



58,682

PERSONAS CONSUMIDORAS ATENDIDAS



**UN AÑO
GOBERNANDO
CON LA GENTE**

JUNIO 2014 - MAYO 2015

\$1,1 millones

EN MULTAS A INFRACTORES DE LA LEY



150 estudios

**DE CALIDAD, INOCUIDAD, CONTENIDO NETO,
ETIQUETADO NUTRICIONAL Y GENERAL**

\$2,7 millones

DEVUELTOS A CONSUMIDORES

En el primer año de gestión del gobierno del presidente Salvador Sánchez Cerén, destaca como logro importante mayor efectividad y eficiencia en las atenciones que brinda la **Defensoría del Consumidor** por medio de los Centros de Solución de Controversias (CSC), procurando obtener compensación para las consumidoras y consumidores por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, contribuyendo así a proteger la economía familiar, sus derechos e intereses.

Esta compensación se tradujo en la recuperación de **\$ 2,722,657.88 millones de dólares** a favor de 11,181 personas consumidoras.



Apertura

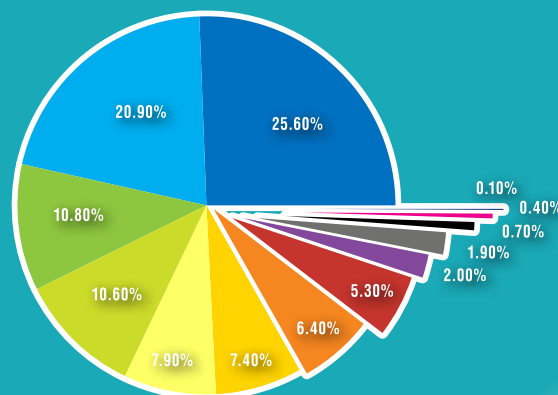
**DE VENTANILLAS EN LAS 6 SEDES
DE CIUDAD MUJER**

4,071 inspecciones

A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Montos recuperados por sector en casos individuales

Sector	Monto recuperado (US \$)	Número de Consumidores Beneficiados
Servicios Financieros	US \$ 622,737.40	565
Agua potable	US \$ 508,128.90	3,656
Electrodomésticos	US \$ 263,113.96	695
Telecomunicaciones	US \$ 256,761.65	1,284
Vehículos	US \$ 192,424.31	117
Comercio	US \$ 179,059.75	515
Inmuebles	US \$ 154,459.68	63
Servicios	US \$ 128,036.31	214
Muebles	US \$ 47,686.36	80
Turismo	US \$ 47,142.18	59
Libros	US \$ 17,346.31	37
Hidrocarburos	US \$ 8,799.01	8
Varios *	US \$ 3,517.41	50



* Incluye sector de medicamentos, alimentos y bebidas, gobierno y alcaldías, energía eléctrica.

		Consumidores beneficiados	Monto recuperado a favor de consumidores
Casos resueltos en el Centro de Solución de Controversias	Individuales	7,343	\$ 2,429,213.23
	Colectivos*	2,115	\$ 207,660.00
Sentencia del Tribunal Sancionador	Colectivos	1,723	\$ 85,784.65
	Totales	11,181	\$ 2,722,657.88

(* Corresponden a denuncias contra dos proveedores del sector inmobiliario por incumplimiento de contrato, resueltas a favor de 1,926 consumidores; y una más contra la promotora de un concierto musical de Alejandra Guzmán, que debió reintegrar lo pagado a 189 consumidores, al incumplir lo ofrecido.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

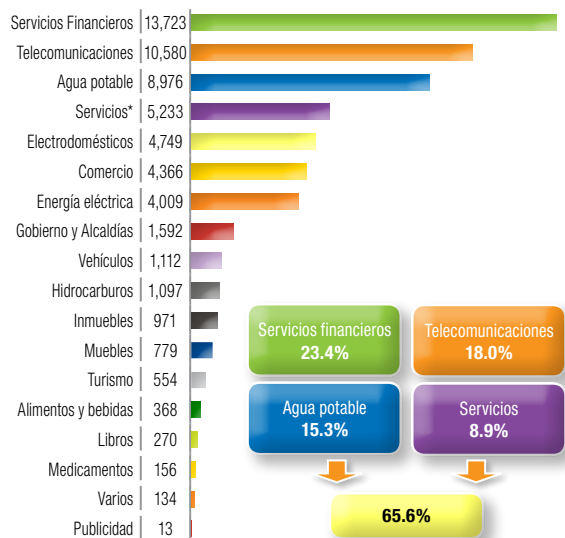
58,682 PERSONAS CONSUMIDORAS ATENDIDAS CON CALIDAD Y CALIDEZ



La **Defensoría del Consumidor** atendió con calidad y calidez a 58,682 personas consumidoras, quienes a través de los Centros de Solución de Controversias, buscaron apoyo de **La Defensoría** para ejercer sus derechos y defender sus intereses en materia de consumo.

