

AYUDA DE MEMORIA

Evento: RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR SAN SALVADOR.
Lugar: HOTEL REAL INTERCONTINENTAL.
Cantidad de participantes: 129.
Cantidad de participantes por sexo: 56 mujeres y 73 hombres.
Cantidad de participantes con discapacidad: 2 (1 mujer y 1 hombre).
Intérprete Lenguaje de señas: Rosalba Cartagena de López.
Material entregado a cada participante: Informe de Rendición de Cuentas, hoja de evaluación del evento y hoja para participación ciudadana. Se entregó un informe de Rendición de Cuentas en braille, a solicitud de un participante.
Moderadora del evento: Licenciada Paula Olivares, Directora Jurídica.
Moderador del espacio de Participación Ciudadana: Ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.
Intervenciones en el espacio de participación ciudadana: 14 (6 por micrófono y 8 para preguntas escritas).
Preguntas hechas por micrófono, según el sexo: 1 por mujeres y 5 por hombres.
Preguntas entregadas por escrito, según el sexo: 16 (8 anónimas, 1 por mujeres y 7 por hombres)

❖ **Presentación de miembros de la mesa de honor**

- Lcda. Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor.
- Lic. Marcos Rodríguez, Secretario de Participación Ciudadanía, Transparencia y Anticorrupción.
- Lcda. Claudia Góchez, Presidenta del Tribunal Sancionador.
- Ing. Carlos Roberto Ochoa, Presidente del Consejo Consultivo.

❖ **Himno Nacional de El Salvador.**

❖ **Palabras de licenciado Marcos Rodríguez Secretario de Participación Ciudadanía, Transparencia y Anticorrupción.**

I. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS, PRESENTADO POR LA SEÑORA PRESIDENTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, LICENCIADA YANCI URBINA.

- ✓ Saludo de la señora Presidenta.
- ✓ Introducción sobre el trabajo realizado en el período comprendido entre mayo 2015 a junio de 2016.
- ✓ Agradecimiento al público su presencia al evento.

- ✓ Explicación sobre la consulta ciudadana previa a la Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor, sobre los temas que sería de mayor interés de la población en conocer en los eventos y que se llevaron a cabo en todos los Centros de Solución de Controversias y medios electrónicos.
- ✓ Exposición del informe:

Principales logros de la gestión junio 2015 a mayo 2016

Mención de los 13 puntos a tratar y la Ejecución presupuestaria.

1. Atenciones brindadas a la ciudadanía:

- Total de atenciones brindadas
- Tipo de atenciones brindadas
- Atenciones brindadas por oficina
- Atenciones brindadas por género y por personas jurídicas
- Atenciones recibidas a través de medios innovadores: Atención en línea red social Facebook, correo electrónico y red social twitter.
- Atenciones brindadas por sector, haciendo énfasis en los principales como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Denuncias atendidas por sector, haciendo énfasis en los principales sectores como: agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones.
- Detalle de otros servicios brindados a través del teléfono 910 y porcentaje de efectividad.

2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras:

- Resultados de 2 años protegiendo la economía familiar: monto recuperado y cantidad de personas consumidoras favorecidas.
- Recuperación económica a favor de las personas consumidoras, cantidad, porcentaje de incremento con respecto al año anterior y cantidad de personas beneficiadas.
- Detalle de las denuncias por tipo, compartido para los dos últimos años de gestión, totales entre ambos y variación en porcentaje.
- Montos recuperados por sector en casos individuales, gestiones y casos colectivos para el presente período.
- Principales motivos de las devoluciones para los sectores: servicios financieros, vehículos, agua potable, telecomunicaciones e inmobiliario.

3. Ejecución de la potestad sancionadora.

- Cantidad de casos con imposición de multa, monto de multas y devoluciones.
- Cantidad de denuncias recibidas por el Tribunal Sancionador sobre posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y su clasificación.
- Casos cerrados y expedientes multados 2009-2016.
- Multas impuestas por el Tribunal Sancionador 2009-2016.
- Proveedores sancionados con más multa en el presente período, por sector y multa impuesta.

