



Defensoría del Consumidor

Junio 2020 - Junio 2021



GOBIERNO DE
EL SALVADOR







MEMORIA DE LABORES JUNIO 2020 - MAYO 2021
GOBIERNO DE EL SALVADOR





MENSAJE DEL PRESIDENTE

Nayib Armando Bukele Ortez

El Salvador está viviendo un momento histórico. Por primera vez en 200 años, estamos dejando el pasado atrás. Ese pasado que nos mantuvo sumidos en la desesperanza, la miseria y la vulnerabilidad.

Después de todo lo que hemos vivido, estamos avanzando en el rumbo correcto. Hoy respiramos un aire diferente. Convertimos esa desesperanza heredada en sueños, proyectos y metas.

Estamos transformando al país desde sus más profundas bases. Desde antes de la pandemia estamos invirtiendo en la construcción integral de nuestro sistema de salud. Somos el país que mejor ha manejado en la región una crisis de salud sin precedentes.

Estamos erradicando el 100 % de la brecha digital en el sistema educativo público.
Convertimos nuestras olas en un dinamizador de la economía. Lo estamos logrando con voluntad, trabajo articulado y visión estratégica. En poco tiempo, nos hemos convertido en referente mundial de surf.

Hoy nuestro país es más seguro que nunca, gracias al éxito de nuestro Plan Control Territorial.
Y estos son solo algunos de los proyectos en los que estamos trabajando para transformar nuestro país.
Este año celebramos 200 años de República; pero, por primera vez, El Salvador es verdaderamente nuestro.

Seguiremos escribiendo una nueva historia.

Nayib Bukele

Presidente de la República de El Salvador



INTRODUCCIÓN

I

Han pasado dos años desde el cambio político más significativo en la historia reciente de nuestro país, el momento en que el Presidente Nayib Bukele asume la conducción del Órgano Ejecutivo, en junio de 2019, enfocando toda la intervención del Estado al servicio de la gente, siendo el bienestar de nuestra población, la prioridad principal del quehacer de todas las instituciones. Así, la Defensoría del Consumidor como entidad garante de proteger y tutelar los derechos del consumidor, implementó una serie de proyectos innovadores y nuevas estrategias para la atención de los problemas de consumo que experimenta nuestra población, acorde a la nueva visión y a las nuevas proyecciones del país que buscamos construir.

En esta línea, a continuación, se exponen los resultados centrales del quehacer institucional, mostrando los cambios cualitativos y cuantitativos que se han experimentado, especialmente en la mejora y ampliación de nuestros servicios, incrementando nuestra cercanía con la gente, lo que nos ha permitido resolver mayor cantidad de casos y generar mayores devoluciones a favor de los consumidores, protegiendo de esta forma la economía familiar y garantizando el respeto a los derechos del consumidor.

La Defensoría del Consumidor continuará 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 oportunidades y bienestar para nuestra población.







RESUMEN EJECUTIVO

II

- Más de \$38.9 millones fueron recuperados a favor del consumidor, beneficiando a 125,858 personas mediante la solución de sus problemáticas de consumo. Del total del monto recuperado, \$4.7 millones corresponden a la resolución de casos individuales y \$34.2 millones a casos colectivos. Asimismo, del total de beneficiados, 8,031 fueron mediante la solución de casos individuales y 117,827 en casos colectivos.
- Las recuperaciones se concentraron en los sectores siguientes:
 1. Transporte: \$16,362,418.00 (42.1%).
 2. Inmuebles: \$9,587,522.40 (24.7%).
 3. Artículos del hogar: \$7,549,103.00 (19.3%).
 4. Créditos: \$1,652,759.50 (4.3%).
 5. Servicios: \$1,512,761.00 (3.9%).
 6. Otros: \$2,191,128.10 (5.7%).
- Las devoluciones a favor de los consumidores se concentran en la solución de casos por los motivos siguientes:
 1. Incumplimiento de contrato u oferta: \$28,739,004.10 (74.0%).
 2. Derecho de retracto y desistimiento de compra: \$6,972,965.30 (17.9%).
 3. Cobros, cargos y comisiones indebidas: \$812,701.50 (2.1%).
 4. Cláusulas abusivas: \$659,522.20 (1.7%).
 5. Incumplimiento de garantía: \$449,346.70 (1.2%).
 6. Otros: \$1,222,152.20 (3.1%).
- 98,986 personas consumidoras fueron atendidas en la institución, registrando un incremento del 3.4% (3,213) con respecto al período anterior.
- o Las atenciones se concentraron en los sectores siguientes:
 1. Créditos: 27,112 (27.4%).
 2. Telecomunicaciones: 18,863 (19.1%).
 3. Servicios: 11,618 (11.7%).
 4. Artículos del hogar: 9,361 (9.5%).
 5. Agua potable: 5,080 (5.1%).
 6. Otros: 26,952 (27.2%).



RESUMEN EJECUTIVO

II

- o Las atenciones se concentraron en los motivos siguientes:
 1. Incumplimiento de contrato u oferta: 26,774 (27.0%).
 2. Cobros, cargos y comisiones indebidas: 26,136 (26.4%).
 3. Sobreendeudamiento (Plan de pagos): 7,907 (8.0%).
 4. Mala calidad del producto o servicio: 7,657 (7.7%).
 5. Incumplimiento de garantía: 5,924 (6.0%).
 6. Otros: 24,588 (24.9%).
- La Defensoría cuenta con 25 puntos de atención al consumidor a nivel nacional, mediante los cuales se han brindado 1,976 atenciones por medio de Ventanillas Descentralizadas, 46,543 atenciones no presenciales, 4,998 atenciones en puntos de atención en territorio y 87,226 del Call Center (asesorías, consultas de casos, solicitudes, avisos y activación de usuarios).
- 6,249 inspecciones realizadas para verificar las obligaciones de los proveedores según el marco normativo de protección al consumidor, de las cuales 4,827 (77%) registraron cumplimiento a la normativa verificada y 1,422 (23%) incumplimiento.
- 132 verificaciones a normativas técnicas relacionadas a contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. Como resultado de las verificaciones, 62% (1,211) de los productos cumplió con la normativa verificada, 28% (545) incumplió y 10% (184) no registra información en la etiqueta.
- 4,017 (2,342 mujeres y 1,675 hombres) personas consumidoras fueron capacitadas por medio de 124 acciones educativas de los diversos procesos formativos (Talleres, conversatorios, cursos cortos, cursos virtuales y diplomados) realizados por la Defensoría del Consumidor.
- 192 establecimientos inspeccionados en el marco del Programa de Incentivo a las Buenas Prácticas: "Aquí se respeta a los consumidores", de los cuales el 97.40% (187 establecimientos) no presentaron hallazgos y un 2.60% (5 establecimientos) registran al menos un hallazgo de incumplimiento a la LPC.
- 20 proveedores se adhirieron al Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios.
- 10 verificaciones y/o auditorías realizadas, de las cuales en 2 proveedores registrados en el Banco Central de Reserva (BCR), no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), se comprobó incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU), LPC, y normativa técnica vinculante. Los restantes 8 proveedores corresponden a 2 comercializadores de granos básicos (frijol rojo de seda y tinto, y maíz blanco) y 6 comercializadores de insumos médicos, a los que se les comprobó incumplimiento a la normativa, en el marco de la emergencia por COVID-19.





RESUMEN EJECUTIVO

II

- 159 informes emitidos de 159 proveedores, con los cuales la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador por incumplimiento a la LCU, debido a que no remitieron la información de sus operaciones de crédito en el semestre correspondiente al BCR.
- 4 casos donde se verifica el cumplimiento de: dos (2) resoluciones del Tribunal Sancionador que ordenó a 2 bancos reintegrar cobros ilegales en 22,996 cuentas, por presunta inactividad y comisión por manejo de cuentas de ahorro, monto que asciende a \$534,388.67; y de dos (2) casas de empeño, proveedores registrados en el BCR no supervisados por la SSF, auditados por la DC, a los que se les determinó cobros indebidos por usura y utilizar una metodología de cálculo de interés en contradicción con la LPC en 12,114 créditos de 9,071 consumidores, la cantidad de \$34,561.66.
- 211 sondeos de precios realizados, a través de 4,365 establecimientos comerciales visitados, donde se levantaron en total 280,237 precios de mascarillas, alcohol gel y productos esenciales.
- 850 casos de interés colectivo y difuso fueron tramitados de oficio por incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, Ley contra la Usura, y Reglamentos Técnicos.
- 449 contratos y 1,489 anexos de proveedores del sector financiero y telecomunicaciones fueron revisados, con la finalidad de evitar la inclusión de cláusulas abusivas y proteger los derechos del consumidor.
- 1 plan estratégico y 1 plan de fortalecimiento para asociaciones y organizaciones de consumidores. En ellos se definen 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 desarrollan su trabajo dichas asociaciones.
- 302 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 23 municipios de 8 departamentos de país, lo que posibilitó cubrir el 9% del territorio nacional.
- 5,234 materiales educativos y formativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras y el quehacer institucional y 6,058 artículos promocionales tales como: magnéticos, lápices, alcancías, pelotas, lapiceros, reglas, squeeze y estuches.



RESUMEN EJECUTIVO

II

- La Defensoría del Consumidor ostentó la Presidencia Pro-Témpore del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), organismo multilateral de protección al consumidor para el período octubre 2019-octubre 2020, período durante el cual guió a este colectivo en la implementación de proyectos multipaís orientados a temáticas como: Economía Digital, Directrices de Naciones Unidas y Pérdida y Desperdicio de Alimentos. Durante la realización virtual del XIV foro donde se realizó el traspaso de la Presidencia Pro-Témpore a la Dirección General del Consumidor de Portugal. Los países reconocieron el excelente trabajo realizado por El Salvador durante la pandemia a través de la identificación y divulgación de prácticas y medidas para enfrentar la pandemia del COVID-19 a nivel Iberoamericano.
- Se ejecutó el proyecto internacional conjunto con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana, denominado: "Fortalecimiento de las capacidades del para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores" en el cual funcionarios de la Defensoría del Consumidor de El Salvador transfirieron su experiencia, conocimientos y buenas prácticas a funcionarios de Pro-Consumidor.
- Se han iniciado los pilotos de dos importantes proyectos coordinados de manera interinstitucional con CONAMYPE y el Ministerio de Gobernación, los cuales están orientados a implementar la innovadora solución de Ventanillas virtuales para acercar los servicios de la Defensoría del Consumidor a una mayor población, a las MYPES y a las zonas priorizadas en el proyecto "Territorios Modelo con Identidad".
- 4 convenios firmados para fortalecer la tutela de los derechos del consumidor con las entidades siguientes: Dirección General de Correos, CONAIPD, CONAMYPE y el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial.
- El Sistema Nacional de Protección al Consumidor 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 otras. Para ello, la Defensoría del Consumidor ha coordinado con más de 30 instituciones del sector público.
- Como parte del desarrollo institucional, se reportan 200 procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la DC, lo que equivale a \$843,385.77. Asimismo, para potenciar las capacidades del talento humano, 204 colaboradores que laboran en la institución han sido formados mediante 101 capacitaciones. Asimismo, destaca la aprobación de cuatro documentos de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión entre otros, el Protocolo Institucional para prevenir y atender casos sobre acoso sexual y discriminación; y el Plan de formación para la igualdad sustantiva y equidad de género institucional para empleadas(os) de la DC.

VENTANILLAS VIRTUALES

DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

¡Acercamos nuestros servicios al consumidor MYPE!

Utilice nuestros servicios para la presentación de sus reclamos, asesorías o avisos de infracción.

www.defensoria.gob.sv

f DefensoriaDelConsumidor.sv
@Defensoria_910

910

7860-9704



VENTANILLAS VIRTUALES

DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR





RESUMEN EJECUTIVO

II

- Finalmente, en el contexto de la pandemia de COVID-19, se ha continuado implementando una serie de medidas para garantizar la protección de la salud del talento humano de la institución, tales como: implementación del protocolo de bioseguridad y modalidad de teletrabajo, entrega diaria de mascarillas, lentes de protección y guantes, gestión de 334 pruebas PCR para prevenir e identificar casos de COVID-19, gestión de un médico particular quien prestó sus servicios ad honorem para realizar consultas a personal con casos sospechosos de COVID-19. Además, se realizaron gestiones para la instalación y puesta en funcionamiento de la clínica institucional de la Defensoría del Consumidor, contando con la orientación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- La Defensoría del Consumidor recibió una asignación presupuestaria de \$6,109,020 para 2020 y ejecutó el 99.8% de dicho presupuesto. Para el período enero-mayo 2021, la asignación presupuestaria inicial es de \$2,244,580 y modificada de \$2,277,383 del cual se proyecta una ejecución del 97.7% para ese período. Durante el período enero-mayo 2021, se reportan algunas modificaciones de menor importancia, que corresponden a movimientos de las asignaciones dentro de un mismo rubro y línea de trabajo, con el fin de contar con el financiamiento oportuno de actividades institucionales. Lo anterior demuestra que la Defensoría ha mantenido su capacidad de ejecución presupuestaria, pese a los cambios sufridos durante la crisis ocasionada por la emergencia sanitaria por COVID-19.



