

Cumpléndole a la ciudadanía

Protegiendo
la economía
familiar

Defensoría del Consumidor

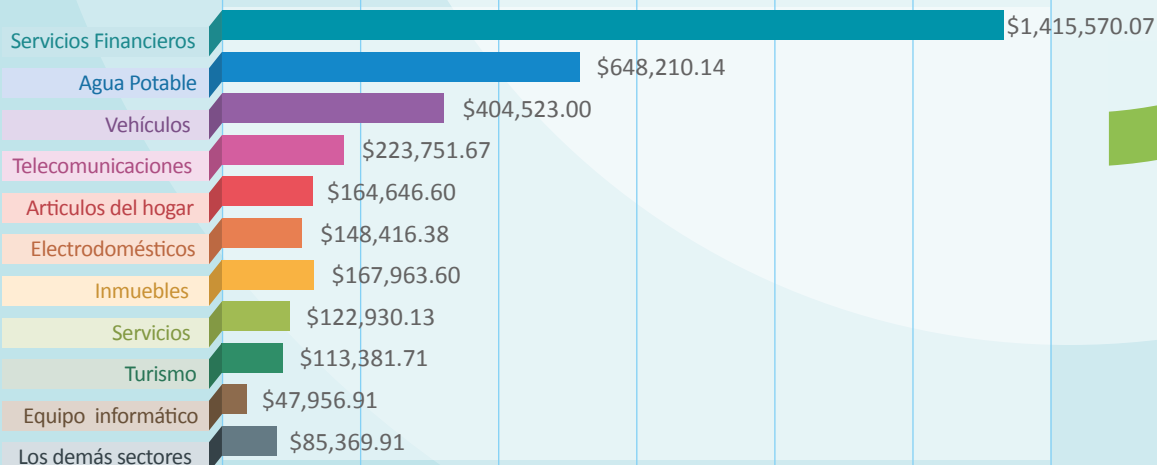
Junio 2015 - mayo 2016


**Defensoría
del Consumidor**

\$3,542,720.12 recuperados

a favor de más de 44,094 personas consumidoras

Montos recuperados por sector en casos individuales y colectivos



Los demás sectores: incluye transporte, libros y útiles escolares, alimentos, prendas de vestir, salud, equipo de profesional, energía eléctrica, seguridad social, gobierno, hidrocarburos, artículos infantiles, bebidas y productos agrícolas.

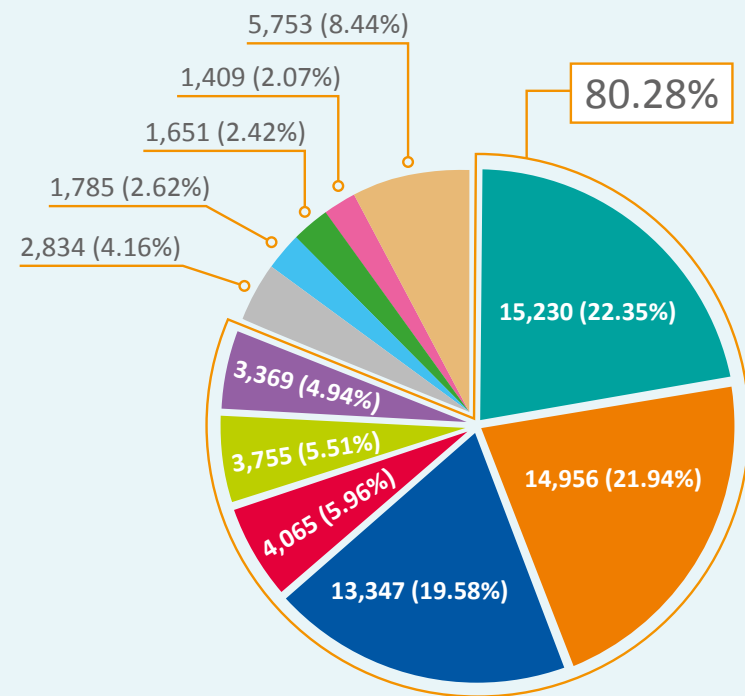


EL PAÍS AVANZA
Salvador Cumple

Atenciones brindadas a la población consumidora

68,155 personas consumidoras que ejercieron sus derechos recibieron servicios de asesoría y atención de denuncias y gestiones. El 80.28% de estas atenciones están concentradas en los sectores de agua potable (15,230), servicios financieros (14,956), telecomunicaciones (13,347), energía eléctrica (4,065), electrodomésticos (3,755) y artículos del hogar (3,369).