4. Protección jurídica de las personas consumidoras.

- Casos tramitados por la Dirección Jurídica con afectaciones de intereses colectivos o difusos con acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

- Cantidad de casos por interés difuso derivados de inspecciones, interés difuso derivados de estudios de contenido neto, interés determinado o determinable y representación judicial.
- Activación de procedimientos sancionatorios en el Tribunal Sancionador contra proveedores de estacionamientos en centros comerciales, operadoras telefónicas e inmuebles.
- Mención de proveedores contra los cuales se interpusieron denuncias de casos colectivos
- Protección de Derechos económicos: cantidad de contratos de productos y servicios financieros, verificados para prevenir la inclusión de cláusulas abusivas y evitar prácticas abusivas, en coordinación con SFF, INSAFOCOOP y SOM.
- Resultado de las acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo para el presente período.
- Acciones judiciales en la Sala de lo Contencioso Administrativo –SCA-: Casos cerrados por la SCA declarados ilegales por sector, multas impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, devoluciones a consumidores. Mención de las demandas de amparo que se han presentado ante la Sala de lo Constitucional y cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras.
- Casos activo en la SCA: por sector, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Casos activos en la Sala de lo Constitucional, casos declarados ilegales por la SCA, en los que la Dirección Jurídica ha presentado demandas de amparo, cantidad de multas y devoluciones que representan para las personas consumidoras, sobre los cuales aún no se ha emitido una sentencia.
- Mejora y ampliación del marco jurídico de protección al consumidor. Participación y aportes de la Defensoría del Consumidor en diferentes procesos de formulación y reformas a leyes ante la Asamblea Legislativa.

5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados.

- Inspecciones realizadas en los 5 años de gobierno del Presidente Funes.
- Inspecciones realizadas en los 2 años de gobierno del Presidente Sánchez Cerén.
- Inspecciones realizadas en el presente período con y sin hallazgos.
- Comparativo sobre el total de inspecciones realizadas desde el año 2009.
- Comparativo de inspecciones realizadas por región en el presente año: por región, cantidad y porcentaje con hallazgo de cumplimiento de LPC y porcentaje con hallazgo incumplimiento de LPC.
- Resultados de inspecciones sobre productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas, sin precio a la vista y sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- Actividad de inspección en coordinación entre la Defensoría del Consumidor y la Dirección Nacional de Medicamentos, Ministerio de Hacienda, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y confirme a las facultades establecidas en la LRSIHCP.
- Estudios realizados de inocuidad y calidad, etiquetado nutricional, contenido neto y etiquetado general.

6. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil.

Sondeos de precios por producto y por establecimiento.

7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez.

- La Defensoría en la República de El Salvador: Ubicación de los Centros de Solución de Controversias, Ventanillas Departamentales y Ventanillas Ciudad Mujer.
- Defensorías Móviles realizadas.

- Atenciones brindadas por las Defensoría Móvil, por sector.
- Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo,
- Atenciones brindadas en Defensorías de Temporada.
- Atenciones brindadas en los Gabinetes Móviles
- Atenciones en el Festival para el buen vivir.

8. Educación para el consumo y participación ciudadana.

- Capacitaciones y talleres impartidos con diversos sectores.
- Festivales sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable para el Buen Vivir
- Concurso de pintura
- Diplomados
- Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores.

9. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

- Plan de implementación de la PNPC.
- Porcentaje de cumplimiento.
- Acciones realizadas en los ejes 1 al 6.

10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.

- Gestión de cooperación externa.
- Especialización del talento humano.
- Fortalecimiento de las relaciones internacionales.

11. Liderazgo en Transparencia institucional.

- Atención de solicitudes de información y requerimientos ciudadanos.

12. Comunicación institucional con la ciudadanía.

- Impulso a la estrategia integral de divulgación con enfoque educativo en nuevos espacios de difusión, radio, televisión, redes sociales y web, boletín electrónico institucional, producción de audiovisuales.
- Materiales educativos, publicaciones, campañas.

13. Fortalecimiento y desarrollo institucional.

- Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Defensoría del Consumidor y sus Centros de Solución de Controversias: Certificación internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”, otorgada por Asociación Española de Normalización y Certificación –AENOR-.
- Defensoría del Consumidor y servicios de inspecciones: Acreditación ISO/IEC 17020:2012 con Organismo de Inspección, otorgado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación –OSA-.

Ejecución Presupuestaria.

- Asignación presupuestaria para el año 2015.
- Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2015.
- Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo de 2016, más el proyectado de abril a mayo de 2016.
- Estados financieros auditados.

II. ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La metodología de la Participación ciudadana, fue presentada por el Director de Ciudadanía y Consumo, ingeniero José Ulises Orellana, quien explicó al público que el espacio sería dividido en bloques y también la dinámica para realizar sus intervenciones:

1. Por medio de un pequeño formulario que se les entregó en el momento de la inscripción.
 2. A mano alzada, solicitando un micrófono
- Explica que el espacio se dividirá por bloques.

- Primer bloque

Intervención 1

Investigador: realiza su participación por micrófono.

Felicitación a la DC por su presencia en los medios de comunicaciones y durante temporadas altas de consumo

Manifiesta que hizo estudio en Santa Tecla, que se trata de un sondeo sobre 50 personas, de las cuales solo 2 hicieron un acercamiento a la DC.

Sugiere entonces que se haga un mayor acercamiento a la población, para que se dé a conocer la labor de la Defensoría del Consumidor

Intervención 2

Consumidor: realiza su participación por micrófono.

Agradece a la DC por 2 casos que interpuso ante la DC, los cuales tuvieron resultados favorables.

Pregunta a la DC por la mala propaganda que se está llevando a cabo en todo el país, sobre que se le va a quitar la pensión a las personas pensionadas. Manifiesta que tiene una pensión de \$250.00 y se mantiene con la venta de sacos vacío que viene la resina de plástico, pero no siempre las obtiene y por tanto, obtiene un menor ingreso mensual.

Asimismo, comenta que tiene un caso sobre una letra de pago, se la subieron sin razón aparente.

¿Qué hará la Defensoría con respecto a esa mentira que se está diciendo sobre que se les quitará a las personas su pensión?

Sugiere que la señora Presidente hable más en la televisión y aproveche esos espacios para manifestarse sobre este tema.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, anuncia el cierre del primer bloque, para dar paso a las respuestas de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Presidenta responde al primer bloque:

Comenta que las sugerencias realizadas han sido muy acertadas y se tomarán en cuenta. Que en cuanto al acercamiento de los servicios de la DC, se realizarán acciones coordinadas con otras instituciones para lograrlo. Menciona la apertura que se realizará en Mejicanos, aprovechando la apertura de estas para brindar dicho acercamiento y se llevará la debida difusión.

Informa que hay una apuesta de llevar la Política de Participación Ciudadana y la nuestra a que se lleven los servicios de la DC a más municipios.

Asimismo, informa que las instituciones públicas tienen a tener más cuidado a tratar temas que son competencia de otras, por tanto, sobre el tema de las pensiones manifiesta que la Superintendencia de Pensiones, tienen la competencia por ley; sin embargo, la inquietud manifestada en este evento se

llevará a dicha dependencia para que se tome en cuenta y se retomará por la DC en lo que podamos intervenir.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, anuncia el segundo bloque del espacio de Participación Ciudadana.

-Segundo bloque:

Intervención 3

Por medio de un papel, se preguntó: Dificultades y obstáculos al que se enfrentó la DC en el período junio de 2015 a mayo de 2016.

Presidenta responde:

Las principales dificultades tienen que ver sobre los casos sancionados por el Tribunal Sancionador, los proveedores ejercen su derecho de recurrir las resoluciones ante las Salas, sin embargo, el tiempo de resolución es muy prologado y por tanto, la devolución hacia los consumidores es largo.

Esto también requiere un esfuerzo técnico y de inversión adicional de parte de la DC. Como en el caso de los 6 amparos desde el 2006 y lo cual significó una inversión superior a la esperada y señala que ha sido tiempo suficiente por parte de la Sala para que estos ya se hubieran resuelto. Esta demora en la aplicación de una pronta y cumplida justicia ciertamente es un tema que inquieta y que va más allá de nuestras facultades.

Es una dificultad importante con varios recursos adicionales y retarda en perjuicio del derecho de los consumidores de haber resarcido el daño o la afectación económica a los consumidores. y afecta tanto como en el caso que desde julio 2015, la Sala emitió finalmente en base a un amparo interpuesto ante la Sala de lo Constitucional, confirmó la resolución emitida por la Defensoría del Consumidor contra el banco Davivienda, con la cual 33,000 personas fueron beneficiadas con devolución y también ha sido un proceso que ha costado a esta institución para localizar a las personas beneficiarias, ya que desde el 2006 estas han cambiado de domicilio, de teléfono, etc. por lo que este proceso ha durado varios meses. El RNPN, nos está apoyando para localizarlas y lograr la devolución a consumidores sobre sus cuentas de ahorro; sin embargo, señala que ya son casi 10 años de estar tramitando un caso y enfatiza el hecho de que cuanto hubiera servido ese dinero en manos de los consumidores.

