensoría del Consumidor.
-



GOBIERNO DE EL SALVADOR