Atenciones brindadas a ciudadanía, por sector



(*) Asesorías brindadas en temas no relacionados con Ley de Protección al Consumidor.
 (**) Equipo informático, turismo, alimentos, hidrocarburos, transporte, prendas de vestir, salud, libros y útiles escolares, seguridad social, equipo profesional, artículos infantiles, bebidas y productos agrícolas.

Atenciones por género

MUJERES 47%

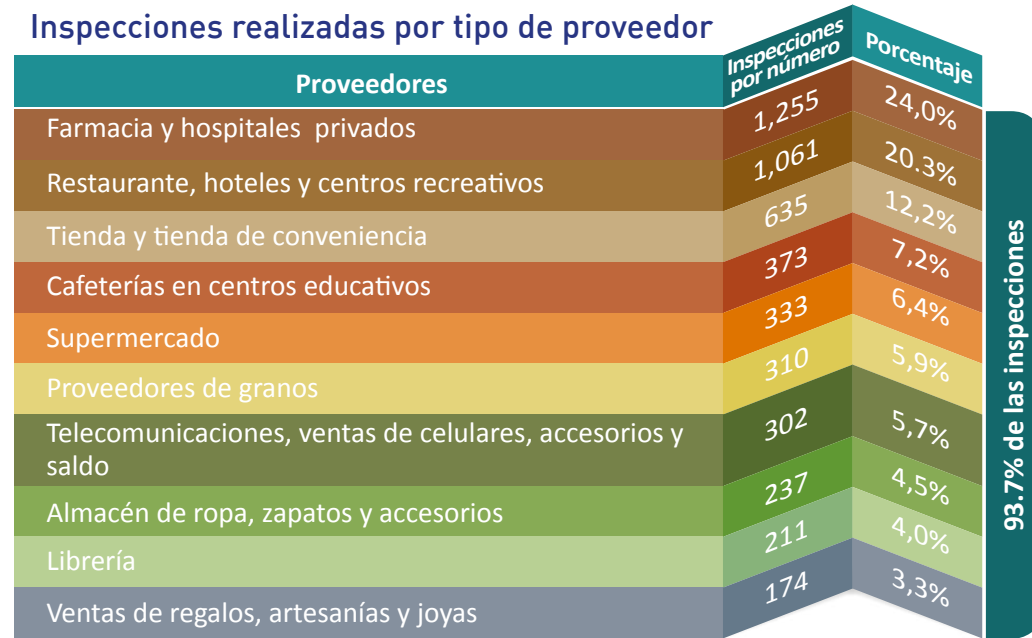
HOMBRES 53%

Vigilancia efectiva de mercado

Realización de **5,220 inspecciones en diferentes establecimientos de bienes y servicios**. De estas inspecciones 4,122 (79%) tienen cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y 1,098 (21%) resultaron con hallazgos de incumplimiento, por lo que se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.

El 93.7% de las inspecciones realizadas lo concentran los siguientes diez sectores:

Inspecciones realizadas por tipo de proveedor



El 6.3% de las inspecciones se realizó a proveedores de almacenes de muebles y electrodomésticos, helados, dulces, cafeterías, venta de vehículos, repuestos y talleres, servicios financieros y ferreterías.

Respecto al período anterior, es notable el incremento en un 26.2% en el número de inspecciones realizadas (4,137), y una disminución en el porcentaje de hallazgos de incumplimiento (-12.2%).

Protección de la salud y seguridad en el consumo

- 35,304 productos alimenticios vencidos. Se emitieron medidas cautelares para proteger la salud de las personas consumidoras (arts. 99 y 100 de la LPC);
- Se identificaron 13,112 productos sin precio a la vista; y,
- 1,917 productos sin fecha de caducidad en etiquetado.
- En todos los casos de incumplimiento a la LPC se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.

5 principales productos vencidos



Verificación de alimentos

173 análisis de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado, general y nutricional, fueron practicados a 2,239 productos alimenticios de 1,148 marcas verificadas.

Tres de cada cuatro productos alimenticios analizados cumplieron con la normativa técnica verificada.

En el período que se informa el número de productos verificados aumentó en 14.82% con relación al anterior.