Informa que falta alrededor de los \$20,000 dólares que retiren los beneficiarios y la mayor parte de esas devoluciones son de \$20.00 dólares, lo cual significa una cantidad importante, de personas que aún están pendientes.

Otra dificultad que se presenta es la “ingeniosidad” de algunos proveedores que usan la picardía y realizan prácticas ilegales, porque requieren de esfuerzos mayores de la DC antes estas.

Además, está el hecho de que muchas personas vemos la reclamación como un problema y no como una oportunidad, como un derecho establecido por la Ley de Protección al Consumidor.

Esas serían algunas dificultades a las cuales nos hemos enfrentado en el camino.

También tenemos como reto el tema financiero, que es importantísimo para las personas usuarias de la DC y nos vamos a enfocar mucho más en este año.

Marcos Rodríguez, Secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, interviene en este espacio de participación ciudadana.

Sugiere que se analice la posibilidad que tiene las personas para actuar en conjunto y de elaborar una Matriz de los casos recibidos y su impacto, podrían concluir para que sirven cada una de las resoluciones.

Los derechos individuales solo van a ser efectivos en la medida que sean defendidos colectivamente.

Intervención 4

Presidenta manifiesta que se tienen algunas preguntas sobre historial crediticio a través de papel.

Unas solicitan saber el trabajo de la DC sobre el tema de historial crediticio y además un caso específico donde un proveedor que exige la firma de la autorización para compartir información como de forma obligatoria porque de lo contrario no presta el servicio y pregunta: ¿Qué podemos hacer para corregir esta práctica?

Presidenta responde:

Es una infracción a la ley y se puede denunciar.

Cuando hay un proveedor que le niego un servicio por no firmar esa autorización, se tiene el derecho a que le entregue dicha razón y denunciarlo.

Algunas personas que no quieren aparecer en la denuncia y no pueden realizar el aviso de infracción con relación al establecimiento y a partir de esto puede la DC puede actuar requiriendo información al proveedor e inspeccionando.

Recientemente se reforma a la Ley de historial crediticio con la cual la DC puede actuar de oficio, antes solo se actuaba con una denuncia y actualmente hay facultades para que actuemos ante un aviso de infracción e intervenir.

También está el caso de que hay personas reportadas ante un buró de información como DICOM o EQUIFAX y no saben que tienen ese reporte. Posteriormente, cuando van y piden un crédito y le informan que no puede porque esta reportado y en ocasiones esto se da, aun y cuando ya han pagado. Por tanto, pueden presentar su denuncia y la DC está facultada a tramitar la denuncia, la Ley de Protección al Consumidor establece las circunstancias en las cuales una persona puede ser reportada como morosa y entonces, el proveedor debe realizar las correcciones sobre el historial crediticio.

Tomará el correo electrónico del usuario para invitarlo a capacitaciones sobre el tema del historial crediticio.

Asimismo, si hay otras personas interesadas en este tema les invita a dejar su correo electrónico por medio de los papelitos de preguntas para que se les pueda invitar a informarles más sobre este tema.

Otro tema importante son los servicios financieros financiero y casi todas las preguntas están centradas en estos.

Intervención 5

Pregunta interpuesta por medio de un papel: ¿Se puede recuperar \$400.00 de desfalco a cuenta en un banco aunque ustedes fallaron a favor de banco?

Presidenta responde:

Es un caso muy específico y considera que se necesita más información para ayudarlo. Se le invita a que acuda a la Defensoría Móvil que está presente en el evento para verificar el caso.

Intervención 6

Presidenta manifiesta que en papel han colocado un caso contra el Fondo Social para la Vivienda.

Presidenta responde:

Invita a la persona usuaria, para que su caso sea tomado por la Defensoría Móvil (que está fuera del salón) e iniciar las acciones necesarias.

Intervención 7

Pregunta a través de un papel por parte de la ADESCO de Tecoluca.

Presidenta responde:

Ofrece seguimiento, capacitación y orientación sobre la protección al consumidor, para que continuemos mejorando y formar una Asociación de Consumidores para dicho sector.

Asimismo, informa que se realizará un evento de Rendición de Cuentas, específicamente para esas Asociaciones y donde se muestra el trabajo que mantiene la DC con ellas.