PLAN INSTITUCIONAL

III

- La protección de derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene su base legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101 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 se ha comprometido mediante el “Plan Cuscatlán”, a construir un “Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas”, en este marco, las instituciones deben captar el sentir de la población, solventar sus necesidades, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.
- Así, la Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.





PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La coherencia y articulación de las unidades de la DC se logra mediante un sistema de planificación que asegure la interdependencia y coordinación. Así, el Sistema de Planificación Institucional (SPI) está conformado por tres herramientas:

- 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, 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 vta protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado”.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2020-2024

A continuación, se presentan los objetivos estratégicos 2020-2024 de la DC.

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 activa 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.

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC).



Defensoría
del Consumidor

BLACK

PRECIOS

ALPINA



GESTIÓN ESTRATÉGICA

IV

1. PROTECCIÓN ECONÓMICA DEL CONSUMIDOR

En el período: junio 2020-mayo 2021, la Defensoría del Consumidor ha recuperado más de \$38.9 millones a favor de 125,858 consumidores. En comparación con el período anterior, el monto recuperado aumentó en más de \$33 millones y la cantidad de consumidores beneficiados se incrementó en 58.3%, pasando de 79,514 a 125,858, principalmente como resultado de la tramitación de los casos colectivos.

Gráfico 1. Monto recuperado y consumidores beneficiados, junio de 2020 a mayo de 2021

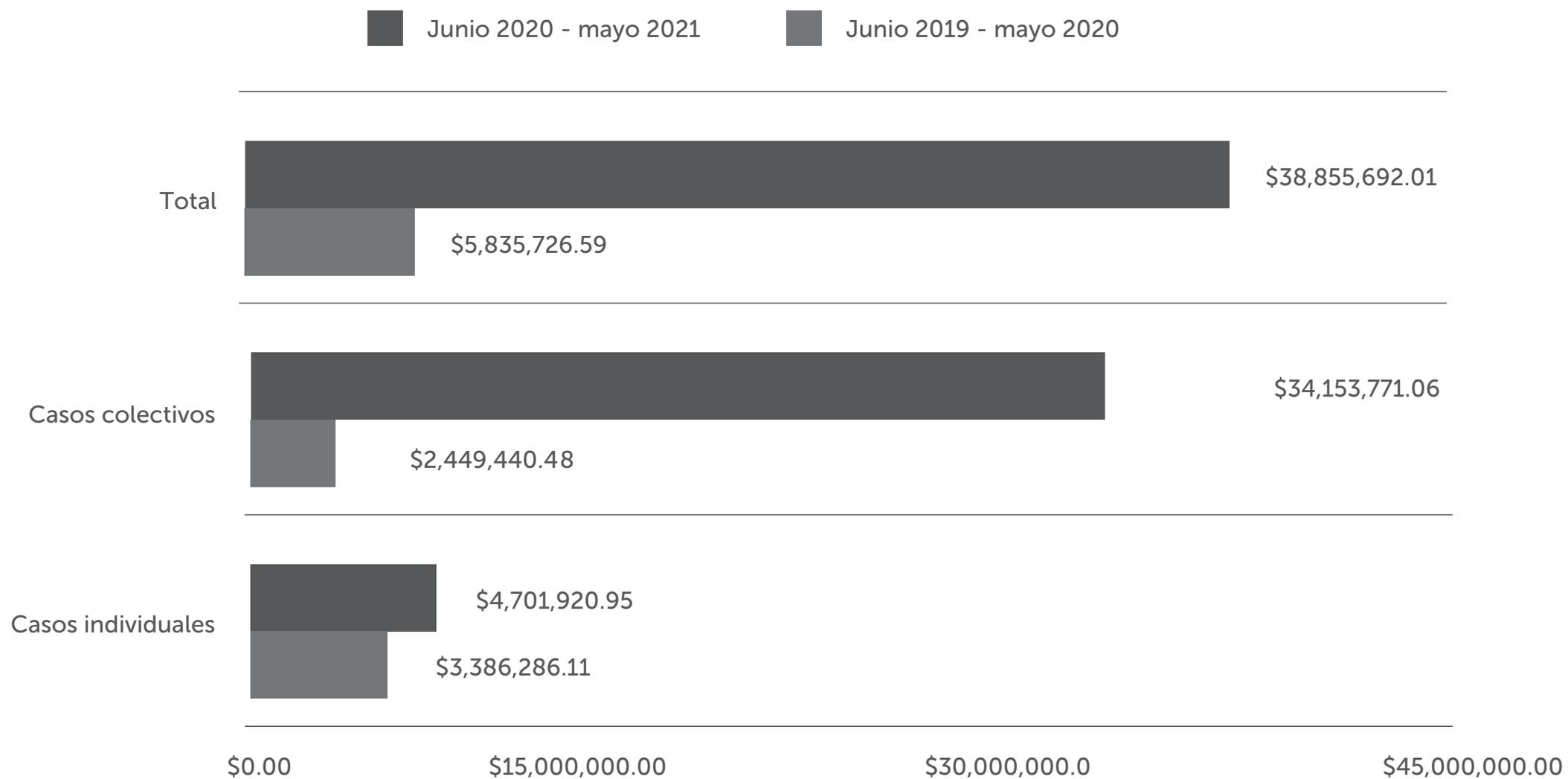


Fuente: Elaboración propia con base en información del Centro de solución de Controversias (CS)

NOTA :En los segmentos se presentan datos cerrados al mes de marzo de 2021 y, en los casos que aplica, se incorporan proyecciones para los meses de abril y mayo.



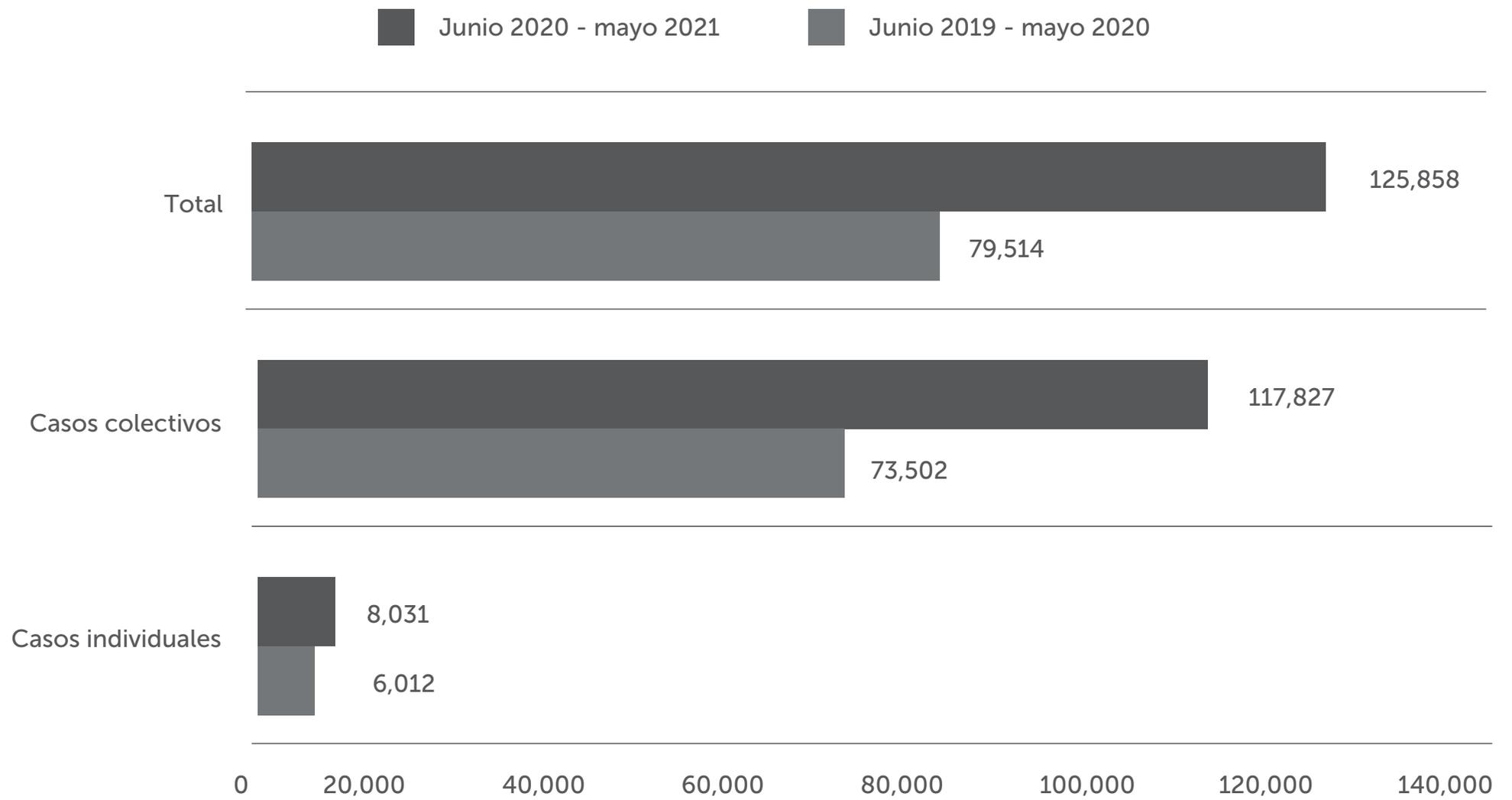
Gráfico 2. Monto recuperado y consumidores beneficiados, junio de 2019 a mayo de 2021



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



Gráfico 3. Consumidores beneficiados con monto recuperado por período de gobierno, junio de 2019 a mayo de 2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC



En los casos individuales, tres sectores destacan en cuanto a monto recuperado: créditos con \$1,652,759.53, concentrándose en cobros indebidos, falta de entrega de documentos de cancelación y reportes erróneos de crédito; inmuebles con \$475,554.96 debido a incumplimiento de contrato, plazos de entrega y garantía de la construcción; y electrodomésticos con \$357,784.15 por incumplimiento de garantía, retrasos en la entrega y mala calidad del producto.

Asimismo, se han resuelto 48 casos colectivos. El mayor monto recuperado corresponde a los consumidores con vuelos contratados con la compañía Volaris durante el período de la pandemia y que no pudieron realizarlos por las restricciones a la movilidad, por un valor total de \$9,432,742.11, beneficiando así a 66,043 personas.

Tabla 2. Detalle del monto recuperado, según tipo de caso y sector de la controversia, junto de 2020 a mayo de 2021

	Casos individuales	Casos colectivos	Total
Transporte	\$271,705.03	\$16,090,712.95	\$16,362,417.98
Inmuebles	\$475,554.96	\$9,111,967.40	\$9,587,522.36
Artículos del hogar	\$160,555.59	\$7,388,547.45	\$7,549,103.04
Créditos	\$1,652,759.53	\$0.00	\$1,652,759.53
Servicios	\$223,059.76	\$1,289,701.24	\$1,512,761.00
Vehículos	\$307,110.60	\$211,328.64	\$518,439.24
Electrodomésticos	\$357,784.15	\$0.00	\$357,784.15
Telecomunicaciones	\$213,839.92	\$55,081.93	\$268,921.85
Turismo	\$224,373.04	\$0.00	\$224,373.04
Servicios electrónicos financieros	\$197,565.72	\$0.00	\$197,565.72
Los demás sectores*	\$617,612.65	\$6,431.45	\$624,044.10
Total	\$4,701,920.95	\$34,153,771.06	\$38,855,692.01

*Los demás sectores incluye: Agua potable, ahorros, equipo informático, seguros y fianzas, salud, servicios de información crediticia, artículos infantiles, prendas de vestir, etc.
Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.





