



# Defensoría del Consumidor

Informe de Labores

**Junio 2015 - Mayo 2016**



GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER



# Defensoría del Consumidor

Informe de Labores

**Junio 2015 - Mayo 2016**





EL PAÍS AVANZA  
*Salvador Cumple*



*Prof. Salvador Sánchez Cerén*

Presidente de la República de El Salvador

2014 - 2019



### Presidenta de la Defensoría del Consumidor

Yanci Guadalupe Urbina González

### Edición y coordinación editorial

Fausto Ernesto Valladares Portillo

### Colaboración

Aída Elena Funes Rivas  
Abraham Heriberto Mena Vásquez  
Ana Cecilia Moreno Muñiz  
Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Carlos Enrique Vargas Gálvez  
Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Diana Carolina Castro Orellana  
Diana Verónica Burgos  
Ivette Elena Cardona Amaya  
José Moreno Moreno  
José Roberto Aguilar Álvarez  
José Ulises Orellana Alas  
Julio César Osegueda Navas  
Julio Ernesto Siguenza Tobar  
Julio Humberto Aquino Castillo  
Lucrecia Georgina Fuentes Mejía  
Mario Antonio Escobar  
Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Patricia Alejandra Quintanilla Rivera  
Pablo José Zelaya Meléndez  
Paula Elena Olivares Aguirre  
Patricia Salinas  
Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Yanci del Carmen Gallo Cáceres

### Fotografías

Fausto Valladares  
Patricia Evelyn Salinas  
Sandra Margarita Portillo

### Diseño y diagramación

Estudio Gráfico

### Impresión

150 ejemplares  
Junio 2016

# Índice

<b>I.</b>	<b>Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor</b>	6
<b>II.</b>	<b>Principales Logros de la Gestión</b>	8
1.	Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil	9
2.	Fortaleciendo la vigilancia de mercados	13
3.	Educación para el consumo y participación ciudadana	29
4.	Acercamiento de servicios con calidad y calidez	37
5.	Atenciones brindadas a la población consumidora	47
6.	Protección del bolsillo de las personas consumidoras	53
7.	Protección jurídica de las personas consumidoras	57
8.	Ejercicio de la potestad sancionadora	63
9.	Comunicación institucional con la ciudadanía	67
10.	Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	77
11.	Relaciones institucionales y cooperación internacional	83
12.	Fortalecimiento y desarrollo institucional	89
<b>III.</b>	<b>Ejecución presupuestaria</b>	95
<b>IV.</b>	<b>Estados Financieros Auditados</b>	97
<b>V.</b>	<b>Organigrama</b>	103
<b>VI.</b>	<b>Consejo Consultivo</b>	104
<b>VII.</b>	<b>Tribunal Sancionador</b>	105
<b>VIII.</b>	<b>Personal que ocupa puestos de dirección</b>	105



## I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor presenta su Informe de Labores Junio 2015 - Mayo 2016, correspondiente al segundo año de gestión del gobierno del presidente Salvador Sánchez Cerén, período caracterizado por diversos sucesos y hechos en el ámbito doméstico e internacional de especial importancia en materia de derechos de consumo.

En el ámbito nacional, nos complace compartir que el pasado 18 de agosto de 2015, nuestra institución cumplió sus primeros 10 años de vida durante los cuales ha contribuido, desde sus competencias, a instaurar un sistema de tutela y protección de derechos de las personas consumidoras en nuestro país.

Es así que la actuación oportuna y respuesta institucional efectiva a las denuncias y gestiones

atendidas durante los primeros 10 años, ha permitido proteger efectivamente la economía de las personas consumidoras, logrando recuperar un monto total de \$ 53,440,467.39, del cual \$ 26,747,742.70 (50.05% del total) corresponden a recuperaciones de casos colectivos y \$ 26,692,724.69 (49.95%) a casos individuales. Es preciso comentar que este monto recuperado es resultado de las 600,235 atenciones brindadas a ciudadanos y ciudadanas durante el período octubre 2005 a agosto 2015.

Adicionalmente, el Tribunal Sancionador, cerró durante estos 10 años de trabajo 7,440 casos, de los cuales impuso multas a 4,012 casos por un monto de \$ 8,665,311.21, coadyuvando así a la protección de la economía familiar y a la restitución de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

En materia de vigilancia de mercado durante estos diez años se realizaron 30,288 inspecciones a diferentes proveedores de bienes y servicios a nivel nacional, constatando que el 63.8% de dichas inspecciones cumplen las disposiciones establecidas por la Ley de Protección al Consumidor y las normativas técnicas en sectores prioritarios para las personas consumidoras, tales como: granos básicos, supermercados, medicamentos, telecomunicaciones, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, hoteles y restaurantes, entre otros.

Un tema relevante durante los últimos 5 años de trabajo ha sido la verificación del cumplimiento de la normativa que garantice la calidad y seguridad en los productos alimenticios. Para ello se han implementado 96 estudios de inocuidad y calidad que permitieron realizar análisis de laboratorio a 987 productos; 212 análisis de contenido neto a 3,653 productos alimenticios; y 121 verificaciones de etiquetado general y nutricional a 1,583 productos. En general, se identificó un cumplimiento de las disposiciones legales en el 73% de los productos.

En estos diez años se realizó también una reforma de gran calado a la Ley de Protección al Consumidor, aprobada por la Asamblea Legislativa el 31 de enero de 2013. Esta reforma representa un nuevo e importante paso en el proceso de modernización

del sistema legal e institucional de protección al consumidor. De las 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son una ampliación a los artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos.

En el período que se informa se sistematizó la experiencia institucional de nuestro país en materia de protección al consumidor. Esta labor de sistematización nos ha llevado a elaborar y publicar tres importantes libros:

**1. “Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador”**, contiene un análisis fenomenológico de la evolución de los marcos normativos e institucionales en materia de protección al consumidor, los hitos más relevantes en El Salvador y el proceso para concretar una nueva institucionalidad moderna, fuerte y profesional;

**2. “Reglamento de Protección al Consumidor”**, aprobado por el presidente Salvador Sánchez Cerén el pasado 10 de junio de 2015, que amplía y mejora la protección de los derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, y adiciona nuevas responsabilidades a proveedores, fortaleciendo la protección de las personas consumidoras ante prácticas abusivas, entre otros aspectos;

**3. “Criterios jurisprudenciales de protección al consumidor”**, una exquisita compilación sobre los criterios jurídicos más relevantes adoptados en las sentencias emitidas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor durante sus diez años de existencia.