Se retomará lo solicitado por la ADESCO para asesorarlos.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, anuncia el tercer bloque del espacio de Participación Ciudadana.

-Tercer bloque:

Intervención 8

Miembro de la ADESCO, Cantón Palmas, San Rafael Obrajuelo, La Paz.

Realiza su intervención por micrófono.

Agradece el trabajo de la DC desde el CSC, ya que gracias a la aprobación de la Ley de Lotificaciones, se logró la legalización de una lotificación que por años no lo estaba.

Solicita apoyo en las oficinas descentralizadas del Viceministerio de Vivienda para lograr acciones favorables a la población de dicho municipio, puesto que los afectados que viven en lotificación aledañas al Cantón Las Palmas, se acercan solicitando apoyo; pero no se ha hecho y que esto se lograría por medio de la Defensoría del Consumidor, porque esto ya lo ha hecho antes.

Intervención 9

Presidenta agradece la intervención del miembro de la ADESCO Las Palmas, ya que permite responder algunas inquietudes que han llegado por medio de papel, como el caso de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales decisiones que se han tomado en la gestión?

Presidenta responde:

Las principales acciones es que la Defensoría se ha acercado a la ciudadanía para que no estén esperando a que pueda venir a nuestras oficinas. Esto se ha logrado a través de acciones de descentralización como el caso de La Paz en el tema de lotificaciones. Si no hubiéramos estado ahí y hablado con la gente, quizás nunca hubiéramos tenido este caso del Cantón Las Palmas, que es un tema de lotificación muy importante porque hay ocasiones en que las lotificaciones cumplen o no con la reglamentación establecida y fruto de las acciones aplicadas se puede restaurar el derecho de dominio de los usuarios.

Manifiesta que se retomará el contacto con el Viceministerio de Vivienda para que se mejore el servicio.

Intervención 10

Consumidora con domicilio en el Volcán de San Salvador, quien realiza su intervención por medio de micrófono.

Manifiesta que no tiene pensión o trabajo. Actualmente realizó el pago de un crédito en Banco Azteca por 10 meses, a través de la venta de un lote propio y al terminarlo de pagar, le dieron otro por 6 meses, sobre el cual no tuvo un completo conocimiento y no entendió dicha gestión. Después de un tiempo cayo en mora, debiendo 2 letras por \$80.00; pero cuando acudió al banco a pagarlo no se lo recibieron, porque le dijeron que debía \$600.00.

Solicita el apoyo para que el proveedor para que se modifique la cuota a una que pueda pagar mensualmente.

Agradece la invitación realizada por la Defensoría del Consumidor.

Presidenta responde:

Manifiesta que el tema de servicios financieros es sobre los que más se reciben reclamos para la Defensoría del Consumidor y por esta razón somos de la opinión que la Ley de la Usura se debe modificar, puesto que algunos proveedores financieros colocan tasas muy altas con las cuales los usuarios nunca terminan de pagar. Por tanto es nuestra prioridad para este período. Es uno de los retos más grandes de la DC, poder cambiar esta ley y que se necesita del apoyo de la ciudadanía, solicitándolo a los diputados que eligieron dentro de la Asamblea Legislativa.

Moderador del espacio de participación ciudadana, recuerda que durante el evento, contamos con una Defensoría Móvil para tomar los reclamos de consumo.

Intervención 11

Referente de Fundación Alternativas, realiza su intervención por medio de micrófono.

Felicita a la DC por involucrarse en el área, que aunque no es competente la DC apoya.

Solicita que se involucre en el tema de cuotas que se pagan centros educativos y Universidades, que aunque se aun tema exclusivo del MINED, permanentemente como consumidores se tiene abusos por incrementos desmesurados de centros educativos, que incluso son mayores los de educación escolar a universitaria. Sugiere una coordinación con el MINED para revisar el tema.

Sobre el presupuesto limitado por la DC, en cuanto a las multas que llegan al FGN, solicita saber cómo se invierten desde el Ministerio de Hacienda. Aprovechando la presencia del Secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, sugiere que se haga una solicitud para que las multas impuestas por la DC fueran trasladadas al presupuesto de dicha dependencia.

Si la DC está pensando hacer reformas a la LPC, por ejemplo proveedores manifiestan que el 13% incremento a la energía eléctrica se trasladará al consumidor, con una actitud sónica e irresponsable. Considera a que el Estado debería recuperar su facultad para regular precios y realizar acciones para atender esto. DC debería tener facultades para recuperar los precios de la canasta básica, es decir la de regulares precios como la DNM. Sería bueno que desde la Presidencia de la DC, se presente una petición a la Asamblea Legislativa al respecto.