Tabla 3. Detalle de los principales casos colectivos solucionados, junto de 2020 a mayo de 2021

Sector	Proveedor	Controversia	Monto recuperado	Beneficiados
Transporte	VOLARIS	Devolución de monto pagado y reprogramación de vuelos	\$9,432,742.11	66,043
Inmuebles	ODESSA, S.A. DE C.V.	Retrasos en la construcción y entrega de documentación en Lotificación Canarias	\$7,203,360.00	121
Artículos del hogar	ALMACENES SIMAN S.A. DE C.V.	Atrasos en la entrega de productos	\$6,441,980.65	17,447
Transporte	ABC AEROLINEAS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, SUCURSAL EL SALVADOR	Devolución de monto pagado y reprogramación de vuelos	\$3,438,000.22	8,673
Transporte	COPA AIRLINES	Devolución de monto pagado y reprogramación de vuelos	\$2,759,368.10	3,568
Inmuebles	CORPORACIÓN ARGOZ, S.A.	Entrega de títulos de propiedad de la lotificación Los Izotes I, II, III etapa	\$1,338,214.49	345
Artículos del hogar	UNICOMER, S.A. DE C.V.	Atrasos en la entrega de productos	\$946,566.80	3,977
Inmuebles	CORPORACIÓN ARGOZ, S.A.	Incumplimiento de contrato u oferta de la lotificación Los Acevedos	\$426,892.82	137

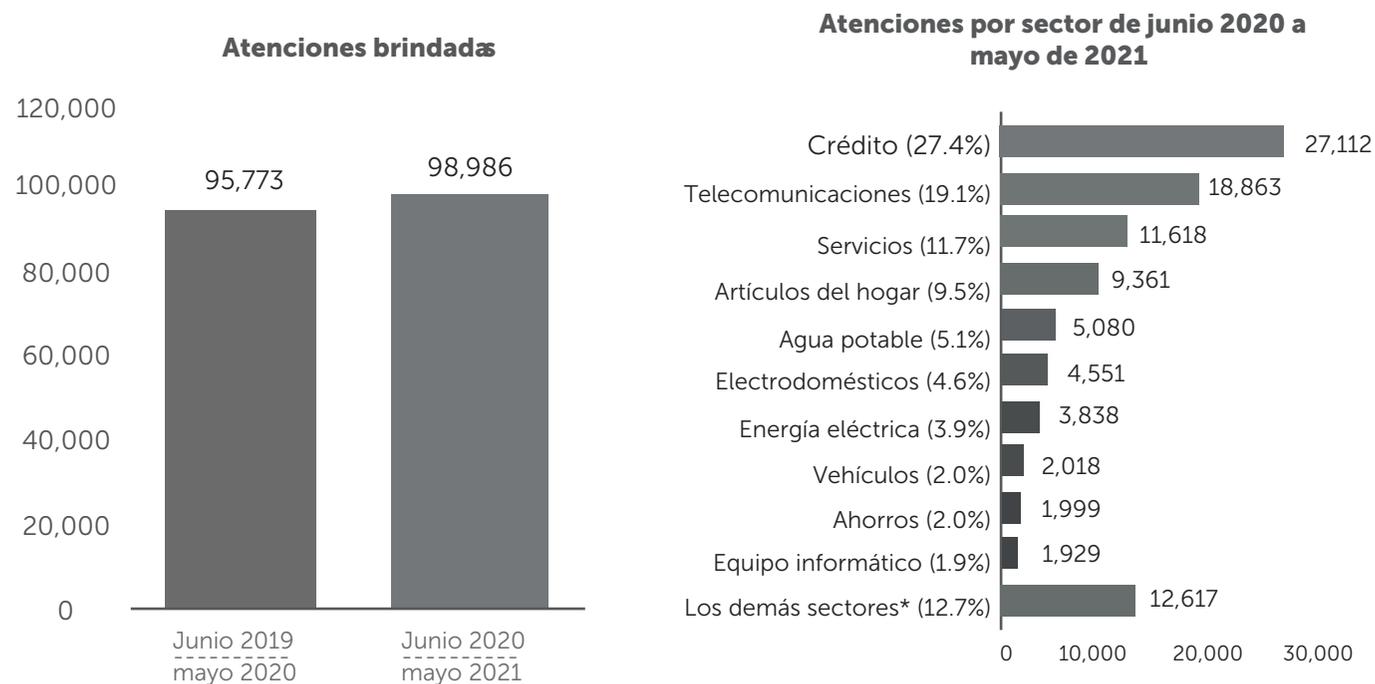
Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.



2. ATENCIÓN A CONTROVERSIAS DE CONSUMO

De junio de 2020 a mayo de 2021, se brindaron 98,986 atenciones, cifra que refleja un incremento del 3.4% (3,213) con respecto al período anterior. El 85.3% (84,468) de las atenciones se brindaron a través de medios electrónicos y llamadas, y el 14.7% (14,518) en forma presencial. El 55.1% de las atenciones se brindaron a mujeres y el 44.9% fueron hombres.

Gráfico 4. Atenciones brindadas totales y según sector



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

Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.





Por centro de atención, el Call Center 910 brindó el 63.9% (63,238) de las atenciones del período, seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con el 12.9% (12,789), Plan de La Laguna con 11.8% (11,711), San Miguel con 5.9% (5,822) y Santa Ana con 5.5% (5,426). Del total, el 85.8% (84,953) de las atenciones brindadas fueron clasificadas como asesorías y el 14.2% (14,033) corresponden a denuncias.

Tabla 4. Atenciones brindadas por oficina, junio de 2019 a mayo de 2021

	Junio 2019 - mayo 2020		Junio 2020 - mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Call Center	48,853	51.0%	63,238	63.9%	14,385	29.4%
San Salvador	15,998	16.7%	12,789	12.9%	-3,209	-20.1%
Plan de La Laguna	9,050	9.4%	11,711	11.8%	2,661	29.4%
San Miguel	10,644	11.1%	5,822	5.9%	-4,822	-45.3%
Santa Ana	11,228	11.7%	5,426	5.5%	-5,802	-51.7%
Total	95,773	100.0%	98,986	100.0%	3,213	3.4%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.

El 72.8% de las atenciones se concentran en 5 sectores: créditos (27.4%), que se refiere a créditos de consumo, tarjetas de crédito y compras a plazo; telecomunicaciones (19.1%), que incluye telefonía, cable e internet; servicios (11.7%), que agrupa asesoría jurídica en diversas temáticas de consumo y problemática diversa durante la emergencia; artículos del hogar (9.5%), que abarca productos de cuidado infantil, equipo de cocina, enseres, muebles, entre otros; y agua potable (5.1%).

El 75.1% de las atenciones se concentran en 5 motivos: incumplimiento de contrato u oferta (27.0%); cobros, cargos y comisiones indebidas (26.4%); gestión de planes de pago por sobreendeudamiento (8.0%); mala calidad del producto o servicio (7.7%); e incumplimiento de garantía (6.0%).



Tabla 5. Atenciones brindadas por motivo, junio de 2019 a mayo de 2021

	Junio 2019 - mayo 2020		Junio 2020 - mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Créditos	21,260	22.2%	27,112	27.4%	5,852	27.5%
Telecomunicaciones	19,769	20.6%	18,863	19.1%	-906	-4.6%
Servicios	11,268	11.8%	11,618	11.7%	350	3.1%
Artículos del hogar	4,647	4.9%	9,361	9.5%	4,714	101.4%
Agua potable	8,022	8.4%	5,080	5.1%	-2,942	-36.7%
Electrodomésticos	4,090	4.3%	4,551	4.6%	461	11.3%
Energía eléctrica	6,901	7.2%	3,838	3.9%	-3,063	-44.4%
Vehículos	2,730	2.9%	2,018	2.0%	-712	-26.1%
Ahorros	1,958	2.0%	1,999	2.0%	41	2.1%
Equipo informático	950	1.0%	1,929	1.9%	979	103.1%
Los demás sectores	14,178	14.8%	12,617	12.7%	-1,561	-11.0%
Total	95,773	100.0%	98,986	100.0%	3,213	3.4%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.

Tabla 6 Atenciones brindadas por motivo, junio de 2019 a mayo de 2021

	Junio 2019 - mayo 2020		Junio 2020 - mayo 2021		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Incumplimiento de contrato u oferta	21,275	22.2%	26,774	27.0%	5,499	25.8%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	23,361	24.4%	26,136	26.4%	2,775	11.9%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	14,405	15.0%	7,907	8.0%	-6,498	-45.1%
Mala calidad del producto o servicio	6,776	7.1%	7,657	7.7%	881	13.0%
Incumplimiento de garantía	5,312	5.5%	5,924	6.0%	612	11.5%
Cláusulas abusivas	2,218	2.3%	4,462	4.5%	2,244	101.2%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	3,566	3.7%	3,639	3.7%	73	2.0%
Consulta sobre trámite de pago diferido	0	0.0%	1,881	1.9%	1,881	N/A
Reclamos causados por estado de emergencia	2,597	2.7%	1,446	1.5%	-1,151	-44.3%
Consultas sobre medidas de emergencia	2,111	2.2%	1,359	1.4%	-752	-35.6%
Los demás motivos	14,152	14.8%	11,801	11.9%	-2,351	-16.6%
Total	95,773	100.0%	98,986	100.0%	3,213	3.4%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del CSC.



3. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, a través de la Dirección Jurídica, tramitó un total de 850 casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, y ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante el Órgano Judicial. El detalle es el siguiente.

CASOS TRAMITADOS

- 495 casos con hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador que formalizó los procedimientos correspondientes. Entre otros incumplimientos a la ley, destacan: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento; así como productos en otro idioma sin etiqueta complementaria; productos sin precios a la vista; diferencia de precio entre lo ofrecido y lo constatado; incumplimientos de promociones y ofertas; publicidad ilícita y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría al no proporcionar la información requerida.
- 278 denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador como consecuencia de incumplir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Contra la Usura (LCU), el cual dispone que el Banco Central de Reserva (BCR) deberá informar a la Defensoría del Consumidor cuando tenga conocimiento de cualquiera de las infracciones a la LCU, a instituciones no fiscalizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) con la finalidad que se inicie el procedimiento administrativo sancionador. En este caso, los proveedores no cumplieron con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia, o la remitieron de forma extemporánea contrario a lo dispone el artículo 6 de la LCU.
- 77 denuncias difusas con inicio de procedimiento sancionatorio como resultado de los estudios y verificación del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y de Reglamentos Técnicos Centroamericanos de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional, aplicable a los sectores de alimentos y bebidas.
- 11 trámites relacionados a expedientes abiertos en etapa judicial para la atención de 22 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos.
- 9 procedimientos sancionatorios activados en el Tribunal Sancionador en contra de las sociedades Presta Ágil, S.A de C.V. (COLECTIVA), Universidad evangélica. Obstaculización por parqueo (COLECTIVA OFICIOSA), La Cornucopia, S.A. de C.V. (COLECTIVA), Universidad evangélica. Obstaculización por gastos de graduación. (COLECTIVA OFICIOSA), Universidad tecnológica por obstaculización gastos de graduación. (COLECTIVA OFICIOSA), Castella Sagarra, auditoría por vender a precio superior al fijado por la DC. (COLECTIVA OFICIOSA), American Airlines INC, obstaculización en la información por la no prestación del servicio de transporte aéreo. (COLECTIVA OFICIOSA), Iberia Líneas Aéreas de España, S.A. obstaculización en la información por la no prestación del servicio de transporte aéreo (COLECTIVA OFICIOSA) y TACA International Airlines, S.A. obstaculización en la información por la no prestación del servicio de transporte aéreo, (COLECTIVA OFICIOSA).



- 2 caso de representación judicial con referencia: RJ- 521-18, solicitado por el señor Óscar Emilio Osorio Argueta contra Aerocasillas en el que se le reintegró al consumidor \$435.66, en arreglo extrajudicial, y con referencia: 18-19, solicitado por el señor Héctor Vladimir Castillo Quintanilla contra Ensambladora Salvadoreña, S.A. de C.V., en arreglo extrajudicial se le reintegró la cantidad de \$ 866.00.

REVISIÓN DE CONTRATOS

292 contratos y 587 anexos de proveedores del sector financiero y de telecomunicaciones fueron revisados para la identificación y retiro de cláusulas abusivas, previo a ser depositados en nuestra institución:

- 124 contratos y 169 anexos de proveedores del sector financiero fueron revisados en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La revisión conjunta pretende que los contratos no contengan cláusulas abusivas ni cobros, recargos, cargos o comisiones contrarias a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, potestad atribuida en el art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor.
- 168 contratos y 418 anexos fueron revisados en seguimiento al procedimiento de servicios de telecomunicaciones del art. 21-C de la Ley de Protección al Consumidor.

4. ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

La Defensoría del Consumidor se ha caracterizado por un acercamiento efectivo de sus servicios tanto de manera presencial como por mecanismos innovadores que le permiten brindar una opción cercana y oportuna a la ciudadanía, dando cobertura a todo el territorio nacional.