Por otro lado, en el ámbito internacional adquieren una importancia estratégica las nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015. Esta tarea fue encomendada a la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y en la misma participaron activamente las autoridades de protección al consumidor en el mundo, entre ellas, la Defensoría del Consumidor.

Las nuevas Directrices fortalecen y amplían, a nivel mundial, el marco de protección a las personas consumidoras en ámbitos como el comercio

electrónico, que abarca el comercio electrónico móvil, mismo que ha cobrado cada vez más importancia para los consumidores de todo el mundo. De igual forma, las Directrices amplían el marco de protección en servicios financieros y reconoce como una necesidad el generar mayor confianza de los consumidores en este mercado.

Estos elementos llevan a prestar renovada atención a la protección del consumidor en sus datos personales y la privacidad de los mismos; así como al establecimiento de marcos normativos, de supervisión y de aplicación eficaces en el sector financiero para contribuir al bienestar de los consumidores.

Es un año muy intenso que ha permitido renovar el pensamiento institucional, elaborar nuevas estrategias para abordar los retos de los nuevos tiempos en materia de protección al consumidor y una oportunidad para renovar nuestro compromiso por lograr un mayor conocimiento, vigencia y pleno ejercicio de los derechos de las personas consumidoras en nuestro país.

Es preciso reconocer el compromiso colectivo del personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de nuestra institución, a quienes brindamos un merecido reconocimiento por su dedicación, entrega y empeño en la atención a las personas consumidoras; al igual que a nuestros socios y aliados estratégicos: las asociaciones y grupos gestores de consumidores que articulan sus esfuerzos de cara a la protección de los consumidores y al fomento de la participación ciudadana y el ejercicio de ciudadanía.

También agradecemos el valioso apoyo de las agencias de cooperación y países amigos, que han coadyuvado con sus recursos y asistencia técnica a potenciar y desarrollar acciones de promoción, protección y defensa de derechos en beneficio de las consumidoras y los consumidores de nuestro país.

*Infinitas gracias a todas y todos*

*Yanci Urbina*





## II. Principales logros de la gestión

---

1. Trasparentando precios, proporcionando información socialmente útil
2. Fortaleciendo la vigilancia de mercados
3. Educación para el consumo y participación ciudadana
4. Acercamiento de servicios con calidad y calidez
5. Atenciones brindadas a la población consumidora
6. Protección del bolsillo de las personas consumidoras
7. Protección jurídica de las personas consumidoras
8. Ejercicio de la Potestad Sancionadora
9. Comunicación institucional con la ciudadanía
10. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
11. Relaciones institucionales y cooperación internacional
12. Fortalecimiento y desarrollo institucional
13. Liderazgo en transparencia institucional



1

**Transparentando  
precios, proporcionando  
información socialmente útil**

# Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

Durante el segundo año de gestión, la Defensoría del Consumidor generó información oportuna sobre el funcionamiento de algunos mercados prioritarios y los productos y servicios de más alta demanda por parte de las personas consumidoras.

## Sondeos de precios

Esta es una acción estratégica que facilita a las personas consumidoras la comparación, cotización y toma decisiones de compra

debidamente informadas que, a su vez, representen un ahorro en su economía. En el presente período se realizaron **183 sondeos** de precios de más de 250 productos básicos en supermercados y mercados.

En el siguiente cuadro se muestra la programación mensual de sondeos de precios que ejecuta la institución en diferentes mercados y servicios de interés de los consumidores, con un promedio de 15 sondeos de precios realizados en el mes.



## Sondeos de precios por producto

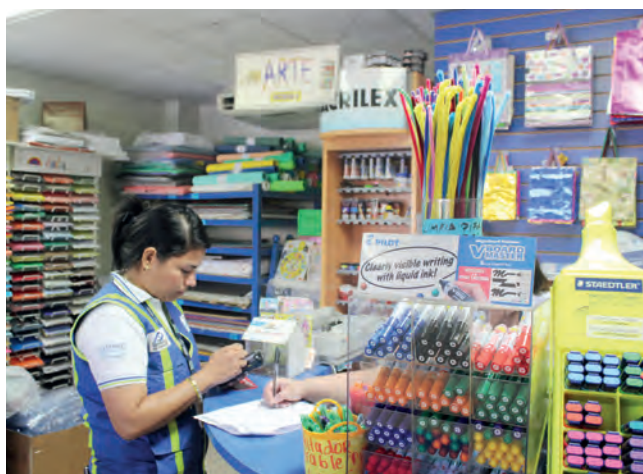
De junio 2015 a mayo 2016

Sondeo / Mes	2015							2016					Total	%	Promedio
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M			
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	5	4	3	5	4	5	1	3	5	2	4	5	46	25.14%	3.83
Productos básicos en supermercados	5	3	4	4	4	5	1	3	4	3	4	5	45	24.59%	3.75
Harina de trigo	3	2	1	3	2	2	1	4	5	2	4	4	33	18.03%	2.75
¿Quién es quién en los precios?*	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	13.11%	2.00
Fertilizantes	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	3	13	7.10%	2.17
Envío de remesas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	6.56%	1.00
Electrodomésticos	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	8	4.37%	1.00
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	1.09%	2.00
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>183</b>	<b>100</b>	<b>15.25</b>

\* Sondeos realizados en supermercados sobre: aceite, margarina, huevos, atún, avena; quesos mozzarella, cottage, fresco y requesón; cereales de desayuno, frijoles a granel, pan de caja integral y blanco, pescado fresco, leche fluida, pasta, agua embotellada, pavos, chompipollos y pollo, néctar, sardinas, jamón, mortadela y salchicha; yogurt, galleta integral; y, remesas, realizado con agencias de envío de dinero desde Estados Unidos a El Salvador.

