



RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las dieciséis horas del día veintisiete de mayo del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **032/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, por parte de la la señorita _____ quien se identifica con su Documento Único de Identidad número _____

quien requiere: **a) Contestar el siguiente cuestionario:** 1. ¿Qué denuncias o avisos de infracción han recibido de la población por publicidad engañosa y productos en mal estado de empresas de comida rápida (restaurantes por ejemplo, _____ bebidas carbonatadas y de productos alimenticios de otros proveedores como: _____ ? Período enero de 2013- abril de 2014; 2. ¿Qué información están obligadas estas empresas a colocar en la etiquetas o a difundir en los anuncios publicitarios?; 3. ¿Cuáles han sido las sanciones para estas empresas que no cumplen las normas requeridas por la Defensoría? Período enero de 2013 - abril 2014; 4. ¿Cuál es el procedimiento que deben seguir las personas para denunciar?; 5. ¿Cuáles son las denuncias más recurrentes? Período enero de 2013- abril de 2014; 6. ¿Existen mecanismos para informar a la población de las anomalías cometidas por estas empresas?. **b) Entrevista sobre el cuestionario entregado,** se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, y que la información requerida no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los artículos 19 y 24 de la LAIP, y 19 de su Reglamento, se resuelve:

PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA, respondiendo a los siguientes requerimientos:

a) Contestar el siguiente cuestionario:

1. ¿Qué denuncias o avisos de infracción han recibido de la población por publicidad engañosa y productos en mal estado de empresas de comida rápida (restaurantes por

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Defensoría del Consumidor
Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.
Teléfono: 2526-9006 – Email: transparencia@defensoria.gob.sv



**Defensoría
del Consumidor**

ejemplo,
de otros proveedores como:



**bebidas carbonatadas y de productos alimenticios
? Período enero de 2013- abril 2014.**

R/ Conforme a lo informado por la Gerencia de Atención Telefónica, se adjunta un archivo en formato pdf, conteniendo lo siguiente: El primer cuadro muestra todas las atenciones registradas en el 910 como Avisos de Infracción clasificadas de mayor a menor según el sector al que corresponden y en el segundo cuadro, se muestra específicamente los motivos relacionados a Alimentos y bebidas.

Asimismo, con base en lo informado por el Tribunal Sancionador, ante dicha instancia se han recibido 3 denuncias presentadas por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, contra ese tipo de proveedoras por supuesta publicidad engañosa, las cuales se encuentran en etapa inicial. Por tanto, estas denuncias al encontrarse aun en proceso, se encuentran clasificadas como información reservada, de conformidad al Artículo 19 literales e) al f) de la Ley de Acceso a la Información Pública. Podrá encontrar esta reserva en el Índice de Información Reservada de la Defensoría del Consumidor en el numeral 007, Tribunal Sancionador, Procesos administrativos sancionadores abiertos.

2. ¿Qué información están obligadas estas empresas a colocar en la etiquetas o a difundir en los anuncios publicitarios?

R/ La información se encuentra en lo prescrito en el Artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor, en general tienen que colocar o difundir el precio, calidad, peso, fecha de caducidad, instrucciones para el correcto uso. La información dependerá del tipo de producto o servicio. Esta información fue proporcionada por la Unidad de Inspecciones, de la Dirección de Vigilancia de Mercado.

3. ¿Cuáles han sido las sanciones para estas empresas que no cumplen las normas requeridas por la defensoría? Período enero de 2013- abril 2014.

R/ Conforme a lo informado por el Tribunal Sancionador, de las denuncias presentadas por la infracción mencionada en la pregunta número 1, se le informa que no se ha emitido resolución final; por tanto no se han establecido sanciones.

4. ¿Cuál es el procedimiento que deben seguir las personas para denunciar?

R/ Pueden presentarse personalmente al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, a interponer su denuncia, o puede ingresarla por medio de la página web de la Defensoría: <http://www.defensoria.gob.sv/> o llamar al número 910. En cualquiera de estos medios y por medio de redes sociales (Twitter y facebook) puede avisar a la Defensoría el cometimiento de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor. Esta información fue proporcionada por la Unidad de Inspecciones, de la Dirección de Vigilancia de Mercado.

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Defensoría del Consumidor

Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Teléfono: 2526-9006 – Email: transparencia@defensoria.gob.sv

5. ¿Cuáles son las denuncias o avisos de infracción más recurrentes? Período enero de 2013- abril de 2014

R/ Conforme a lo informado por la Gerencia de Atención Telefónica, el sector en el que mayor cantidad de denuncia ciudadana de supuestos avisos de infracción es el de hidrocarburos, la cual asciende a 485 (ver cuadro de denuncia ciudadana de supuestos avisos de infracción). Asimismo, en el rubro de alimentos y bebidas, las denuncias más recurrentes han sido por mala calidad de alimentos con 13 casos (ver cuadro de motivos de las atenciones registradas en el 910 como avisos de infracción relacionados a alimentos y bebidas). Para verificar los datos, se adjunta un documento en formato pdf.

Por otra parte, con base en lo informado por el Tribunal Sancionador en la pregunta número 1, las denuncias presentadas en dicha instancia, corresponden al motivo denominado publicidad engañosa.

6. ¿Existen mecanismos para informar a la población de las anomalías cometidas por estas empresas?

R/ La Defensoría del Consumidor informa los resultados de las inspecciones, análisis de calidad, inocuidad y contenido neto, así como resoluciones del Tribunal Sancionados a través de la página Web, redes sociales y boletines de prensa, principales medios de difusión del quehacer institucional. Por otra parte, aclarar que no se trata de "anomalías" sino de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor. Esta información fue proporcionada por la Unidad de Comunicaciones.

b) Entrevista sobre el cuestionario entregado:

Conforme a lo informado por las Unidades Administrativas, que respondieron la información solicitada, se le ha concedido las entrevistas en las siguientes fechas:

Ingeniero Oscar Ortíz

Jefe de la Unidad de Inspecciones

Dirección de Vigilancia de Mercado

Fecha: miércoles 28 de mayo

Hora: 9:00 a.m.

Ubicación: 77 Avenida norte, número 514, contiguo a Embajada de Alemania, colonia Escalón, San Salvador.

Licenciado Julio Aquino

Gerente de Atención Telefónica

Fecha: jueves 29 de mayo

Hora: 10:00 a.m.

Ubicación: Cuarto nivel del Edificio Defensoría del Consumidor, calle Circunvalación, número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

Defensoría del Consumidor

Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Teléfono: 2526-9006 – Email: transparencia@defensoria.gob.sv



Doctora Ivette Cardona
Presidenta del Tribunal Sancionador

Fecha: viernes 30 de mayo

Hora: 2:30 p.m.

Ubicación: Quinto nivel del Edificio Defensoría del Consumidor, calle Circunvalación, número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Favor confirmar su asistencia a través de transparencia@defensoria.gob.sv o teléfono 2526-9006



Aída Funes Rivas

Oficial de Información y Transparencia
Defensoría del Consumidor

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
Defensoría del Consumidor

Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

Teléfono: 2526-9006 – Email: transparencia@defensoria.gob.sv