- La Defensoría cuenta con 25 puntos de atención a nivel nacional de forma permanente, pero mensualmente se programan diferentes puntos de atención en zonas y lugares estratégicos en todo el territorio nacional. Asimismo, se han establecido mecanismos no presenciales para la atención de la ciudadanía: call center, whatsapp, redes sociales (Facebook y Twitter), chat, app Defensoría 2.0, y la conciliación virtual, entre otros.
- Atención por medio de Ventanillas Descentralizadas. Se brindaron un total de 1,976 atenciones por medio de las ventanillas descentralizadas, de las cuales el 69.99% (1,383) corresponde a mujeres, 29.91% (591) a hombres, y 0.10% (2) a personas jurídicas. De forma similar, del total de atenciones 1,633 correspondieron a asesorías y 343 a denuncias.
- De las 1,976 atenciones, los sectores más denunciados se pueden desglosar según el siguiente detalle: 364 (18.42%) correspondieron al sector de créditos; 310 (15.69%) agua potable; 284 (14.37%) a hidrocarburos; 273 (13.82%) a energía eléctrica; 209 (10.58%) a telecomunicaciones; 129 (6.53%) a servicios; 66 (3.34%) a electrodomésticos; 47 (2.38 %) a inmuebles; 43 (2.18%) a tributos y servicios; 40 (2.02 %) a equipo informático; 41 (2.07%) seguros y fianzas; 35 (1.77%) artículos del hogar; 31 (1.57%) vehículos; 27 (1.37%) alimentos; 14 (0.71%) ahorros; 16 (0.81%) transporte; 12 (0.61%) turismo; 11 (0.56) prendas de vestir; 6 (0.30%) salud; 6 (0.30%) servicios bursátiles; 5 (0.25%) servicios electrónicos financieros; 1 (0.05%) cosméticos; y 1 (0.05%) motivos varios.







- Atenciones brindadas por el call center. En total se brindaron 87,226 atenciones, clasificadas de la siguiente forma:

Tabla 7. Atenciones brindadas por medio del Call Center

	Cantidad	%
Asesorías	54,387	62.4%
Consultas de estado de casos	22,312	25.6%
Solicitudes de información	7,306	8.4%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	2,566	2.9%
Avisos de Infracción	655	0.8%
Total	87,226	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Descentralización (DD)

- Otro medio de atención importante han sido los puntos fijos en el territorio, los cuales son implementados a nivel nacional por equipos multidisciplinarios de las Direcciones de Ciudadanía y Consumo y Centro de Solución de Controversias. En total, se brindaron 4,998 atenciones, el 97.86% (4,891) de las atenciones se concentran en asesorías y 2.14% (107) en denuncias; asimismo, los principales sectores atendidos son: Créditos con 19.05% (952); Telecomunicaciones 19.03% (951); Energía Eléctrica 15.83% (791); Servicios 9.30% (465); Agua Potable 7.40% (370); Hidrocarburos 7.28% (364); y el 22.11% restante corresponde a distintos sectores como electrodomésticos, artículos del hogar, tributos y ahorros, entre otros. Asimismo, el 50.38% (2,518) corresponde a hombres y el 49.62% (2,480) a mujeres.
- El centro de llamadas 910, es uno de los medios masivos a través del cual se brinda atención a las personas consumidoras, posee un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 12:00.
- Asimismo, durante el período junio 2020 – mayo 2021, se ha canalizado a través del centro de llamadas la agenda de las citas que programan las personas consumidoras en los diferentes Centros de Solución de Controversias a nivel nacional.
- La Defensoría mantiene su servicio de atención de reclamos a través del whatsapp 7860-9704, para que las personas consumidoras puedan trasladar sus consultas de manera inmediata y ágil, y es el medio de atención que se mantiene activo todos los días de lunes a domingo según programación.
- Se continúa dando seguimiento a la atención a través de plataformas innovadoras, como la aplicación Defensoría 2.0 para ser descargadas en teléfonos inteligentes que cuentan con Sistema Operativo iOS y Android; así como defensoría en línea a través de la página web www.defensoria.gob.sv, medios que han sido potenciados durante el período de atención a la emergencia COVID-19.



- En el marco de las actuaciones del Gobierno del Presidente Nayib Bukele se implementó el mecanismo de Conciliación Virtual, el cual permite a las personas consumidoras y proveedores resolver sus controversias de consumo en etapa alterna de conciliación por medio de la utilización de dispositivos electrónicos, contribuyendo a disminuir los costos de las partes como por ejemplo el de traslado, y potenciar 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 de la Defensoría.
- Durante el período, se dio continuidad a la atención de ventanillas descentralizadas, en articulación 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.

5. VIGILANCIA DE MERCADOS

INSPECCIONES

Se realizaron 6,249 inspecciones realizadas a nivel nacional, con el objetivo de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para las personas consumidoras. Durante este período, las inspecciones crecieron en un 3% (190 inspecciones) en comparación al período anterior (junio 2019 – mayo 2020).

- 4,827 (77%) inspecciones presentaron cumplimiento a la normativa verificada y 1,422 (23%) inspecciones registraron incumplimiento. Los principales hallazgos de incumplimiento se relacionan 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 previo a la contratación por comercio electrónico, diferencia de precio entre el ofertado y el constado en caja, entre otros.
- Se decretaron medidas cautelares de conformidad con los artículos 99 y 100 de la LPC para la destrucción del producto vencido y evitar la venta de 13,998 productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas para proteger la salud de las personas consumidoras, siendo estos: bebidas en polvo 17% (2,327 productos), sabrosadores y especias 16% (2,250 productos), panadería 12% (1,669 productos), bebidas alcohólicas 9% (1,210 productos), entre otros.
- El 72% de las inspecciones se concentraron principalmente en: restaurantes (33%); tienda mayorista (15%); almacenes de ropa, zapatos y accesorios (9%); librerías (8%); y farmacias (7%); y el restante 28% de las inspecciones comprende sectores como: supermercados, telecomunicaciones, sector financiero y tiendas de conveniencia, entre otros.

Tabla 8. Inspecciones realizadas según región

Región	Sin hallazgo de incumplimiento de la LPC		Con hallazgo de incumplimiento de la LPC		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Central	2,558	53%	812	57%	3,370	54%
Occidente	1,413	29%	159	11%	1,572	25%
Oriente	856	18%	451	32%	1,307	21%
Total	4,827	100%	1,422	100%	6,249	100%

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



- 1,497 verificaciones de los lineamientos del protocolo de seguridad sanitaria COVID-19, de las cuales 893 (60%) inspecciones tuvieron cumplimiento de la normativa verificada y 604 (40%) incumplimiento; se han verificado los sectores de restaurante; tienda mayorista; telecomunicaciones; librería y papelería; farmacia; supermercado; tienda de conveniencia; almacén de ropa, zapatos y accesorios; almacenes de muebles y electrodomésticos; venta de vehículos; repuestos y talleres; y ferretería, entre otros.

132 planes de verificación realizados a 1,940 productos en contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire.

- El 62% (1,211) de los productos analizados cumplen con las normativas verificadas; el 28% (545) presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento con lo establecido en dichas disposiciones legales; y el 10% (184) de los productos no declara información en la etiqueta. En el caso de los incumplimientos, se inició el procedimiento administrativo sancionador ante el Tribunal Sancionador de esta Institución.

Tabla 9. Verificaciones de contenido neto, etiquetado general y nutricional de alimentos y etiquetado de eficiencia energética

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	42	31.82%	252	28.57%	531	27.37%	482	90.77%	49	9.23%	0	0.00%
Etiquetado General	44	33.33%	305	34.58%	525	27.06%	334	63.62%	191	36.38%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	44	33.33%	305	34.58%	525	27.06%	344	65.52%	142	27.05%	39	7.43%
Etiquetado de Eficiencia Energética	2	1.52%	20	2.27%	359	18.51%	51	14.21%	163	45.40%	145	40.39%
Total	132	100%	882	100%	1,940	100%	1,211	62.42%	545	28.09%	184	9.48%

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

AUDITORÍAS

3 auditorías (2 finalizadas y 1 en proceso) realizadas a proveedores de servicios financieros registrados en el Banco Central de Reserva (BCR), no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2 casas de empeño y 1 casa comercial, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la LPC, Ley Contra la Usura (LCU) y demás normativa legal y técnica vinculante.



HASTA
60%
DE DESCUENTO


GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CE 102
K1G5
CE 102
K1G5

30%



AUDITORÍAS

- En las 2 auditorías finalizadas se revisaron 62,246 créditos contratados entre diciembre 2018 y mayo de 2020 pertenecientes a 16,971 consumidores.
- Respecto a lo realizado en el período anterior (junio 2019 a mayo 2020), en el que se revisaron 39,612 créditos contratados entre mayo 2018 y mayo de 2019 pertenecientes a 5,309 consumidores, se tuvo un incremento del 57% en el número de créditos auditados y en 220% el número de consumidores.
- En los dos casos se comprobó el incumplimiento a la Ley Contra la Usura (LCU) en todos los créditos, al pactar una tasa de interés efectiva anual superior a la tasa máxima legal (TML) publicada por el BCR, vigente a la fecha de contratación, determinando un posible cobro indebido en 42,861 créditos de 7,722 usuarios con registro de pago, por un monto de \$174,227.07. Además, en un caso se comprobó que 29,582 créditos no fueron reportados al Banco Central de Reserva (BCR) y en ambos casos se comprobó la inexactitud en la información remitida al BCR.
- Adicionalmente, en los dos casos se detectaron posibles incumplimientos a la LPC, en relación al cobro de intereses nominales contrarios a la referida Ley; también se identificó el cobro por servicios no prestados que ascienden a \$383,785.85, de los cuales \$91,085.38 corresponden al cobro por comisión en desembolso y resguardo; y \$225,640.59 por afianzamiento, y \$67,059.88 cobro de caja de seguridad especial; asimismo, en ambos casos se identificaron posibles cláusulas abusivas en los contratos de los proveedores.
- 8 verificaciones, realizadas a 2 comercializadores de granos básicos, frijol (seda y tinto) y maíz blanco, y a 6 comercializadores de insumos médicos (mascarillas y alcohol gel). Se comprobó incumplimiento a los Acuerdos de fijación de precios emitidos, entre el 16 de marzo y el 8 de mayo de 2020, por la Defensoría del Consumidor en el marco de la declaratoria de Estado de Emergencia a través del Decreto Legislativo 593, el cual facultó a la institución para regular los precios de productos de alta necesidad. Las denuncias con incumplimientos seguirán el proceso administrativo correspondiente.
- 159 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 15va TML vigente en el segundo semestre de 2020. Se emitieron los informes con los cuales la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador.
- 4 casos donde se verifica el cumplimiento de 2 resoluciones del Tribunal Sancionador, que ordenó a 2 bancos reintegrar a 22,764 personas consumidoras afectadas por cobros ilegales en 22,996 cuentas por presunta inactividad y comisión por manejo de cuentas de ahorro, cuyo monto asciende a \$534,388.67. A febrero de 2021, en los dos casos, se registra el reintegro de \$130,509.68 a 5,406 cuentas pertenecientes a 5,299 personas consumidoras, lo que representa el 24.42% del total del monto y 23.51% del total de cuentas de consumidores. Además, se verificó el cumplimiento del acuerdo de devolución voluntaria de 2 casas de empeño, proveedores registrados en el BCR no supervisados por la SSF que fueron auditados por la Defensoría en el año 2018, determinándose el cobro indebido por usura y por utilizar una metodología de cálculo de interés en contradicción a la LPC en 12,114 créditos pertenecientes a 9,071 consumidores, por la cantidad de \$34,561.66.



A enero de 2021, en los dos casos se tiene el reintegro de \$7,462.71 de 1,721 créditos de 989 personas consumidoras, lo que representa el 21.59% del total del monto y 14.21% del total de créditos.

- Respecto al período anterior, en el que se tenía una devolución acumulada de 2 bancos por la cantidad de \$122,609.14, el reintegro de cobros indebidos se incrementó en \$15,363.25 (\$7,900.54 de 2 bancos y \$7,462.71 de 2 casas de empeño); es decir, que se tiene acumulado un reintegro de \$137.972.39.

SONDEOS DE PRECIOS

- 258 sondeos de precios realizados en el período, visitando más de 12,900 establecimientos comerciales, entre los cuales destacan supermercados, mercados, tiendas mayoristas, farmacias y ferreterías a nivel nacional; lo cual ha permitido recopilar más de 544 mil precios de alimentos, insumos médicos, medicamentos, y productos esenciales.

Tabla 10. Sondeos y establecimientos visitados

	Supermercados	Mercados	Farmacias	Ferreterías y ventas de equipo médico	Total
Sondeos realizados	120	63	102	7	258
Establecimientos visitados	2,831	8,177	1,916	38	12,962
Precios recolectados	349,586	127,924 6	6,741	282	544,533

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados (UACM).