Para la realización de los sondeos de precios fue necesario visitar **12,705 establecimientos comerciales**, con el detalle siguiente: 6,848 de comercio de granos básicos, frutas y verduras (53.90%); 2,000 de productos básicos en supermercados (15.74%); 1,328 de harina de

trigo (10.45%); 912 de fertilizantes (7.18%); 889 de ¿Quién es quién en los precios? (7.00%); 367 de útiles escolares (2.89%); 312 de envío de remesas (2.46%); y 49 de electrodomésticos (0.39%).



**12,705** establecimientos comerciales visitados

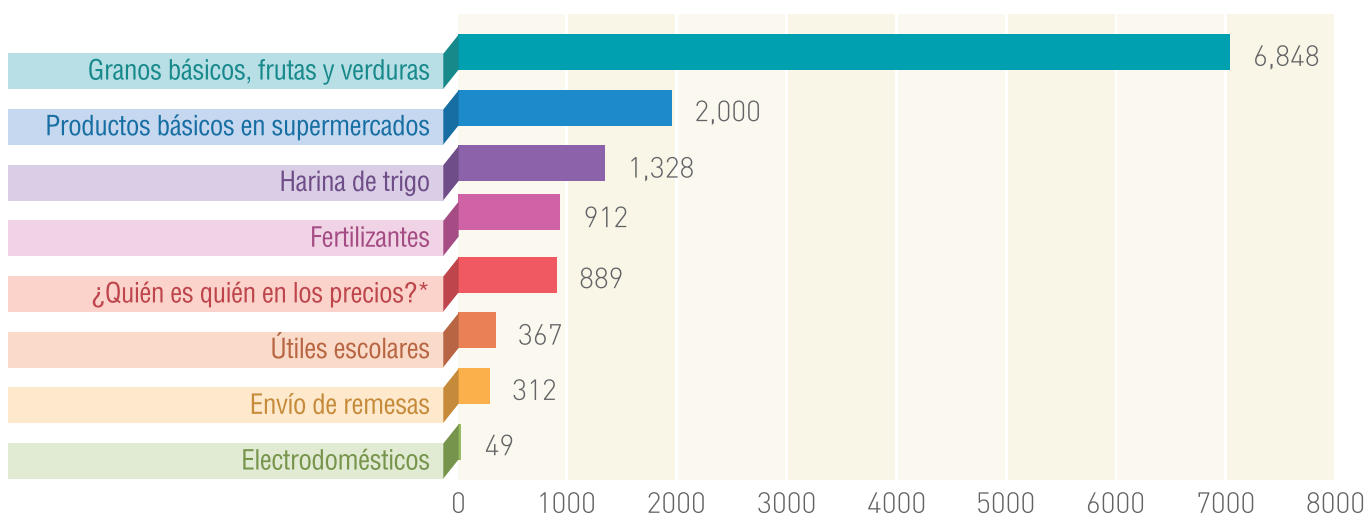


Los sondeos de precios son divulgados a través del Observatorio de Precios, sitio web y redes sociales de la Defensoría, así como en Gobierno Abierto. En atención a las necesidades de las

personas consumidoras y en armonía con el uso de las tecnologías de la información también se cuenta con la App del Observatorio de Precios para dispositivos móviles inteligentes.

### Sondeos de precios por número de establecimientos visitados

De junio 2015 a mayo 2016



\* Sondeos realizados en supermercados sobre: aceite, margarina, huevos, atún, avena; quesos mozzarella, cottage, fresco y requesón; cereales de desayuno, frijoles a granel, pan de caja integral y blanco, pescado fresco, leche fluida, pasta, agua embotellada, pavos, chompipollos y pollo, néctar, sardinas, jamón, mortadela y salchicha; yogurt, galleta integral; y, remesas, realizado con agencias de envío de dinero desde Estados Unidos a El Salvador.



# 2

## Fortaleciendo la vigilancia de mercados

# Fortaleciendo la vigilancia de mercados

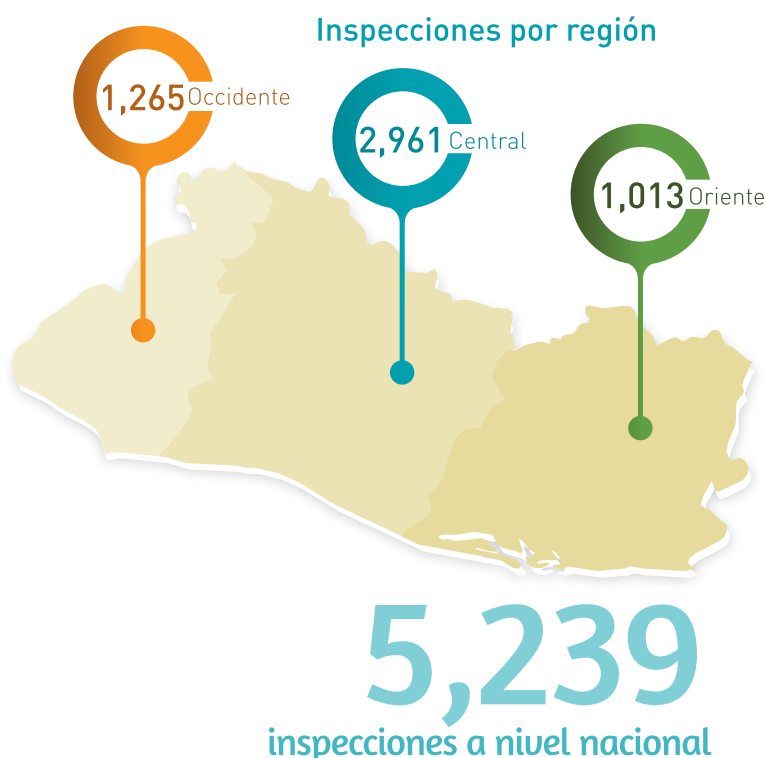
Con un equipo acreditado como Organismo de Inspección bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012, la Defensoría del Consumidor ha fortalecido su capacidad para verificar y vigilar el funcionamiento de mercado para proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras y promover un mayor cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, otras legislaciones asociadas y normativas técnicas que son aplicables a distintos agentes económicos proveedores de bienes, productos y servicios.