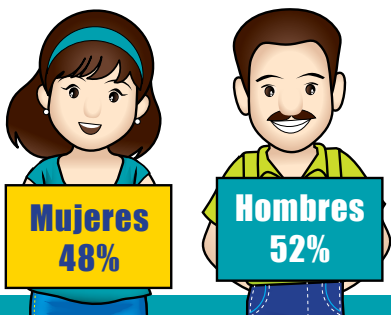
Las atenciones brindadas fueron las **asesorías** y orientación sobre derechos y cómo ejercerlos; la recepción de **denuncias** por violación a la Ley de Protección al Consumidor y **derivaciones** o remisiones de denuncias a las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor con facultades legales y competencia sectorial para resolver reclamaciones de la persona consumidora; y **gestiones** que realiza **La Defensoría** ante los proveedores para resolver controversias de consumo.

Atenciones brindadas por sector



* Servicios: Hace referencia a servicios de bienes y raíces, construcción, alquiler, educación, entretenimiento, imprenta, jurídicos, médicos y hospitalarios, funerarios, mensajería y encomiendas, reparación de equipos, servicios técnicos y oficios, tramitaciones y transporte aéreo, de carga y público, entre otros.

Atenciones por género



VIGILANCIA DE MERCADO



4,071 inspecciones realizadas en supermercados, tiendas mayoristas y de conveniencia, farmacias y hospitales privados, restaurantes, casas comerciales, librerías, almacenes de ropa, calzado y accesorios, proveedores de servicios financieros y cafetines de colegios, entre otros, con los hallazgos siguientes:

- **Se constató el cumplimiento** de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en el 67% de las inspecciones;
- **Activación de procedimientos sancionatorios** ante el Tribunal de **La Defensoría** en el 33% (1,350) por potenciales incumplimientos a la ley y normativas técnicas aplicables.

Los tres principales hallazgos de las inspecciones fueron:

- **20,995 productos alimenticios vencidos** (Art. 14). Se emitieron medidas cautelares para proteger la salud de las personas consumidoras (Arts. 99 y 100 de la LPC);
- **12,169 productos sin precio a la vista** (Art. 27); y, **1,851 sin fecha de caducidad** (Art. 28).
- Los principales sectores con incumplimientos a la ley fueron: **tiendas de conveniencia** (30.07%); **farmacias y hospitales privados** (23.78%) y **restaurantes** (12%).



Verificaciones

La **Defensoría del Consumidor** realizó **150 estudios** de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, verificando un total de **1,778 productos**, con el fin de promover y proteger los derechos de las personas consumidoras a una alimentación saludable y segura; y, a recibir del proveedor información completa, clara, veraz y oportuna para que puedan tomar mejores decisiones de consumo.

Estos análisis verificaron en el 78.7% (1,399) de los productos cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, Normas Salvadoreñas Obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, aplicables.

Inspecciones y auditorías a comerciantes de frijol

La Defensoría realizó 552 inspecciones a proveedores mayoristas, transportistas y productores comercializadores de granos básicos a fin de identificar prácticas ilícitas, maniobras o artificios para incrementar injustificadamente el precio del frijol.



Vale destacar que en el período las inspecciones y auditorías conjuntas con el Ministerio de Hacienda y la Policía Nacional Civil, realizadas a comerciantes de granos básicos, contribuyeron a estabilizar los precios del frijol y combatir prácticas ilícitas en perjuicio de los consumidores.



Realización y difusión de sondeos de precios

194 sondeos de precios de más de 211 productos básicos y alimentos, entre otros, granos básicos, frutas y verduras, harinas de trigo, fertilizantes y útiles escolares y costos de envío de remesas. Con este fin se realizaron 14,826 visitas a establecimientos comerciales donde se venden los productos monitoreados, entre otros, supermercados, mercados municipales, comercios mayoristas de granos básicos, agroservicios y librerías.

Activación de la APP del Observatorio de precios

Para conocer estos precios, ahora los consumidores cuentan con la APP del **Observatorio de Precios** disponible para Android, Iphone y BlackBerry, que puede descargar con un solo click en <http://aplicativos.defensoria.gob.sv/odpmovil/>.

También puede consultar los sondeos semanales en las web del Observatorio de Precios www.observatoriodeprecios.gob.sv/; **La Defensoría** www.defensoria.gob.sv/; y Gobierno Abierto www.gobiernoabierto.gob.sv/.