WEBINARIOS DIRIGIDOS A PROVEEDORES

A raíz de las medidas sanitarias adoptadas por el Gobierno debido a la pandemia de COVID-19, la Defensoría del Consumidor implementó el Programa de educación virtual en consumo, con el fin de proteger la salud de la población y garantizar el respeto de los derechos de las personas consumidoras; así como el cumplimiento de la ley y las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios. En este marco, y con el propósito de divulgar y promover el cumplimiento de la LPC, las regulaciones y normativas técnicas vigentes se realizaron 18 webinarios dirigidos a proveedores de restaurantes, tiendas de conveniencia, supermercados, hoteles, almacenes de ropa, calzado, accesorios, muebles y electrodomésticos, librerías, proveedores de bienes y servicios mediante comercio electrónico, entre otros, teniendo una asistencia de 367 personas (197 mujeres y 170 hombres) pertenecientes a 210 empresas.

Además, se implementaron 2 cursos virtuales, uno sobre comercio electrónico, publicidad, promociones y ofertas especiales de alimentos y bebidas; y el segundo sobre etiquetado de alimentos y bebidas preenvasadas, contando con la participación de 70 personas (31 hombre y 39 mujeres) pertenecientes a 60 empresas.

PROGRAMA DE INCENTIVO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

Con el objetivo de dar continuidad a la ejecución del Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: "Aquí se respeta a los consumidores", se programaron inspecciones de monitoreo, para verificar el cumplimiento de las disposiciones que comprende dicho programa en los establecimientos reconocidos, con el objetivo primordial de promover el cumplimiento de la LPC y otras normativas, fomentando prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad sobre los bienes y servicios que se ofertan.

- Se inspeccionó el total de establecimientos adheridos al Programa, de los 192 establecimientos inspeccionados el 97.40% (187 establecimientos) no presentaron hallazgos y un 2.60% (5 establecimientos) registraron al menos un hallazgo de incumplimiento a la LPC.
- Se realizaron 198 inspecciones, de las cuales el 52.02% (103 inspecciones) se efectuaron a establecimientos que comercializan alimentos, mientras que el 47.98% (95 inspecciones) a establecimientos que no comercializan alimentos.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Para dar seguimiento al Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores (MBP), al cual se han adherido 5 establecimientos comerciales ("ECO MAYAN DMC" y "Eco Hotel Mariscal", propiedad de Mariscal, S. A. de C. V., "SportMart, dentro de estación de servicio Texaco El Mirador", propiedad de Duración en Electrodomésticos, S. A. de C. V., Ferretería EPA, Tienda Bulevar del Ejército y Tienda Bulevar de Los Próceres, propiedad de Ferretería EPA, S.A. de C.V.) se realizaron las inspecciones en cada uno de ellos, obteniendo el 100% de cumplimiento al Manual, manteniendo así, el reconocimiento otorgado por la Defensoría del Consumidor.



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

En el marco del Día Nacional y Mundial de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor realizó el 19 de marzo de 2021, el lanzamiento público del Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios, con el objetivo de promover entre los proveedores de bienes o prestadores de servicios el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor en relación al comercio electrónico (redes de comunicación de datos), a fin de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras, fomentar prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia y responsabilidad sobre los bienes y/o servicios que se ofertan a las personas consumidoras a través de plataformas electrónicas, entre ellos los sitios web.

El lanzamiento público se realizó en modalidad virtual como presencial, asistiendo un total de 47 personas en representación de 33 empresas. Al mes de abril se han gestionado y aprobado un total de 20 solicitudes de adhesión al programa de igual número de proveedores, por cumplir con los requisitos establecidos en relación al comportamiento comercial del proveedor ante los Medios Alternos de Solución de Controversias.

6. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A fin de promover el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y otras normativas aplicables y en cumplimiento del derecho de las personas a ser educadas en materia de consumo, la educación es una actividad estratégica para la Defensoría. Así, se fortaleció e innovó a través de la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de Consumo, brindando a la población dos modalidades de formación: presencial y virtual.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

4,017 (2,342 mujeres y 1,675 hombres) personas consumidoras capacitadas por medio de 124 acciones educativas de los diversos procesos formativos realizados por La Defensoría en el presente período, según se detalla a continuación:

- 14 talleres realizados capacitando a 331 personas, de las cuales 165 (50%) fueron mujeres y 166 (50%) hombres, en temáticas relacionadas a la LPC y otras normativas aplicables, dirigidos a estudiantes universitarios, empleados públicos, mujeres y jóvenes, etc.
- 83 webinarios realizados capacitando a 2,956 personas, de las cuales 1,775 (60.05%) fueron mujeres y 1,181 (39.95%) hombres, en temas de consumo dirigidos a estudiantes del sector público y privado, estudiantes de educación superior, proveedores y representantes de asociaciones de consumidores.
- 3 cursos cortos en temas de consumo, a través de webinarios impartidos a 101 consumidores, de los cuales 56 fueron mujeres y 45 hombres. Los cursos fueron dirigidos a empleados públicos y estudiantes de educación superior.
- 12 cursos virtuales dirigidos a población consumidora y proveedores de bienes y servicios, con un promedio de duración de 5 semanas cada uno, en los que participaron 358 personas (195 mujeres y 163 hombres). Esta experiencia permitió la formación de consumidores por medio de nuestra plataforma tecnológica.





- 2 diplomados realizados sobre derecho de consumo y marco normativo de protección al consumidor, en los que participaron 60 personas (37 mujeres y 23 hombres), lo que permitió fortalecer el conocimiento en temas de consumo a docentes y personal administrativo de 13 universidades del país y proveedores, con un promedio de ejecución de 5 semanas
- 10 conversatorios para capacitar a 211 representantes de asociaciones de consumidores y miembros de comunidades, (114 mujeres y 97 hombres), sobre promoción y organización, casos colectivos y medios alternos de solución de controversias.

FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

1 plan estratégico y 1 plan de fortalecimiento para las asociaciones y organizaciones de consumidores, en los que 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 desarrollan su trabajo estas asociaciones.

TERRITORIALIZACIÓN DE SERVICIOS

302 jornadas realizadas en puntos fijos de atención. Esta iniciativa hizo posible que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a 23 municipios de 8 departamentos de país, según detalle en la tabla 11.

Tabla 11. Jornadas realizadas por departamento

Departamento	Municipios cubiertos		Jornadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
San Salvador	4	17.39%	165	54.64%
San Miguel	2	8.69%	45	14.90%
Santa Ana	1	4.35%	35	11.59%
Ahuachapán	1	4.35%	2	0.66%
Usulután	3	13.04%	7	2.32%
Sonsonate	6	26.09%	10	3.31%
La Libertad	4	17.39%	36	11.92%
La Unión	2	8.70%	2	0.66%
Total	23	100%	302	100%

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



Defensoría
del Consumidor

 
La Defensoría del Consumidor
Otorga el presente
Diploma
a: Johana González
Por haber cursado satisfactoriamente el Diplomado virtual Marco normativo de
protección a las personas consumidoras, impartido del 26 de abril al 21 de mayo de
2021.
San Salvador, a los 28 días del mes de mayo de 2021.

RICARDO ARTEAGA VILLALAZ
Presidencia
Defensoría del Consumidor



MATERIAL EDUCATIVO

11,292 materiales educativos y formativos, y artículos promocionales distribuidos:

- 5,234 materiales educativos y formativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras y el quehacer institucional.
- 6,058 artículos promocionales tales como: magnéticos, lápices, alcancías, pelotas, lapiceros, reglas, squez y estuches.

7. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

DESARROLLO Y TRANSICIÓN DE LA PRESIDENCIA PRO TEMPORE DEL FIAGC EN EL MARCO DEL XIV FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Arturo Salazar Villalta, fue electo para liderar la Presidencia Pro-Témporte del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) para el período octubre 2019-octubre 2020, y durante el último trimestre de su gestión se realizaron los siguientes logros:

Realización de una serie de 5 webinarios internacionales para compartir la información sobre prácticas y medidas para enfrentar los efectos de la pandemia COVID-19 en los consumidores, y que han dado buenos resultados en la región, con un alcance aproximado de 65 profesionales de las agencias de Iberoamérica en cada webinar.

Gestión de 3 grupos de trabajo multipaís orientados a trabajar en lineamientos y herramientas comunes para los países del FIAGC alrededor de las siguientes temáticas: Economía Digital, Directrices de las Naciones Unidas, y Pérdida y Desperdicio de Alimentos.

Como producto de lo anterior, en el mes de noviembre de 2020, se lanzó la campaña Iberoamericana denominada: #ConsumidorDigital, en la que todos los países FIAGC compartieron piezas de comunicación sobre aspectos prácticos para la protección del consumidor en el comercio electrónico que se revolucionó en el marco de la pandemia.

Finalmente, en el marco del proceso de transición de la Presidencia Pro Tempore, el Lic. Salazar participó como expositor en la Conferencia Digital Internacional sobre Protección del Consumidor y Cooperación Internacional que tuvo lugar el 14 de octubre de 2020, y fue organizada por la Dirección General del Consumidor de Portugal.

Así mismo, en noviembre de 2020, el Lic. Salazar presentó el informe de gestión de la Presidencia Pro Tempore saliente en la sesión virtual que se llevó a cabo para celebrar el XIV Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).



PROYECTOS DE COOPERACIÓN SUR-SUR Y TRIANGULAR

Proyecto: Fortalecimiento de las capacidades del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana, para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores. Con una duración de 11 meses, este proyecto fue financiado por el Gran Ducado de Luxemburgo con un presupuesto original de \$75,300.00, de los cuales la cooperación apoyaba con un monto de \$41,100.00. Del 20 al 24 de enero del 2020, se realizó la primera pasantía presencial donde asistieron 4 colegas dominicanos.

Posteriormente, y en base a las limitaciones de viaje impuestos por la pandemia del COVID-19, el proyecto fue concluido en diciembre 2020, a través del desarrollo de sesiones virtuales para cubrir la transferencia de conocimientos y buenas prácticas de la Defensoría del Consumidor hacia los colegas de Pro-Consumidor en las áreas de: Investigación y Análisis del Mercado de alimentos de la canasta básica, Difusión de Información y recepción de reclamos de los consumidores, Gestión de Demandas Colectivas de Consumidores, y Gestión del Proceso de Defensorías Móviles.

PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Proyecto: Protección Integral de los derechos de las personas consumidoras MYPES de El Salvador. De la mano del aliado estratégico CONAMYPE y con el objetivo de fortalecer los lazos de cooperación interinstitucional en pro de la defensa de las personas consumidoras, se ha plasmado este proyecto con una duración de 13 meses orientado a beneficiar a los pequeños y medianos empresarios del país a través de la mejora del ejercicio de los derechos de las MYPES mediante el acercamiento de servicios, la promoción del marco normativo de la protección al consumidor, y elevar sus conocimientos para equilibrar las relaciones proveedor-consumidor.

Con este fin, en el mes de abril de 2021 se ha implementado el proyecto piloto de ventanilla una virtual de atención al consumidor en las instalaciones centrales de CONAMYPE, posteriormente se gestionará el financiamiento para ampliar la cobertura de las ventanillas virtuales a 10 puntos de atención clave identificados por CONAMYPE.

Proyecto: Protección Integral de los derechos de las personas consumidoras en los Territorios Modelo con Identidad en El Salvador. En articulación con el Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial en el marco del proyecto nacional de Territorios Modelo con Identidad, y con el objetivo de fortalecer los lazos de cooperación interinstitucional en defensa de los consumidores, se ha plasmado este proyecto que tiene una duración de 16 meses orientado a beneficiar a la población de los territorios priorizados del país, a través de la mejora del ejercicio de los derechos como consumidores mediante el acercamiento de servicios, la promoción del marco normativo de protección al consumidor, así como los sistemas de educación y participación ciudadana, para equilibrar las relaciones proveedor-consumidor.

Para ello, el primer paso será implementar un proyecto piloto que consiste en la implementación de una ventanilla virtual de atención al consumidor en la sede de Gobernación de Cojutepeque, la cual forma parte de los territorios modelo priorizados por dicho ministerio en el mes de mayo 2021, posteriormente se gestionará el financiamiento para ampliar la cobertura de las ventanillas virtuales a las 14 zonas priorizadas.





CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

Tabla 12. Convenios interinstitucionales de la Defensoría del Consumidor

Fecha	Institución	Alcance
1/11/2020	Dirección General de Correos	Prestación de servicios de recolección, transporte y distribución de correspondencia de la Defensoría y sus unidades hacia destinos nacionales e internacionales.
18/12/2020	Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD)	Uso de los espacios en los niveles uno y dos del edificio de la Defensoría del Consumidor, en el Plan de La Laguna, de Antigua Cuscatlán, para el funcionamiento de la oficina sede del CONAIPD.
21/04/2021	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)	Crear estrategias de acercamiento, aunar esfuerzos para fortalecer la protección del consumidor, y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Defensoría del Consumidor; asimismo, fomentar entre los emprendedores de bienes y servicios, adscritos a la CONAMYPE, prácticas respetuosas de los consumidores.
25/05/2021	Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGOB)	Crear estrategias de acercamiento, aunar esfuerzos para fortalecer la protección del consumidor, y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Defensoría del Consumidor; asimismo, fomentar entre los proveedores de bienes y servicios, prácticas respetuosas a favor de las personas consumidoras.