A continuación se informan las principales acciones desarrolladas para proteger la economía familiar, la salud y seguridad en el consumo y prevenir prácticas abusivas en perjuicio de las personas consumidoras.

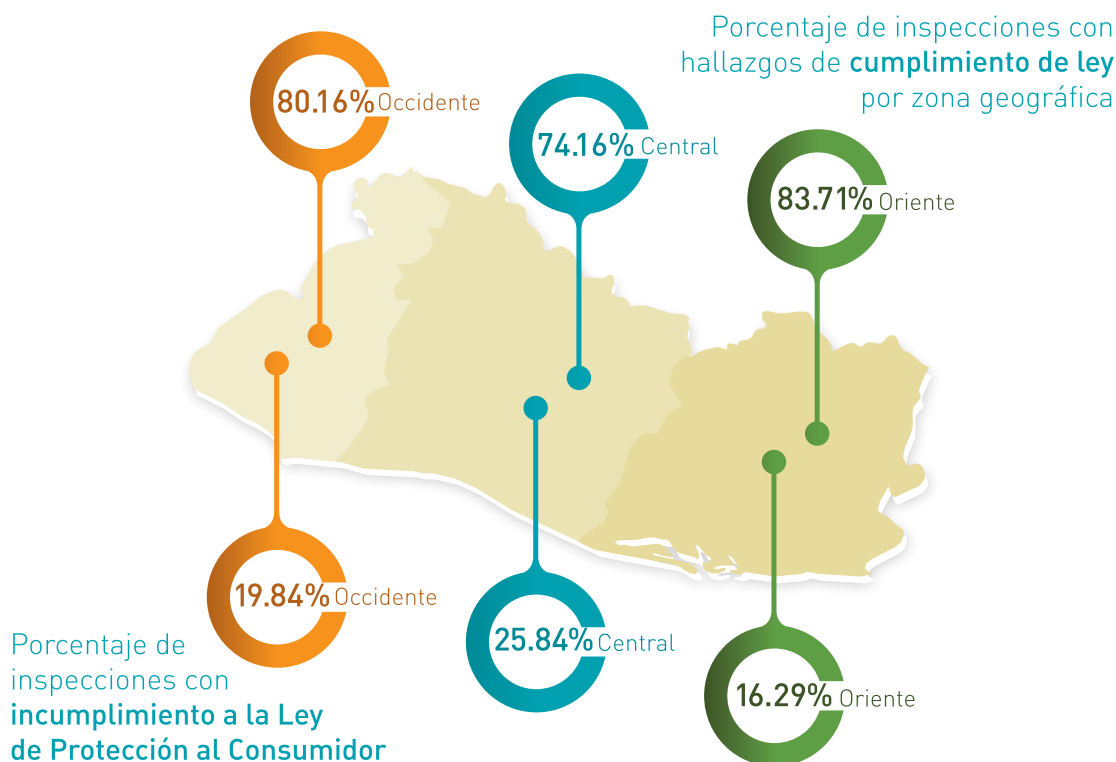
## Inspecciones

La Defensoría realizó **5,239 inspecciones** a nivel nacional con el objetivo de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley de Protección al Consumidor y normativas técnicas en sectores prioritarios para las personas consumidoras: granos básicos, supermercados, medicamentos, telecomunicaciones, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, hoteles y restaurantes, entre otros.

Esta acción en diferentes establecimientos comerciales identificó 4,058 (77%) inspecciones con cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y 1,181 (23%) resultaron con hallazgos de incumplimiento, por lo que se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.



Los tres sectores con mayor porcentaje de hallazgos de incumplimiento a la Ley fueron: Tienda de conveniencia (57.6%), Servicios financieros (54.3%) y Supermercados (45.3%).



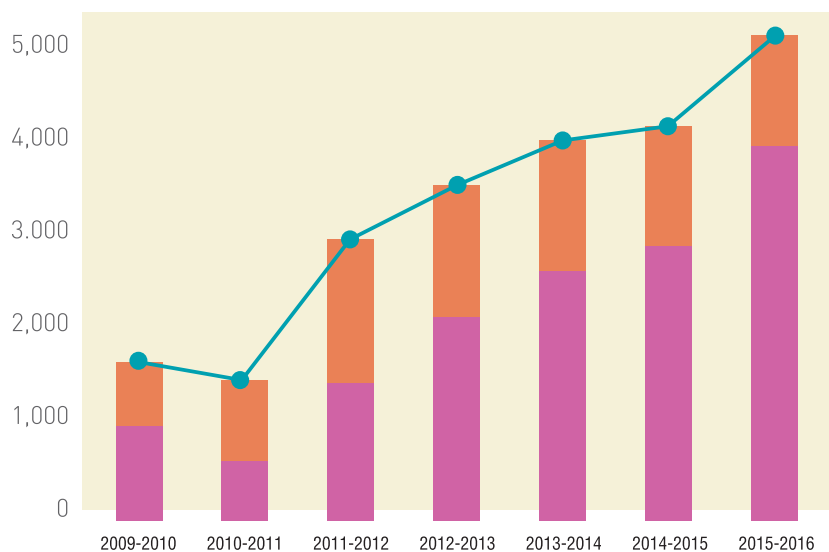
En dos años de Gobierno del Presidente Profesor Salvador Sánchez Cerén se han realizado 9,515 inspecciones.

De junio de 2014 a mayo 2016, las inspecciones con cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor han pasado del **69.83%** al **77.46%**, es decir, un crecimiento favorable del **7.63%**; y una disminución en los hallazgos de incumplimiento de menos **7.63%**.

En el período junio 2015 – mayo 2016 las inspecciones incrementaron un **22.5% (963)** con relación al período 2014 – 2015 que fue de **4,276** inspecciones.