Tipo de estudios	Estudios realizados		Verificaciones por tipo de hallazgo					
			Con cumplimiento de la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Con incumplimiento de la LPC y/o Reglamentos Técnicos		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Inocuidad y calidad en alimentos	27	18.00 %	202	14.44	45	12.71	-	-
Contenido neto	61	40.67 %	842	60.19	117	33.05	-	-
Etiquetado general	32	21.33 %	129	9.22	164	46.33	-	-
Etiquetado nutricional	30	20.00 %	226	16.15	28	7.91	25	100
Total	150	100%	1,399	78.7	354	19.90	25	1.40

FOMENTO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de fomentar una mayor participación ciudadana, **La Defensoría** realizó el concurso de fondos para acciones de educación, promoción y protección de derechos, al que fueron convocadas 28 asociaciones y cuatro grupos gestores, de las cuales seis presentaron proyectos que cumplieron los criterios de elegibilidad y accedieron a \$ 17,027.27.



Movimiento ciudadano	Proyecto de incidencia comunitaria	Monto asignado
Asociación de Seguridad Ciudadana de Santa Ana	Promoción de Derechos de Consumidoras y Consumidores, "El Saber da Poder".	\$ 3,000.00
Asociación de Seguridad Ciudadana de Mejicanos	Fortalecimiento de capacidades de los consumidores para defender derechos y exigir calidad en productos de primera necesidad en el municipio de Mejicanos, "Hacia un Consumo Sano, Seguro y Sustentable".	\$ 2,994.50
Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa	Conocimiento y empoderamiento de los derechos de las personas consumidoras para un Consumo Seguro y Sano en el Centro Escolar, cantón Santa Bárbara, municipio de Guazapa y pobladores del municipio de Apopa, San Salvador.	\$ 2,992.77
Asociación de Consumidores Emanuel (Santa Ana)	Capacitación sobre Consumo Sostenible y mejor calidad de vida para las personas consumidoras del municipio de Santa Ana.	\$ 2,825.00
Asociación de Seguridad Ciudadana de San Martín	Ampliación del conocimiento en consumo sostenible y la Ley de Protección al Consumidor, para los habitantes de las comunidades Nuevo Edén, Emanuel, 1 de junio, en el municipio de San Martín, San Salvador.	\$ 2,815.00
Asociación Defensora de los Consumidores de Texacuangos	Promoción de la Ley de Protección al Consumidor, municipio de Santiago Texacuangos.	\$ 2,400.00

PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La **Defensoría del Consumidor** tramitó 1,072 casos para proteger los derechos de las personas consumidoras, entre los cuales destacan:

- Activación de 7 casos de interés colectivo determinado o determinable ante el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**. Entre los proveedores a quienes se les inició el procedimiento administrativo están: Inmuebles S.A. de C.V. (proyecto residencial Quintas Doradas); FUDECO S.A. de C.V. (condominio residencial Alturas de Tenerife); Hoteles Exclusivos S.A. de C.V.; Administradora de Pozos S.A. de C.V. (AMPO), ANDA y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Atención y gestión de 7 solicitudes de representación judicial. En 4 casos gestionados se logró arreglos extrajudiciales y en 3 casos se inició la representación judicial ante los tribunales judiciales, por un monto total a favor de los consumidores de \$ 28,363.14.
- Revisión de 255 contratos en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. También se brindaron 450 atenciones y asistencias jurídicas internas.

Imposición de multas a infractores de la ley

El Tribunal Sancionador de **La Defensoría** emitió sentencia definitiva en 1,066 denuncias de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, entre otras leyes vigentes. Del total de casos cerrados sancionó 561 casos, de los cuales 15 son casos colectivos. En conjunto estos **proveedores fueron multados con \$ 1,175,955.77**; y ordenó **devoluciones por \$ 85,784.65** a favor de 1,723 personas consumidoras, principalmente usuarios de servicios financieros, turísticos, agua e inmuebles, entre otros.

ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

Ventanilla de Atención en Ciudad Mujer

Apertura y funcionamiento de las Ventanillas de Atención a las Consumidoras en las seis sedes de Ciudad Mujer (Lourdes, La Libertad; Santa Ana, San Martín, San Miguel, Usulután y Morazán) para facilitar a sus usuarias los servicios de información, asesoría y atención de controversias de consumo, gracias al convenio de cooperación interinstitucional con la Secretaría de Inclusión Social.



EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

La **Defensoría del Consumidor** promovió el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras, al mismo tiempo que fortaleció los mecanismos de interacción y diálogo con las asociaciones y grupos gestores de consumidores que mantienen un esfuerzo permanente de defensa de derechos. Entre otras acciones destacan las siguientes:

- Capacitación de 5,158 personas**, entre líderes comunitarios, personas con discapacidad, población pensionada, empleados municipales, personal docente, alfabetizadores y empleados de SIGET, MAG, entre otros del sector micro y pequeños empresarios, a través de 445 talleres.
- Diplomados: "Derecho y Consumo Sostenible"** en coordinación con la Universidad de El Salvador; y **"Salud y Seguridad Alimentaria"**, en la Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, en Chalatenango.