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.



COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

V

La pandemia de COVID-19 llevó a la Defensoría del Consumidor a enfrentar nuevos escenarios de intervención y con creatividad continuó protegiendo los derechos del consumidor mediante la articulación de acciones con otras entidades por medio del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor, normativa que otorga a la Defensoría la calidad de entidad coordinadora de dicho Sistema. A continuación, se exponen los resultados principales en el período junio 2020 - mayo 2021:

CARTAS DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

La pandemia no fue obstáculo para que 11 nuevas instituciones del sector público continuaran materializando su compromiso de brindar servicios de calidad a la población mediante la elaboración de Cartas de Derechos para Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos.

Estos nuevos documentos públicos constituyen un esfuerzo de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor de manifestar su compromiso de manera pública para una mejora continua de los servicios y que la población lo constate mediante la solicitud de ellos. En el período de junio 2020 a mayo del 2021, 12 instituciones públicas del órgano Ejecutivo estuvieron comprometidas en este esfuerzo.

Las instituciones participantes reportadas en este período son:

- Autoridad de Aviación Civil, AAC.
- Banco de fomento Agropecuario, BFA.
- Centro Nacional de Registros, CNR.
- Consejo Nacional de Energía, CNE.
- Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, CEPA.
- Dirección Nacional de Medicamentos, DNM.
- Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, ISDEMU.
- Ministerio de Desarrollo Local, MIDEL.
- Ministerio de Educación, MINED.
- Superintendencia General de Energía y Telecomunicaciones, SIGET.
- Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, SOM.
- Superintendencia del Sistema Financiero, SSF.

A la fecha un total de 30 instituciones cuentan con Cartas de Derechos para Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos. Asimismo, como parte de los procesos de seguimiento a las instituciones que adoptaron sus respectivas cartas de derechos, en el mes de septiembre de 2020 se realizó un webinar para conocer el informe de monitoreo de cartas de derechos y el ciclo de actualización de una carta de derechos con la participación de 9 instituciones, y para el mes de abril 2021 un segundo webinar con el resto de instituciones.



EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACCIÓN DEL SNPC 2020

La pandemia de COVID-19 llevó a replantear las actividades en el ámbito de la actuación interinstitucional del SNPC a partir del mes de marzo de 2020, por lo que el contenido del plan aprobado inicialmente fue readecuado en sus alcances y énfasis. No obstante, es importante señalar que se logró ejecutar el 94.4% del Plan con el apoyo interinstitucional de 20 instituciones del SNPC.

Las readecuaciones al contenido del Plan del SNPC 2020 constituyeron 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 18 acciones. El Sector Alimentos concentró la mayor cantidad de actividades (36%); los sectores de Educación, Medicamentos, Servicios Financieros y Telecomunicaciones participan todos ellos con dos actividades y contribuyen con el 11%; y los sectores Agua, Energía Eléctrica, Vivienda y Lotificaciones, y Cartas de Derechos contribuyen con el 6%. El nivel de cumplimiento fue altamente satisfactorio ya que 17 de las 18 actividades planificadas fueron ejecutadas reflejando un nivel de cumplimiento del 94.4%.

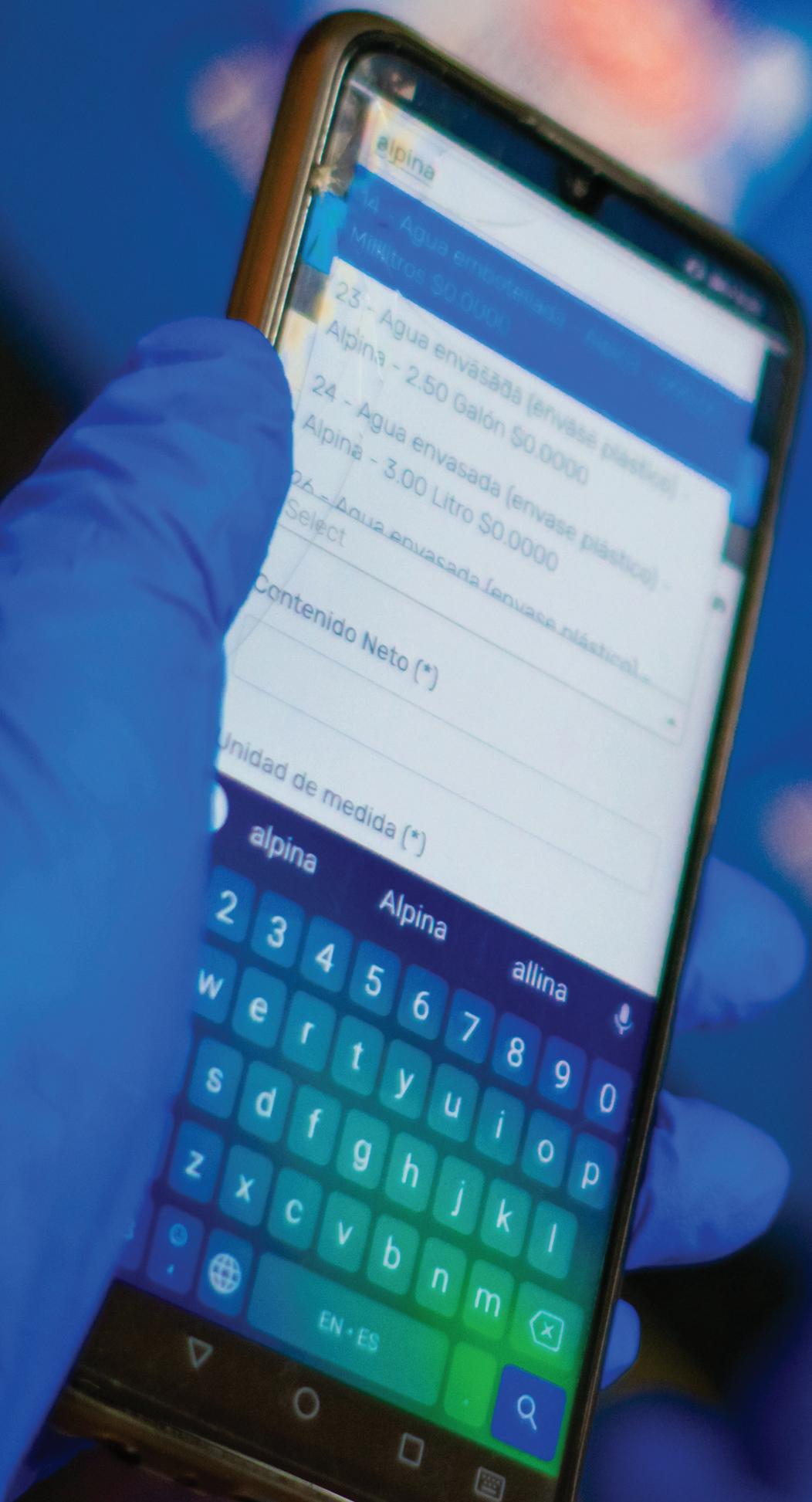
Los sectores identificados como prioritarios durante el 2020 se presentan a continuación:

Tabla 13. Plan de acción SNPC 2020: Actividades planificadas por sectores intervenidos

Sectores priorizados	No. de Actividades	%	% Acumulado
Agua	1	6%	6%
Alimentos	6	32%	38%
Cartas de Derecho	1	6%	44%
Educación	2	11%	56%
Energía Eléctrica	1	6%	61%
Medicamentos	2	11%	72%
Servicios Financieros	2	11%	83%
Telecomunicaciones	2	11%	94%
Vivienda y Lotificaciones	1	6%	100%
Total	18	100%	

Fuente: Elaboración propia Plan de Acción 2020 octubre.







La tabla muestra tres aspectos sobresalientes. En primer lugar, el sector de alimentos se constituyó en el centro de atención de las actividades ejecutadas, pues concentró el 32%, reflejando con ello la apuesta de vigilancia del mercado frente al escenario emergente de la pandemia COVID-19, la disminución de las actividades económicas y la prevención en las actividades especulativas en el sector alimentos.

En segundo lugar, los sectores de Educación, Medicamentos, Servicios Financieros y Telecomunicaciones conjuntamente, concentraron el 44 % del esfuerzo de coordinación interinstitucional del presente período, dado que la educación y los insumos relacionados con las prácticas higiénicas y medicamentos, así como las relaciones crediticias, y el pago de servicios básicos tuvieron especial relevancia en el contexto de la pandemia de COVID-19.

En tercer lugar, y para responder a situaciones afectadas por la disminución de actividades económicas, las actividades de Vivienda y Lotificaciones, Agua, Energía Eléctrica y Cartas de derechos, si bien representaron el 24% de las actividades ejecutadas, la complejidad en la coordinación de ejecución no dejó de ser exigente y rigurosa, además de aglutinar en algunas de ellas la coparticipación de muchas instituciones de manera simultánea.

Un factor clave de éxito en la ejecución de las actividades del Plan de Acción del SNPC 2020 lo constituyó la coordinación sectorial asumida por las direcciones y jefaturas de la DC y las instituciones del SNPC. A continuación, las principales acciones realizadas.

SECTOR AGUA POTABLE

Mediante la mesa técnica, abierta desde el período anterior, se han resuelto cinco casos colectivos (Colonia Bosques del Matazanos; Colonia La Ceiba I y II, municipio de Sacacoyo y un caso en el municipio de Santa Ana).

SECTOR ALIMENTOS

Cursos Virtuales sobre Etiquetado como parte de los esfuerzos de atención no presencial, con las instituciones integrantes del Sistema: Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Ministerio de Desarrollo Local (MINDEL) y la DC, se realizó el curso virtual de etiquetado general de alimentos y bebidas pre envasadas a 43 personas emprendedoras que se encuentran inscritas en los programas de Ciudad Mujer y CONAMYPE y al personal de estas instituciones que se dedican a asesorar en dicho tema. De acuerdo con los objetivos del curso, las personas participantes conocieron y aplicaron el marco legal y técnico del etiquetado general de alimentos y bebidas pre envasadas, ya que a través del conocimiento adquirido fueron capaces de elaborar una etiqueta general para los productos que fabrican, supliendo la necesidad que tenían a este respecto cuando iniciaron el curso. Asimismo, los funcionarios de las instituciones Ciudad Mujer y CONAMYPE adquirieron con el curso los conocimientos necesarios para poder asesorar técnicamente a las personas emprendedoras en relación con el etiquetado general de alimentos y bebidas pre envasadas.



2 webinarios realizados para dar a conocer la normativa de bioseguridad del MINSAL a diversos proveedores del sector comercial, en reuniones y webinarios sobre diversos temas organizados por la Defensoría.

Dirigidos a proveedores del sector comercial sobre las disposiciones generales de la LPC y comercio electrónico de bienes y servicios (25 personas), y webinar sobre publicidad, promociones y ofertas especiales de bienes y servicios en la cual participaron 23 personas. Estas actividades se realizaron en octubre de 2020.

- Reuniones con los principales centros comerciales del país realizadas en noviembre de 2020 para dar a conocer las disposiciones de la LPC y las medidas de bioseguridad para prevenir el COVID-19 en el marco del viernes negro y las fiestas navideñas (participaron 20 delegados). Asimismo, y siempre sobre el mismo tema, se realizó una reunión con proveedores que prestan servicio de Delivery para incluir a este importante sector asistiendo delegados de 5 empresas.
- Realización verificaciones en comercios y restaurantes para constatar el cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el MINSAL para prevenir contagios por COVID-19. Esta actividad se ejecutó exitosamente gracias a las coordinaciones con MINSAL las cuales finalizaron en diciembre de 2020.

SECTOR EDUCACIÓN

Tramitación y solución de 12 casos colectivos con entidades de educación superior en el marco de la pandemia COVID-19.

SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA

Ejecución de 2 planes de inspección en etiquetado de eficiencia energética (acondicionadores de aire tipos divididos y refrigeradores) que incluyeron 50 inspecciones en los departamentos de San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel, tras las cuales se levantaron 350 actas de inspección en 40 establecimientos, con el fin de asegurar la certeza en información que recibe la población consumidora en la compra de estos bienes.

SECTOR MEDICAMENTOS

Ejecución de un Plan de Inspección en establecimientos dedicados a la venta de medicamentos realizado en los meses de octubre y noviembre de 2020. De las 203 inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados, 199 presentaron hallazgos de cumplimiento (98.03%) y 4 inspecciones incumplimiento a las disposiciones verificadas (1.97%).

SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

Realización de una campaña en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 sobre derechos de los consumidores en temas de seguros mediante 3 webinarios abiertos a la población consumidora con las temáticas: "Hablemos sobre Seguros"; "Seguros de Personas" y "Seguros sobre bienes" con la asistencia de 137 personas, en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero.

Finalmente, para fortalecer las acciones informativas y de orientación al consumidor durante la pandemia, se realizó un webinario en el mes de diciembre de 2020 con empleados del sector público en temas financieros bajo la responsabilidad de las instituciones como el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor. El tema central versó sobre "Haciendo buen uso del crédito". Asimismo, se diseñó y divulgó contenido educativo en redes sociales de la DC.



SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y TELECOMUNICACIONES

A lo largo del período se identificaron casos colectivos en materia de Energía eléctrica o Telecomunicaciones, a fin que SIGET los conociera y pudiera resolverlos. En esta gestión se identificaron 5 casos colectivos (3 por incumplimiento del decreto Legislativo 601 “Ley transitoria para diferir el pago” y dos casos colectivos por cobros indebidos que abarcaron a 7,673 personas consumidoras.

Se realizaron 2 webinarios sobre “Protección de las personas consumidoras en el comercio electrónico” y, “Publicidad, promociones y ofertas especiales” para 81 representantes de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME).

SECTOR VIVIENDA

Con el acompañamiento coordinado del Ministerio de Vivienda (MIVI), el Centro Nacional de Registros (CNR) y la Defensoría del Consumidor se identificaron y cerraron dos casos colectivos en dos inmuebles relacionados con problemas de lotificaciones de uso habitacional (uno por incumplimiento de contrato y otro por no haber entregado las escrituras) intervención gubernamental que favoreció y transformó la vida de 80 familias.

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 2021 que incluye las siguientes áreas con su respectivo número de intervenciones y entidades con las que la DC coordina:

Tabla 14. 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 MUJER/ CONAMYPE /BANDESAL/MINSAL Y DC	4
Medicamentos	DNM Y DC	1
Energía eléctrica	CNE Y DC	1
Vivienda y Lotificaciones	MV, CNR Y DC	1
Educación	MINED, BCR, MIGOB Y DC	3
Financiero	BCR, SSF Y DC	5
Telecomunicaciones	SIGET Y DC	2
Cartas de derechos	-	2
Total		20

Fuente: Elaboración propia Plan de Acción 2020.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Ibuprofen 300mg
Hidroclorotiazida 25mg



DESARROLLO INSTITUCIONAL

VI

CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) brindó apoyo a las Direcciones y Unidades de la Defensoría del Consumidor en la adquisición de bienes y servicios demandados, proceso que se realiza a partir de los procedimientos que enmarca la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y otras leyes afines.

En total, en el período, se reportan 200 procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la DC, lo que equivale a \$843,385.77, importante mencionar que 15 procesos de compras se reportaron como desiertos debido a que se publicaron en los días donde el país se encontraba en cuarentena.

Tabla 15. Bienes y servicios contratados

Proceso de servicios o bienes contratados	Junio 2019 Mayo 2020	Junio 2020 Mayo 2021	Montos contratados Junio 2020 a Mayo 2021
Libre gestión	221	175	\$ 582,999.50
Contratos	17	12	\$157,613.16
Prórroga de contratos	9	10	\$49,085.60
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	3	3	\$53,687.51
Total	250	200	\$843,385.77

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

Tabla 16. Detalle de los bienes y servicios contratados, según categorías

	Monto
Mobiliario de oficina y mantenimiento de infraestructura	\$355,012.06
Inversión Informática	\$234,220.20
Adquisición, mantenimiento y seguro de vehículos	\$137,370.15
Prevención y tratamiento relacionado al COVID-19	\$50,309.21
Inversión en talento humano	\$38,173.86
Equipo de comunicaciones e información	\$18,979.58
Servicios de auditoría	\$4,200.00
Actividades educativas e informativas	\$3,432.20
Servicios relacionados a la acreditación	\$1,688.51
Total	\$843,385.77

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



10 resoluciones realizadas de ampliación y prórroga de contratos de servicios (servicio de mantenimiento de aire acondicionado, arrendamiento de fotocopiadoras, servicio de vigilancia, telefonía e internet, limpieza de instalaciones y aseguradora de vehículos).

Tabla 17. Listado de licitaciones y contrataciones directas

	Proveedor	Monto	Fecha de contrato	Objetivo
CONTRATACIÓN DIRECTA	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	\$4,200.00	25/09/2020	Servicio de auditoría externa de inicio 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	\$3,153.51	11/02/2021	Consultoría "Primera 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 renovación 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"
LICITACIÓN PÚBLICA	SERNASE, S. A .DE C.V.	\$47,499.00	26/03/2021	Servicio de vigilancia para las oficinas de la institución.
TOTAL				\$53,687.51

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

INVERSIÓN EN LA PROTECCIÓN DEL TALENTO HUMANO ANTE EL COVID-19.

En el marco de la pandemia del Covid-19 la Defensoría continuó con sus labores desempeñando un rol clave para garantizar que no se vulneren los derechos de los consumidores en la pandemia. Para ello, se implementaron una serie de medidas orientadas a la protección de la salud del talento humano de la institución, tales como: aprobación del protocolo de bioseguridad; implementación de teletrabajo; entrega diaria de mascarillas, lentes de protección y guantes; gestión de un médico particular, quien prestó sus servicios ad honorem para realizar consultas a personal con casos sospechosos de Covid-19; y compra de equipo médico para apertura una clínica institucional.

Por otra parte, la institución ha gestionado con el Ministerio de Salud (MINSAL), la realización de pruebas para tamizaje de Covid-19 para 334 empleados(as) de la Defensoría.





GESTIÓN ÓPTIMA DEL TALENTO HUMANO

Una de las principales apuestas de la Defensoría para garantizar la defensa y protección efectiva de las personas consumidoras es la formación continua del talento humano, la cual se realiza conforme a los marcos regulatorios vigentes y los nuevos conocimientos, destrezas, técnicas y métodos de trabajo para lograr eficiencia, eficacia, calidad y mejora continua en la prestación de nuestro servicio público a la ciudadanía.

Durante el período comprendido de junio 2020 a mayo 2021 fueron capacitados, para fortalecer su desempeño y desarrollo profesional, un total de 204 colaboradoras y colaboradores de la Defensoría del Consumidor; se impartieron un total de 101 capacitaciones (modalidad virtual y presencial) las cuales se detallan a continuación:

Tabla 18. Número de capacitaciones por tipo

Tipo de capacitación	Número de capacitaciones
Desarrollo Humano	48
Normativas Legales	19
Calidad	5
Género	4
Sistemas Informáticos	12
Salud y Seguridad Ocupacional	13
Total	101

Fuente: Unidad de Talento Humano (período junio 2020-mayo 2021).

INNOVACIÓN Y RECURSOS INFORMÁTICOS

Infraestructura tecnológica:

- Adquisición de 8 computadoras portátiles y 12 computadoras de escritorio; 1 Unidad de Almacenamiento Masivo (NAS) para resguardo de información en digital; 3 Access Point y 1 switch para mejorar la comunicación en oficinas; 1 impresora Láser; 1 equipo de seguridad perimetral para fortalecer el trabajo remoto y de seguridad; 1 servidor con mejores características para implementación de sitio web y aplicaciones principales de la Defensoría del Consumidor.



Desarrollo de Sistemas:

- Se realizó encuesta a través del Sistema Colaborativo Institucional (SINCO), para seguimiento y monitoreo de posibles casos por COVID-19 y proceso de notificación a Talento Humano.
- Módulo de Denuncias Simplificada para el Centro de Solución de Controversias lo que permite un menor tiempo de ingreso para las atenciones.
- Conciliación Virtual que permite llevar a cabo en Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA), los registros de conciliaciones y la documentación legal correspondiente, así como el uso de la plataforma para videoconferencias.
- Desarrollo del módulo de Citas para las atenciones en oficinas de la Defensoría, así como en ventanillas externas.
- Desarrollo y mejora de Defensoría en Línea para el ingreso y seguimiento de las atenciones.
- Integración de los módulos de Tribunal Sancionador, Centro de Solución de Controversias y Defensoría en Línea.
- Registro de la atención de ventanilla descentralizada; y el Módulo de Transporte (Combustible) para Logística.

- Instalación y configuración en servidores minería de datos para la generación de conocimiento, con el fin de implementar el proyecto Sistema de Inteligencia de Datos de Consumo y Mercados (SICOMER).

- Actualización y mejora del aula virtual de la Defensoría del Consumidor.

Con el objetivo de cumplir con los lineamientos que emite el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), la Defensoría adquirió 14 scanners para el proceso de digitalización de documentos, 4 deshumificadores, 3 extintores para los archivos periféricos; y por otra parte, se actualizaron 15 documentos normativos que regulan el proceso de gestión documental.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE

La Defensoría invirtió \$76,068.89 en infraestructura, entre otros, a saber: readecuación de oficinas Dirección Jurídica, Talento Humano, UACI, Unidad de Comunicaciones, y Ciudadanía y Consumo; así como en la readecuación de espacio para el funcionamiento de la Clínica de Salud Integral de la Defensoría del Consumidor. En relación a la flota vehicular se adquirió un microbús con capacidad para 15 personas y una camioneta para la oficina del Plan de la Laguna, la inversión asciende a \$71,711.50. Así mismo se realizó inversión en equipo médico y mobiliario por un monto de \$26,830.86, para equipar la Clínica de Salud Integral, y demás oficinas de la Defensoría del Consumidor.

En cuanto a la atención de la emergencia por Covid-19, la institución realizó adquisiciones de equipo de bioseguridad y para sanitizar las oficinas y vehículos, el monto invertido fue de \$12,926.56. Asimismo, debido a que los equipos de aires acondicionados estaban obsoletos y en mal estado, se invirtió la cantidad de \$27,802.09 en la adquisición de 17 equipos de aires acondicionados tipo mini Split de diferentes capacidades para ser instalados en las oficinas del Plan de la Laguna, y áreas de servidores de las oficinas regionales, Centro de Solución de Controversias (CSC) y Tribunal Sancionador.

Otra inversión no menos importante fue la adquisición de un sistema de video vigilancia para la oficina de CSC y una nueva cámara con sensor de temperatura para el área de servidores de la oficina Plan de la Laguna, por un monto de \$1,517.12.



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Defensoría del Consumidor realiza acciones para la protección del medio ambiente, como el uso eficiente y racional de los recursos y, campañas y actividades impulsadas a través de la Unidad Ambiental de la institución. Así, se organizó el webinar: "Lucha contra la contaminación por plástico de un solo uso", registrando la participación de 148 personas (88 mujeres y 60 hombres). Igualmente, se reciclaron 3,035 libras de desechos sólidos recuperados (papel, plástico, latas, cartón y hierro); por otra parte, se logró una reducción del 20% de consumo de papelería equivalentes a 441 resmas de papel bond.

En el periodo reportado se aprobó la Guía de compras verdes, el Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos y el Diagnóstico Ambiental.

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

Con el objetivo de fortalecer la igualdad sustantiva y garantizar la transversalidad del principio de igualdad, equidad y no discriminación de mujeres y hombres, se realizaron diferentes acciones entre las que resalta la aprobación de los documentos siguientes: Plan de acción de la Política de Igualdad y No Discriminación, Código de Ética Institucional, Protocolo Institucional para prevenir y atender casos sobre acoso sexual y discriminación de la DC y Plan de formación para la igualdad sustantiva y equidad de género institucional para empleadas(os) de la Defensoría del Consumidor.

Así también, se coordinó con el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) la realización de tres webinar, contando con la participación de 95 mujeres y 46 hombres. Las temáticas que se impartieron son las siguientes: Impacto en las mujeres en época de pandemia, Violencia simbólica y acoso sexual. En el marco del Plan de formación para la Igualdad Sustantiva y Equidad de Género Institucional para empleadas(os) se capacitó a 15 talentos de la Defensoría (12 mujeres y 3 hombres).



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

VII

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2020

El presupuesto asignado a la Defensoría del Consumidor para el año 2020 fue de \$6,109,020, proveniente de la fuente de financiamiento GOES.

A lo largo del ejercicio 2020 se llevaron a cabo algunas modificaciones presupuestarias, con movimientos entre las asignaciones por rubro, sin modificación del monto total. La mayor parte de ellas debido a las necesidades generadas por la crisis sanitaria suscitada a partir de marzo 2020.