### Histórico de hallazgos de inspecciones

De junio 2009 a mayo 2016



Inspecciones con hallazgos de incumplimiento a la Ley	698	877	1,537	1,416	1,375	1,290	1,181
Inspecciones con hallazgos de cumplimiento a la Ley	1,045	666	1,508	2,231	2,733	2,986	4,058
Total inspecciones	1,743	1,543	3,045	3,647	4,108	4,276	5,239

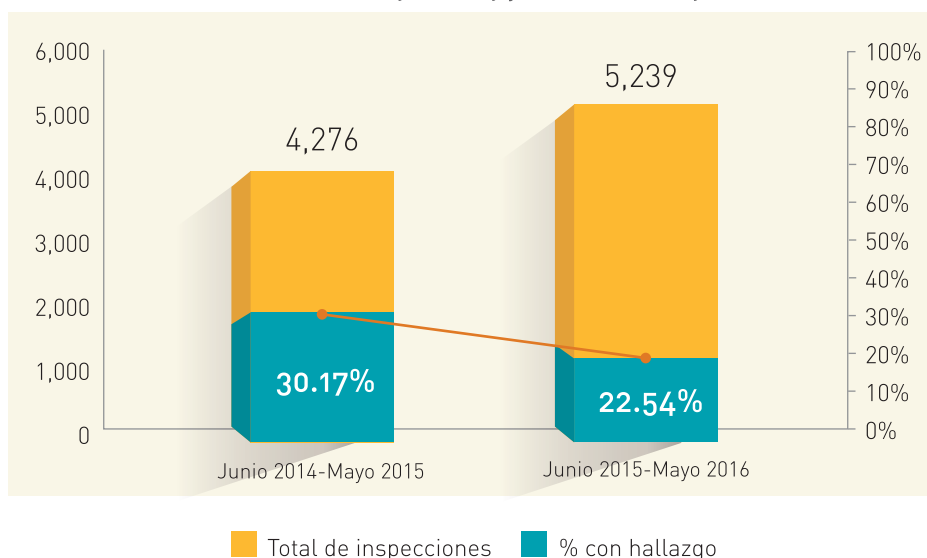


Respecto al período anterior, es notable el incremento en un 22.54% en el número de inspecciones realizadas, y una disminución en

el porcentaje de hallazgos de incumplimiento (-7.63%), tal como se presenta a continuación:

### Comparativo de inspecciones realizadas en los períodos

De Junio 2014 a mayo 2015 y junio 2015 a mayo 2016



Debe señalarse que en las tres regiones del país, se observó un incremento en el número de inspecciones realizadas: Occidente (57.9%), Oriente (50.7%) y Central (5.6%); y a su vez, en las tres regiones se observó una disminución en el porcentaje con hallazgos de incumplimiento de la ley, Occidente (-9.75%), Oriente (-7.82%) y Central (-5.95%), tal como se muestra en el siguiente comparativo:

### Comparativo de inspecciones realizadas por región

Región	Junio 2015-Mayo 2016			Junio 2014-Mayo 2015			Incremento de inspecciones	Variación porcentual	
	Número	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC	Número	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC		Con hallazgo de cumplimiento de LPC	Con hallazgo incumplimiento LPC
Central	2,961	74.16%	25.84%	2,803	68.21%	31.79%	158	5.95%	-5.95%
Occidente	1,265	80.16%	19.84%	801	70.41%	29.59%	464	9.75%	-9.75%
Oriente	1,013	83.71%	16.29%	672	75.89%	24.11%	341	7.82%	-7.82%
Total	5,239	77.46%	22.54%	4,276	69.83%	30.17%	963	7.63%	-7.63%

## Inspecciones realizadas por sector

De junio de 2015 a mayo de 2016

Proveedores	Inspecciones por número	Porcentaje
Farmacias y hospitales privados	1,256	23.97%
Restaurantes, hoteles y centros recreativos	1,032	19.70%
Tiendas mayoristas	400	7.64%
Cafeterías en centros educativos	338	6.45%
Supermercados	329	6.28%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	324	6.18%
Proveedores de granos básicos	310	5.92%
Telecomunicaciones, ventas de celulares, accesorios y saldo	304	5.80%
Librería	212	4.05%
Tiendas de conveniencia	210	4.01%
Ventas de regalos, artesanías y joyas	174	3.32%
Otros*	171	3.26%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	81	1.55%
Ventas de antojitos, papas fritas, elotes locos y dulces	37	0.71%
Servicios financieros	35	0.67%
Venta de helados, paletas, pinchos y más	26	0.50%
Total	5,239	100.00%

\* Clínicas estéticas, kioscos de ventas, salas de cine, ventas de suvenires, venta de bicicletas, bazares, ferreterías y gasolineras.



### Medidas cautelares

Como resultado de las inspecciones, se decretaron medidas cautelares de conformidad con los arts. 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor para la destrucción del producto vencido y evitar la venta de **36,241** productos con fechas de vencimiento expiradas para proteger la salud de las personas consumidoras.

## Producto vencido por tipo

De junio 2015 a mayo 2016

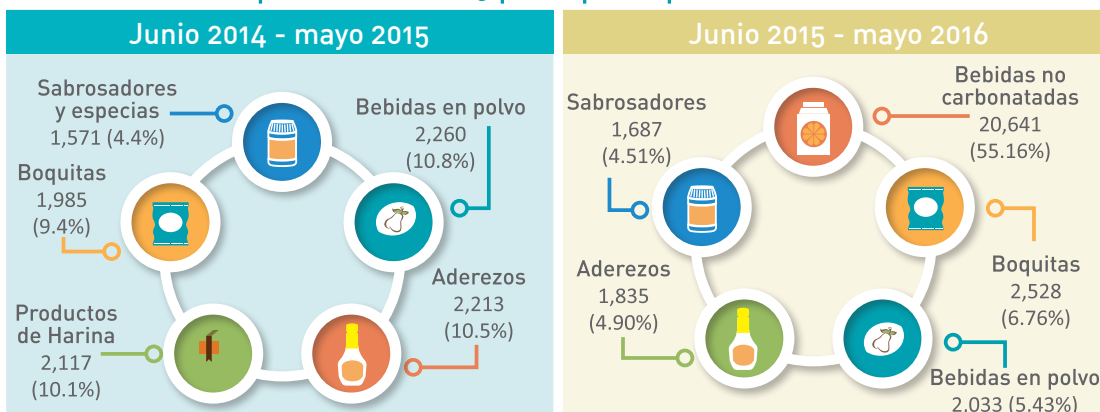
Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Bebidas no carbonatadas*	20,641	55.16%
Boquitas	2,528	6.76%
Bebidas en polvo	2,033	5.43%
Aderezos	1,835	4.90%
Sabrosadores	1,687	4.51%
Galletas y golosinas	1,401	3.74%
Productos de harina	1,308	3.50%
Otros**	1,277	3.41%
Bebidas carbonatadas	954	2.55%
Bebidas alcohólicas	593	1.58%
Carnes y embutidos	574	1.53%
Cereales y sus derivados	333	0.89%
Lácteos	331	0.88%
Panadería	223	0.60%
Aceites y margarinas	216	0.58%
Pastas	113	0.30%
Productos enlatados	91	0.24%
huevos	61	0.16%
Avenas	30	0.08%
Jaleas y mermeladas	9	0.02%
Mariscos	3	0.01%
<b>Sub total</b>	<b>36,241</b>	<b>96.85%</b>
Cigarrillos	1,177	3.15%
<b>Total</b>	<b>37,418</b>	<b>100.00%</b>