Producción y difusión de materiales educativos

La Defensoría realizó la edición de **"ABECEDARIO, Cartilla de Derechos de las consumidoras y consumidores"**, la primera compilación de derechos para conmemorar los primeros diez años de gestión en la defensa y promoción de derechos de los consumidores.

Así mismo, distribuyó 405,596 materiales con contenido educativo; 31,242 materiales informativos y 15,188 artículos promocionales.

Todos los materiales educativos están disponibles para su conocimiento y descarga en www.defensoria.gob.sv.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La **Defensoría del Consumidor** obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008, para asegurar servicios públicos con calidad, calidez, oportunos y cercanos, para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”, la cual le fue otorgada por AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación.



Así también logró la acreditación como organismo de inspección, bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012, otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), de la Dirección de Vigilancia de Mercado de **La Defensoría** que la convierte a nivel centroamericano, en la primera institución gubernamental de protección al consumidor acreditada.



La acreditación proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección para proteger la salud y la seguridad en el consumo; así como la economía de la familia salvadoreña.

Adhesiones al Código de buenas prácticas

Las cooperativas asociadas al Sistema Cooperativo Financiero de FEDECACES que en el periodo obtuvieron su certificación de buenas prácticas, son las siguientes:

- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Aprovisionamiento, Agropecuario, Consumo y Servicios Múltiples Zapotitlán, de Responsabilidad Limitada (CODEZA de R.L.);
- Asociación Cooperativa Ahorro y Crédito de las Señoras del Mercado Municipal N°2 de Santa Ana de Responsabilidad Limitada, (ACACSEMERSA de R.L.); y
- Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunal de Agua Caliente de Responsabilidad Limitada (ACAYCCOMAC de R.L.).

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



Campañas de derechos

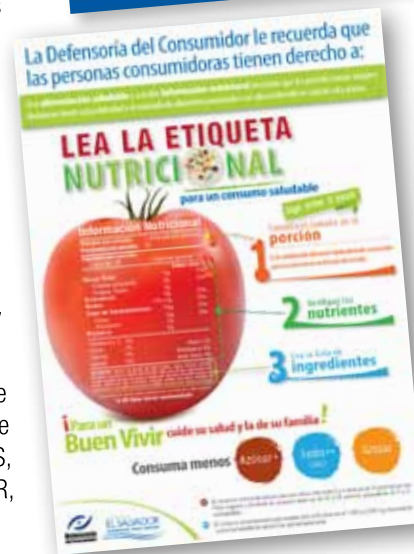
La **Defensoría del Consumidor** realizó dos campañas informativas con el objetivo de ampliar y perfeccionar el conocimiento y ejercicio de derechos de la ciudadanía ante proveedores de servicios financieros y de productos alimenticios.

- **“7 derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros”** realizada en coordinación con el comité sectorial de Servicios Financieros con el fin de proteger y defender los derechos de los consumidores ante cualquier abuso de las Agencias de Información de Datos y proveedores de bienes y servicios.

Esta campaña incluyó el componente de inspecciones en establecimientos comerciales e instituciones financieras, en San Salvador y algunos municipios de la región Occidental y Oriental del país.

- **“Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir”** con el propósito de mejorar el conocimiento del derecho a un consumo saludable y sensibilizar a la ciudadanía sobre la urgente necesidad de un cambio de hábitos alimenticios. Esta campaña se difundió por medio de cuñas de radio, audiovisuales, hojas volantes y afiches.

También se realizaron cinco ferias para el consumo saludable en los municipios de Cojutepeque, Santa Ana, San Miguel, San Salvador y San Juan Opico, en las que participaron, entre otros, el Ministerio de Salud, Ciudad Mujer, FOSALUD, ISSS, Ministerio de Educación, Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL), el CNR, INJUVE y el Fondo Social para la Vivienda.



Vigilancia de precios de los medicamentos

Inspecciones conjuntas en 628 farmacias y 27 botiquines de hospitales privados, ubicados en 57 municipios del país, para garantizar que la ciudadanía tenga acceso a los medicamentos a precios justos de acuerdo con la Ley y el Reglamento de Precios de Medicamentos.

Las inspecciones de **La Defensoría** y la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), determinaron que el 93.9% (10,465 medicamentos) cumple los precios máximos de venta al público (PMVP); mientras que el 6.10 % (680 medicamentos) observó incumplimiento, lo cual activó el correspondiente procedimiento administrativo sancionador ante la DNM.

Para contribuir al respeto, conocimiento y ejercicio de derechos, durante el plan se colocaron afiches de derechos básicos de los consumidores en los establecimientos inspeccionados.