Presidenta responde:

En el tema de educación es una facultad del MINEC y ver en el marco del SNPC para realizar de manera conjunta la protección del consumidor. Se estudiará la posibilidad con MINEC de la protección el consumidor en las cuotas de escolaridad en el sector privado por el incremento de las mismas.

La LPC establece que cuando el Tribunal Sancionador-TS impone las multas se solicita que en 10 días hábiles el proveedor pague en la Dirección General de Impuestos que llega al FGN. Este año tuvimos evidencia en la DC que \$399.609.26 fueron pagados por el proveedor sancionado de un \$1, 900,000.00 en multas aplicadas por el TS en el 2016. La diferencia son multas no pagadas en esos primeros 10 días hábiles, por tanto, la DC se certifica estas multas a la FGR para que proceda el cobro y que están en proceso ante dicha entidad. Además de las que están pendientes de resolución ante las Sala de lo Contencioso Administrativo \$2, 341,000.00 y más en la Sala de lo Constitucional de \$1, 531,000.00.

Manifiesta que vamos a hacer un estudio al respecto.

Sobre la reforma, se están haciendo gestiones con el Ministerio de Agricultura y Ganadería-MAG para realizar una reserva estratégica con una central de abastos para garantizar la estabilidad en precios en bienes esenciales para la familia.

Intervención 12

Consumidor interviene por medio de micrófono.

Manifiesta que se pagará un centavo por cada kilovatio con respecto al incremento del 13%, sin embargo, aduce que los señores de la ANEP (Asociación Nacional de la Empresa Privada) que tiene grandes empresas; pero no se sabe si pagarán por ello.

Menciona el incremento de la gasolina como de \$0.03, lo cual no le parece grave ya que es bonito andar en carro. Sin embargo, está de acuerdo ya que se paga en otras cosas que no son importantes como cigarro, alcohol y nadie dice nada.

Considera que el público no debe alarmarse por los incrementos, porque el sistema actual ya no sirva y va a desaparecer.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, anuncia el cierre del espacio de Participación Ciudadana.

Intervenciones de las autoridades en mesa de honor, posteriores al espacio de Participación Ciudadana:

Presidenta licenciada Yanci Urbina, manifiesta que se estarán atendiendo los casos presentados, como por ejemplo contra el Banco Davivienda, Banco Azteca, Salazar Romero, sobre publicidad y 2 de Historial crediticio, a través de la Defensoría Móvil instalada en el evento.

Invita a todos los presentes para que realicen la reclamación.

Agradece a la audiencia por presentarse.

Marco Rodríguez Secretario de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, informa que el incremento de la luz no afectará para aquellos hogares que tiene subsidio, es decir, menos de 99 kW y que significan 1, 080,000 hogares que representan las familias pobres, pobreza relativa y absoluta.

Enfatiza la voluntad del gobierno para servir al pueblo.

Aclara que en el sistema de redistribución de energía eléctrica, se le aplicará el impuesto solo el que consume más.

Presidenta licenciada Yanci Urbina, recuerda que la energía eléctrica es un servicio con tarifa regulada y que ha disminuido significativamente; sin embargo existen algunos proveedores que realizan ciertas especulaciones sobre esto; pero no debemos olvidar que en el código penal existen delitos contra la

libre competencia y protección al consumidor, por tanto, cualquier artilugio o evasión debe ser denunciado.

Agradece la participación y la presencia de todos y todas en la Rendición de Cuentas.

Moderador ingeniero José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo, recuerda la entrega de la evaluación del evento de Rendición de Cuentas.

Intervención 13 y 14:

Da lectura de 2 recomendaciones a través de papel: Una sobre que se le brinde seguimiento a las telefónicas como en el Claro que el saldo de \$1.00 duraba para varias llamadas; pero que ahora en una sola llamada se gasta completamente. En la otra es una propuesta de los estudiantes del diplomado de la UES, para que la DC los tome en cuenta en proyecto de divulgación y formación en materia de consumo y eso se considerará.

Moderadora del evento, licenciada Paula Olivares Directora Jurídica, anuncia el cierre del evento y que se estará transmitiendo un video sobre el quehacer de la Defensoría del Consumidor.