\* 19,622 bebidas no carbonatadas destruidas por el proveedor durante el mes de agosto en inspecciones realizadas en conjunto con la PNC en establecimiento ubicado cerca del mercado central.

\*\* Otros: Mezclas en polvo para preparar postres, cebollas encurtidas, sopas deshidratadas, sopas instantáneas, canela en polvo, sandwich de pollo, crema de banana, esencias de sabores, entre otros.

## Comparativo de los 5 principales productos vencidos



Las inspecciones también detectaron 14,426 productos sin precio a la vista y 2,041 productos sin fecha de caducidad en el etiquetado. En dichos casos se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

## Hallazgo de productos sin fecha de vencimiento

De junio 2015 a mayo 2016

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Productos de harina	311	15.24%
Aderezos	284	13.91%
Bebidas no carbonatadas	251	12.30%
Otros*	180	8.82%
Bebidas alcohólicas	172	8.43%
Galletas y golosinas	168	8.23%
Aceites y margarinas	151	7.40%
Carnes y embutidos	129	6.32%
Productos enlatados	69	3.38%
Bebidas en polvo	66	3.23%
Bebidas carbonatadas	65	3.18%
Boquitas	55	2.69%
Cereales y sus derivados	48	2.35%
Avenas	35	1.71%
Lácteos	15	0.73%
Panadería	15	0.73%
Mariscos	10	0.49%
Jaleas y mermeladas	8	0.39%
Implementos de limpieza	5	0.24%
Cigarrillos	3	0.15%
Sabrosadores y especias	1	0.05%
Pastas	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>2,041</b>	<b>100.0%</b>

\* Otros: jaleas, mermeladas, salsas preparadas, sabrosadores y especias, entre otros.

## Hallazgo de productos sin precio a la vista

De junio 2015 a mayo 2016

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Bebidas no carbonatadas	3,118	21.61%
Útiles escolares	2,246	15.57%
Accesorios y teléfonos celulares	2,091	14.49%
Bebidas carbonatadas	1,968	13.64%
Otros*	890	6.17%
Productos de harina	726	5.03%
Boquitas	510	3.54%
Otros alimentos**	360	2.50%
Granos básicos	353	2.45%
Lácteos	337	2.34%
Galletas y golosinas	289	2.00%
Bebidas en polvo	233	1.62%
Bebidas alcohólicas	221	1.53%
Aderezos	210	1.46%
Aceites y margarinas	197	1.37%
Avenas	157	1.09%
Productos enlatados	130	0.90%
Panadería	118	0.82%
Cereales y sus derivados	117	0.81%
Carnes y embutidos	69	0.48%
Jaleas y mermeladas	43	0.30%
Sabrosadores y especias	36	0.25%
Pastas	7	0.05%
<b>Total</b>	<b>14,426</b>	<b>100.0%</b>

\* Otros: ropa, zapatos, accesorios, llaveros y accesorios para celular, entre otros.

\*\* Otros alimentos: polvo para preparar gelatinas y flan, aceitunas, entre otros.

## Inspecciones en sectores prioritarios

La Defensoría ha implementado una permanente y sistemática vigilancia de los mercados con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la ley, generando información relevante para orientar las decisiones de consumo y proteger los derechos económicos y sociales de las personas consumidoras. A continuación se detallan otras acciones relevantes de vigilancia de mercados:

- Uno de los sectores estratégicos prioritarios para la institución es el de telecomunicaciones por su importancia en la economía de las familias salvadoreñas. La Defensoría verificó junto al Ministerio de Hacienda y Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, la aplicación de la Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC) y de la reducción tarifaria para la



telefonía aprobada por la SIGET, realizando 575 inspecciones conjuntas a estos proveedores.

La Defensoría remitió 4 denuncias al Tribunal Sancionador en contra de los operadores Telefónica Móviles El Salvador S.A. de C.V.; Digicel, S.A. de C.V.; Telemóvil El Salvador, S.A. de C.V. y CTE Personal, S.A. de C.V., por posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.

- Entre los meses de septiembre y octubre de 2015 se ejecutó el plan de verificación del cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y de Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSIHCP), entre los proveedores de servicios financieros no regulados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

En total fueron inspeccionados los siguientes 15 agentes económicos: Omnisport, La Hipotecaria, Prado, Unicomer (Tropigas, Curacao), Cajas de Crédito (Ahuachapán, Suchitoto, La Unión, Candelaria de La

Frontera, San Agustín, Quezaltepeque), Chamba te presta Fácil, Presta Fácil, Comercial Andaluz, ACACSEMERSA; así como las 4 agencias de información de datos: Equifax, Transunion, Infored y Procrédito. Los hallazgos de incumplimiento legal fueron:

- Vulneración del art. 4, literal c, de la Ley de Protección al Consumidor, al no proporcionar al consumidor los siguientes documentos: solicitud de crédito, carta de aprobación del crédito y copia del contrato;
- Incumplimiento a los artículos 18 literal g; 21 y 43 literal h, de la LPC; y de los arts. 15 y 28 literal h, de la LRSIHCP, al consultar la información de las personas consumidoras, sin contar con la expresa autorización de la persona.
- Entre los meses de abril y septiembre se realizaron un total de 7 inspecciones en parqueos privados de los principales centros comerciales y hoteles del país, por el cobro del servicio de estacionamiento que hasta entonces había sido gratuito mientras los clientes permanecían

en dichos establecimientos. Estas inspecciones fueron realizadas con el objeto de verificar, entre otras, las condiciones y restricciones sobre el uso del parqueo y proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras. Los hallazgos de incumplimiento activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría, contra los proveedores siguientes: Simco, S.A. de C.V.; Metrocentro, S.A. de C.V.; Comercializadora Dijon, S.A. de C.V.; Compañía Hotelera Salvadoreña, S.A. de C.V.; Desarrollos Inmobiliarios Comerciales, S.A. de C.V. y Administradora de Condominios, S.A. de C.V.

desarrollando 185 planes de verificación de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, verificando un total de 2,446 productos, de los cuales el 73.39% corresponde a 1,795 productos alimenticios que cumplieron con la normativa verificada; y el 24.53% que equivalen a 600 productos, presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento a las normativas técnicas que les aplican. La verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable, identificó 51 productos (2.09%) que no declaran información nutricional en la etiqueta.

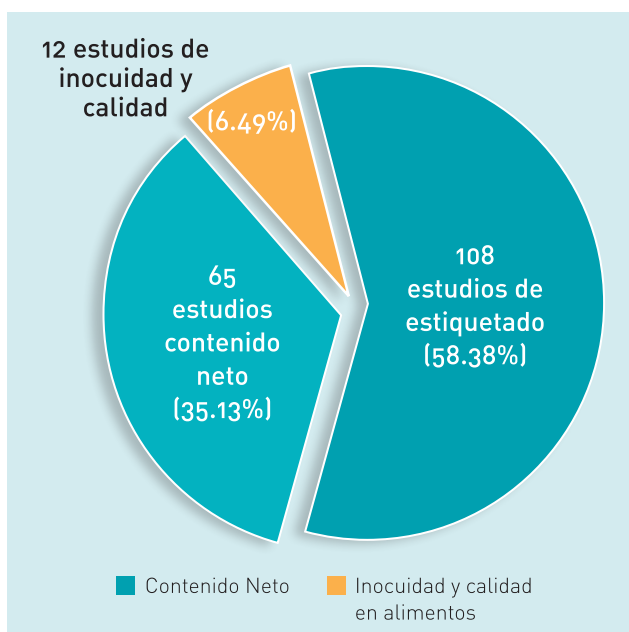
Los planes de verificación realizados en el período que se informa incrementaron un 17.09% (27) con relación al anterior. La cantidad de productos alimenticios analizados incrementó 25.43% (496).

## Verificaciones

La Defensoría fortaleció estratégicamente la verificación del mercado de alimentos

### Estudios de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado (general y nutricional)

De junio 2015 a mayo 2016



## Resultados de los estudios de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado (general y nutricional)

De junio 2015 a mayo 2016

Tipo de estudios	Número de estudios	Marcas verificadas		Productos a granel verificados		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 nutricional	
								#	%	#	%	#	%
Inocuidad y calidad en alimentos*	12 (6.49%)	97	7.75	41	100	142	5.81	135	95.07	7	4.93	0	0
Contenido Neto**	65 (35.13%)	450	35.97	0	0	976	39.90	869	89.04	107	10.96	0	0
Etiquetado General***	54 (29.19%)	352	28.14	0	0	664	27.15	310	46.69	354	53.31	0	0
Etiquetado Nutricional***	54 (29.19%)	352	28.14	0	0	664	27.15	481	72.44	132	19.88	51	7.68
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>1,251</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>2,446</b>	<b>100</b>	<b>1,795</b>	<b>73.39%</b>	<b>600</b>	<b>24.53%</b>	<b>51</b>	<b>2.09%</b>

\* Los datos de inocuidad y calidad corresponden al periodo de junio a octubre 2015

\*\* Los datos de contenido neto corresponden al periodo de junio 2015 a mayo 2016

\*\*\* Datos de etiquetado general y nutricional corresponden al periodo de junio 2015 a mayo 2016

### Verificación de inocuidad y calidad en alimentos

Se realizaron 12 estudios de inocuidad y calidad, que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de 142 productos, de los cuales el 95.07% (135

productos) cumplió con las normativas que les aplican y el 4.93% (7) productos presentaron algún tipo de incumplimiento, los que fueron comunicados al Ministerio de Salud (MINSAL) para su correspondiente proceso sancionatorio.

### Resultados de estudios de inocuidad y calidad en alimentos

De junio a octubre 2015

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos a granel verificados		Productos verificados		Hallazgos			
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Productos con cumplimiento a reglamentos técnicos		Productos con incumplimiento a reglamentos técnicos	
								Cantidad	%	Cantidad	%
1	Queso Mozzarella	5	5.15	0	0	8	5.63	7	87.5	1	12.5
2	Atún	10	10.31	0	0	17	11.97	17	100	0	0
3	Cubitos	3	3.09	0	0	8	5.63	8	100	0	0
4	Consome	9	9.28	0	0	19	13.38	19	100	0	0
5	Frijoles empacados	9	9.28	0	0	9	6.34	9	100	0	0
6	Jamón enlatado	3	3.09	0	0	6	4.23	0	0	6	100
7	Alitas (Listas para consumir)	8	8.25	8	19.51	8	5.63	8	100	0	0
8	Tamales (Listos para consumir)	9	9.28	9	21.95	9	6.34	9	100	0	0
9	Camarones	3	3.09	3	7.32	3	2.11	3	100	0	0
10	Ensalada de pollo	1	1.03	3	7.32	3	2.11	3	100	0	0
11	Cake's	18	18.56	18	43.90	18	12.68	18	100	0	0
12	Galletas	19	19.59	0	0	34	23.94	34	100	0	0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>95.07%</b>	<b>7</b>	<b>4.93%</b>

## Verificación de contenido neto en alimentos

65 estudios de contenido neto realizados en 976 productos alimenticios de 450 marcas con el objetivo de verificar si el peso declarado en las etiquetas de los productos concuerda con lo entregado efectivamente a los consumidores y consumidoras.