Sondeos de precios

A través del Observatorio de precios y sitio web de la Defensoría, Gobierno Abierto y redes sociales se han difundido los resultados de 180 sondeos de precios de más de 250 productos básicos en supermercados y mercados.

Número de establecimientos visitados por tipo de sondeo de precios



Protección jurídica de las personas consumidoras



- En 2015, tras una larga batalla jurídica de la Defensoría del Consumidor en las salas de lo Constitucional y Contencioso Administrativo, fue confirmada la legalidad de una resolución del Tribunal Sancionador contra banco Salvadoreño (ahora DAVIVIENDA) por la vulneración del derecho a la propiedad de los ahorrantes al realizarse cobros contrarios a la Ley de Protección al Consumidor.

Este logro implica que DAVIVIENDA debe hacer efectiva la

devolución de \$ 429,239.11

a favor de 33,524 consumidores,

monto cobrado indebidamente en el período de diciembre 2005 a octubre 2006.

La Defensoría del Consumidor llama a las consumidoras y consumidores a ejercer sus derechos y consultar si son beneficiarias con la devolución. Esta consulta puede realizarse a través del teléfono 910, de la App para dispositivos móviles y de www.defensoria.gob.sv; así como en los Centros de Solución de Controversias y Ventanillas departamentales.

La Defensoría se mantiene vigilante del cumplimiento de esta resolución del Tribunal Sancionador.

Imposición de multas a infractores de la ley

El Tribunal Sancionador de la Defensoría cerró 691 casos con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor por un monto de \$ 1,582,704.48; y ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de \$ 371,722.80.

En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 349,631.41.

Fomento de la participación ciudadana

En participación ciudadana, la Defensoría brindó apoyo a las 33 asociaciones de consumidores para fortalecer sus capacidades en la promoción y defensa de sus derechos. En este marco se realizaron las siguientes acciones:

- Promoción y protección de derechos de los consumidores en casos colectivos, e incidencia en temas de agua, seguridad alimentaria y lotificaciones.
- Acompañamiento en audiencias de conciliación para asegurar mayor efectividad y eficacia en la defensa de sus derechos.
- Integración de asociaciones de consumidores en 19 jornadas de Defensorías móviles.
- Asistencia técnica al proceso de legalización de nuevas asociaciones de consumidores:

1	Asociación de Mujeres para el Desarrollo Social y Económico de Jucuarán, Usulután.
2	Asociación de Desarrollo Comunal las Victorias, San Juan Opico, La Libertad.
3	Asociación de Desarrollo Comunal Nueva Concepción, Tecoluca, San Vicente.
4	Asociación de Desarrollo Comunal Nueva Esperanza, Tecoluca, San Vicente.

Educación para el consumo

En el período **fueron capacitadas en temas de consumo 13,772 personas consumidoras** (55 % mujeres y 44% hombres), con el fin de ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos tutelados por la Ley de Protección al Consumidor.

699 proveedores de productos alimenticios fueron capacitados en 12 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes.

3 Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible realizados en el año en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango); así como la Universidad de Sonsonate y Asociación de Consumidores de Sonsonate.

Publicaciones. 10 años defendiendo sus derechos

Para generar conocimiento sobre derecho de consumo y avances en el período fueron publicados los libros:

- Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor.
- Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador.
- Ley y Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.



Estas ediciones pueden obtenerse vía electrónica en www.defensoria.gob.sv

Sistema de gestión de la calidad

La Defensoría y sus Centros de Solución de Controversias obtuvieron la certificación internacional del Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008 para el "Proceso de Atención de Controversias de Consumo", otorgada por AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación; mientras que el servicio de inspecciones cuenta con la acreditación ISO/IEC 17020:2012 como *Organismo de Inspección*, otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA).



1er lugar en el premio a la eficiencia energética

La Defensoría del Consumidor fue galardonada con el Premio Nacional de Eficiencia Energética otorgado por el Consejo Nacional de Energía (CNE), en la categoría "Mejor Comité de Eficiencia Energética en el sector público, con su proyecto de eficiencia energética, buenas prácticas fase II.

Con el premio, por un monto de \$ 5,000.00, la Defensoría desarrollará el proyecto de sustitución de las luminarias T8 a LED en el edificio central en Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, con la finalidad de reducir el consumo en la factura de energía eléctrica y contribuir al cuidado del medio ambiente.