Tabla 19. Ejecución presupuestaria por clasificación económica (\$), del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020

Clasificación económica	Presupuesto	Modificaciones	Presupuesto	Presupuesto	Ejecución %
	Votado		modificado	Ejecutado	
GASTOS CORRIENTES	6,068,180	-283,512	5,784,668	5,774,162	99.8
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	6,023,380	-278,657	5,744,723	5,734,220	99.8
Remuneraciones	5,006,530	-186,320	4,820,210	4,810,698	
Adquisición de Bienes y Servicios	1,016,850	-92,337	924,513	923,522	
Gastos Financieros y otros	44,800	-4,855	39,945	39,942	100.0
GASTOS DE CAPITAL	40,840	283,512	324,352	324,049	99.9
Inversiones en Activos Fijos	40,840	283,512	324,352	324,049	
Total	6,109,020	0	6,109,020	6,098,211	99.8

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

A pesar de las vicisitudes enfrentadas durante el ejercicio 2020 por la Defensoría del Consumidor, la ejecución del presupuesto fue de 99.8%.

Los Gastos de Consumo o Gestión Operativa alcanzaron una ejecución 99.8% del presupuesto modificado y representan un 94% del gasto total; y están integrados por las remuneraciones y beneficios pagados a los empleados y la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento institucional. Los Gastos Financieros y Otros, representan únicamente el 0.7% de la ejecución total y se integran básicamente por la adquisición de seguros para la protección de los bienes institucionales y el cumplimiento de otras obligaciones legales como las tasas municipales y seguro de vida para los empleados.

Las erogaciones de Gastos de Capital representaron un 18.82% del gasto total y continúan en segundo orden de importancia. Las modificaciones al presupuesto favorecieron particularmente a esta clasificación, con inversiones en Activo Fijo; esta dinámica está explicada por la necesidad imperante de crear las condiciones institucionales necesarias para enfrentar los cambios en las modalidades de trabajo durante la pandemia por Covid-19 y preparar la infraestructura institucional con la adquisición de hardware y software para la sostenibilidad de los servicios en línea, a través de diferentes canales digitales.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

VII

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021

La asignación presupuestaria inicial para el período del 01 de enero al 31 de mayo 2021 fue de \$2 244,580. Durante este período existió la necesidad de modificar las asignaciones relacionadas con la Adquisición de Bienes y Servicios e Inversiones en Activos Fijos, particularmente con movimiento de algunos flujos mensuales, dentro del primer semestre con el fin de adelantar la disponibilidad, conforme a las condiciones acordadas para algunos procesos, por lo que se cuenta con un presupuesto modificado para el mismo período de \$2,277,383.

Tabla 20. Ejecución presupuestaria por clasificación económica (\$), del 1 de enero al 31 de mayo de 2020

Clasificación económica	Presupuesto votado	Modificaciones	Presupuesto modificado	Presupuesto ejecutado	Ejecución %
GASTOS CORRIENTES	2,228,080	11,120	2,239,200	2,187,200	97.7
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	2,189,930	11,120	2,201,050	2,149,050	97.6
Remuneraciones	1,841,431	0	1,841,431	1,789,431	
Adquisición de Bienes y Servicios	348,499	11,120	359,619	359,619	
Gastos Financieros y otros	38,150	0	38,150	38,150	100.0
Transferencias corrientes	0	0	0	0	-
GASTOS DE CAPITAL	16,500	21,683	38,183	38,183	100.0
Inversiones en Activos Fijos	16,500	21,683	38,183	38,183	
Total	2,244,580	32,803	2,277,383	2,225,383	97.7

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

La ejecución presupuestaria del período enero-mayo 2021 es de 97.7%. El componente principal de los Gastos Corrientes lo constituyen los Gastos de Consumo o Gestión Operativa que presentan el 97.6% de ejecución y representan el 97% de la ejecución total. En segundo orden de importancia, en la ejecución se encuentran las Inversiones en Activos Fijos (Gastos de Capital) con ejecución del 100% del presupuesto modificado, al igual que Gastos Financieros y Otros, que comprende la contratación de seguros y fianzas para la atención de algunos riesgos institucionales.

Para el ejercicio fiscal 2020, la auditoría externa aún se encuentra en curso al cierre de este informe; sin embargo, es importante mencionar que tanto la auditoría externa como la auditoría de la Corte de Cuentas de la República, dieron un dictamen limpio para el ejercicio 2019.



RETOS Y PROYECCIONES INSTITUCIONALES

VIII

RETOS

- Ampliación de la vigilancia del mercado, en un contexto de incertidumbre derivado de la pandemia del COVID-19. Debido a la pandemia se ampliaron las competencias en vigilancia del mercado, extendiéndose a otros aspectos como la verificación del cumplimiento de la regulación de precios máximos en productos esenciales (alimentos, mascarillas y alcohol gel); y la atención a la encomienda de gestión del Ministerio de Salud para que el personal de la Defensoría del Consumidor verificara, en los diferentes establecimientos comerciales, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad para proteger la salud de la población, lo cual requirió de la administración eficiente de la capacidad instalada del personal, el apoyo de otras entidades gubernamentales y el fortalecimiento de las capacidades técnicas.
- Implementación de programas educativos mediante plataformas virtuales. La utilización de los medios tecnológicos para crear una plataforma virtual y la capacitación al personal permitió realizar cursos virtuales y webinarios con consumidores y proveedores de diversos sectores, para dar a conocer el marco normativo de protección al consumidor y otras normativas, a fin de garantizar su cumplimiento y proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras y al mismo tiempo impulsar buenas prácticas que permitan una sana competencia entre proveedores y una mayor transparencia en el mercado. En concreto, se realizaron las siguientes acciones:
- Capacitación al talento de diversas unidades para el uso del aula virtual de la Defensoría y otras plataformas digitales, a fin de fortalecer la implementación de acciones educativas virtuales.
- Capacitación a 3 talentos de la Dirección, como administradores de aula virtual.
- Entrega de equipo informático (laptop) a 3 talentos de la Dirección, que son parte del equipo de tutores y tutoras virtuales.
- Contratación del servicio de plataforma ZOOM, para la implementación de webinarios, reuniones de trabajo, coordinaciones internas y externas.
- En los meses de febrero y marzo de 2021, se fortaleció el equipo de educación virtual, con la capacitación de 2 talentos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, y 2 de cada una de las Oficinas Regionales de Oriente y Occidente.
- Participación y trabajo articulado con otras entidades. La participación virtual de la Defensoría del Consumidor en diversos espacios de coordinación, normalización y reglamentación técnica como los comités promovidos por Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN) y el CODEX ALIMENTARIUS permitieron aportar activamente en la creación y actualización de reglamentos y normas técnicas protegiendo los intereses de las personas consumidoras.
- Asegurar el Sistema de Calidad de los servicios de la institución, inclusive en la gestión de la emergencia por la pandemia del COVID-19. Pese a la pandemia por el COVID-19, la Defensoría ha dado seguimiento permanente al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y ha continuado ejecutando los procesos de evaluación de la conformidad acreditados por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) tales como: Inspección en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas con relación a precios, fecha de vencimiento, idioma de la información e información de derechos del consumidor, Inspección de contenido neto en productos en preempacados; y, ensayos de laboratorio de cantidad en producto en preempacados en unidades de masa y de volumen, de acuerdo a las Normas ISO/IEC 17020:2012 y 17025:2017, respectivamente.



RETOS

- Fortalecimiento del marco legal de protección al consumidor. Elaborar/analizar y emitir opinión sobre propuestas de ampliación y/o modificación del marco normativo para la protección al consumidor. Se han elaborado 3 opiniones jurídicas sobre proyectos de Ley para ampliar los derechos y mecanismos de protección al consumidor.
- Revisión de contratos para prevenir la inclusión de cláusulas que afecten los derechos del consumidor. Revisar la totalidad de contratos de adhesión remitidos para análisis dentro del plazo máximo otorgado por ley: De junio de 2020 a mayo 2021, se han revisado 218 contratos de adhesión y 448 anexos del sector financiero y de telecomunicaciones
- Implementación de medidas de protección del talento humano, el cual se ha mantenido activo durante toda la pandemia. Se activaron las modalidades presencial y semipresencial de trabajo. Asimismo, se resguardó al talento humano con mayores niveles de riesgo de contagio. También, se adquirieron productos y materiales para el cuidado durante la emergencia, enfrentando problemas en la disponibilidad y precios de los mismos..
- Ejecución virtual de proyectos de cooperación internacional. La pandemia del COVID-19 presentó retos para la efectiva ejecución de proyectos, cuyo desarrollo estaba programado para realizarse en otros países de manera presencial. A partir de ello, se buscó la forma de transferir los conocimientos y resumen de buenas prácticas de manera virtual, concretando la ejecución total del proyecto conjunto con República Dominicana. Esta misma dinámica se empleó para el seguimiento a los proyectos multipaís del FIAGC, dado que la pandemia generó atrasos en el desarrollo de los mismos pero el compromiso impregnado por la Presidencia Pro-Témpore hizo que los países cumplieran con los entregables en tiempos comprensibles.
- Automatización de servicios institucionales. Se han implementado una serie de mecanismos virtuales para la atención y tramitación de casos, así como, por ejemplo, las conciliaciones virtuales. Y el impulso a otros mecanismos para interposición de reclamos, como es el caso del WhatsApp, Call Center, Redes sociales, etc.
- Margen financiero reducido. Aunque los resultados obtenidos han sido excelentes, durante el período del informe se han enfrentado múltiples desafíos que afectaron el plan financiero inicial, así como la operatividad administrativa para la gestión financiera. La Defensoría del Consumidor cuenta con un presupuesto con muy poco margen de maniobra y tanto las nuevas necesidades enfrentadas para operar durante la emergencia, así como las obligaciones de legal cumplimiento emanadas del Ejecutivo en torno a nuevas prestaciones, supusieron algunos retos. Afortunadamente, las dificultades relativas a las modificaciones presupuestarias se enfrentaron con mucha versatilidad a nivel institucional y con el apoyo del Ministerio de Hacienda, a través de sus diferentes instancias como la Dirección General del Presupuesto.



PROYECCIONES

- Más tecnología para proyectos de protección al consumidor. La institución se encuentra inmersa en una dinámica de cambios para adaptarse y reinventar nuevas formas de responder a las necesidades de los usuarios de sus servicios y otras partes interesadas. Para el próximo período se espera que la inversión en tecnología para la creación de herramientas automatizadas, el uso de licencias y acceso a plataformas digitales sea mayor.
- 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. Ampliar la vigilancia en el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, LPC y demás normativa de consumo en proveedores de servicios financieros no supervisados por la SSF.
- Profundizar la divulgación del marco legal de protección al consumidor. Continuar realizando webinarios con proveedores de diferentes sectores para divulgar el marco normativo de protección al consumidor y otras normativas vinculantes, a fin de proteger los intereses y derechos de las personas consumidoras.
- Promoción de buenas prácticas y cumplimiento de la Ley en el comercio electrónico. Promover la adhesión de más proveedores al Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios, con el objetivo de incentivarlos al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor relacionadas a comercio electrónico, a fin de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras, fomentar prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia y responsabilidad sobre los bienes y/o servicios que se ofertan a las personas consumidoras a través de plataformas electrónicas, entre ellos los sitios web.
- Asegurar la calidad de los servicios brindados a la población. Estamos comprometidos con mantener y ampliar el alcance de la acreditación hacia otros sectores priorizados que están dentro de nuestro marco legal; asegurar la competencia del talento humano a través de la capacitación y supervisión permanente; promoviendo una mejora continua de los procesos de inspección y del laboratorio, por medio de la revisión y actualización de procedimientos para la prestación de servicios eficaces, y continuar apoyando e incentivando a las instituciones gubernamentales en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para proteger los derechos de las personas consumidoras a través de la implementación y mantenimiento de los procesos de acreditación en su quehacer institucional.
- Reformar la Ley de Protección al Consumidor para garantizar el cumplimiento de los derechos. Ampliación y/o modificación del marco normativo para la protección de los consumidores.
- Fortalecer la estrategia de tramitación de casos colectivos. Promover el uso de medios alternos para dar solución a las denuncias colectivas para beneficiar a más población con la atención de los casos.
- Expansión de los servicios, de forma articulada con otras instituciones. En términos de cooperación, las dos principales proyecciones están alrededor del desarrollo de los proyectos con CONAMYPE y Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, dado que son proyectos que están orientados a expandir y acercar los servicios de la Defensoría del Consumidor a una mayor población, como eje estratégico para aportar a grandes proyectos de país como es el de "Territorios Modelo con Identidad".



PROYECCIONES

- Fortalecer la modalidad de educación virtual. Implementar herramientas virtuales para generar mayor cobertura e impacto en el conocimiento de los derechos de consumo de la población.
- Articulación e integración para la protección al consumidor. Generar alianzas estratégicas con instituciones de gobierno, proveedores, municipalidades, así como con otros actores locales, para desarrollar acciones de impacto en la divulgación y tutela de los derechos de las personas consumidoras y de participación ciudadana.