El resultado determinó que 869 (89.04%) productos analizados cumplen con la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano “Cantidad de Productos en Pre-empacados” (RTCA 01.01.11:06); y, 107 (10.96%) presentaron hallazgos de incumplimiento, por lo cual se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

### Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

De junio 2015 a mayo 2016

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
		Cantidad	%	Cantidad	%	Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
						Cantidad	%	Cantidad	%
1	Bebidas carbonatadas	18	4.00	18	1.84	15	83.33	3	16.67
2	Gelatina	8	1.78	15	1.54	15	100	0	0
3	Tortillas de harina de trigo	5	1.11	9	0.92	9	100	0	0
4	Harina de maíz	7	1.56	10	1.02	9	90	1	10
5	Harina de trigo	3	0.67	6	0.61	6	100	0	0
6	Manteca	3	0.67	4	0.41	2	50	2	50
7	Horchata	8	1.78	17	1.74	16	94.12	1	5.88
8	Jalea	5	1.11	9	0.92	5	55.56	4	44.44
9	Pastas y salsas de tomate	15	3.33	49	5.02	46	93.88	3	6.12
10	Consomé	4	0.89	7	0.72	7	100	0	0
11	Mantequilla de maní	6	1.33	12	1.23	11	91.67	1	8.33
12	Margarina	10	2.22	17	1.74	8	47.06	9	52.94
13	Mayonesa	10	2.22	47	4.82	35	74.47	12	25.53
14	Mermelada	12	2.67	26	2.66	22	84.62	4	15.38
15	Tortilla de maíz	3	0.67	6	0.61	5	83.33	1	16.67
16	Mortadela	6	1.33	12	1.23	12	100	0	0
17	Frijol rojo de seda	9	2.00	15	1.54	15	100	0	0
18	Palitos de pan	5	1.11	12	1.23	6	50	6	50
19	Puré de papa	5	1.11	8	0.82	8	100	0	0
20	Pan blanco	6	1.33	11	1.13	11	100	0	0
21	Pan integral	7	1.56	10	1.02	9	90	1	10
22	Pan árabe	4	0.89	4	0.41	3	75	1	25.00
23	Yogurt light	4	0.89	17	1.74	16	94.12	1	5.88
24	Salsas de tomate ketchup	16	3.56	36	3.69	32	88.89	4	11.11
25	Sopas instantáneas	7	1.56	15	1.54	15	100	0	0
26	Requesón	3	0.67	4	0.41	4	100	0	0
27	Semita	6	1.33	11	1.13	8	72.73	3	27.27
28	Yogurt Semidescremado	5	1.11	26	2.66	21	80.77	5	19.23
29	Sustituto no lácteo de crema en polvo / crema no láctea en polvo	10	2.22	17	1.74	17	100	0	0

Pasan...



...vienen

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y Reglamento Técnico Centroamericano	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
30	Suplemento / complemento alimenticio	3	0.67	15	1.54	14	93.33	1	6.67
31	Sopas enlatadas	1	0.22	7	0.72	6	85.71	1	14.29
32	Varietades del salsas	13	2.89	18	1.84	16	88.89	2	11.11
33	Refresco en polvo	10	2.22	19	1.95	18	94.74	1	5.26
34	Vegetales enlatados	9	2.00	12	1.23	11	91.67	1	8.33
35	Crema	7	1.56	13	1.33	12	92.31	1	7.69
36	Mantequilla	4	0.89	9	0.92	9	100	0	0
37	Mezcla para cake, brownie y galletas	6	1.33	22	2.25	22	100	0	0
38	Salsas y aderezos de queso cheddar (magic chesse)	5	1.11	7	0.72	6	85.71	1	14.29
39	Pan congelado	3	0.67	5	0.51	4	80	1	20
40	Salsas deshidratadas	2	0.44	7	0.72	7	100	0	0
41	Tocino	9	2.00	9	0.92	7	77.78	2	22.22
42	Pastas de harina preparadas	6	1.33	14	1.43	14	100	0	0
43	Max soluble granulado Colcafé	1	0.22	1	0.10	1	100	0	0
44	Jamón	14	3.11	40	4.10	35	87.50	5	12.50
45	Sustitutos de azúcar endulzante artificial	15	3.33	33	3.38	33	100	0	0
46	Queso Cottage	2	0.44	2	0.20	2	100	0	0
47	Jugo para bebé	1	0.22	3	0.31	3	100	0	0
48	Bebidas Aloe Vera	5	1.11	15	1.54	11	73.33	4	26.67
49	Crema de avellanas con cacao/chocolate	3	0.67	6	0.61	6	100	0	0
50	Encurtidos en vinagre y/o salmuera	11	2.44	17	1.74	13	76	4	24
51	Frijoles congelados	2	0.44	2	0.20	1	50	1	50
52	Pupusas congeladas	1	0.22	10	1.02	9	90	1	10
53	Salchichas	16	3.56	26	2.66	21	80.77	5	19.23
54	Frijol rojo de seda	1	0.22	1	0.10	1	100	0	0
55	CROUTONES/crotones/crutones	4	0.89	5	0.51	3	60	2	40
56	Frijoles enlatados	5	1.11	8	0.82	8	100	0	0
57	Frijoles volteados	7	1.56	25	2.56	24	96	1	4.00
58	Boquitas de semillas	18	4.00	73	7.48	66	90	7	9.59
59	Mezcla en polvo para preparar café cappuccino	4	0.89	14	1.43	14	100	0	0
60	Avena	10	2.22	27	2.77	25	93	2	7.41
61	Pastas para lasagna	7	1.56	7	0.72	7	100	0	0
62	Sal	11	2.44	13	1.33	13	100	0	0
63	Atún	14	3.11	24	2.46	23	96	1	4.17
64	Pan tostado blanco/ integral	5	1.11	11	1.13	10	91	1	9.09
65	Sardina	5	1.11	6	0.61	6	100	0	0
	<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100</b>	<b>976</b>	<b>100</b>	<b>869</b>	<b>89.04%</b>	<b>107</b>	<b>10.96%</b>

## Verificación de etiquetado nutricional

Realización de **51 estudios de etiquetado nutricional** para verificar si los productos alimenticios procesados poseen la información nutricional que permita a las personas consumidoras conocer de forma directa e inmediata las características reales de alimentos y bebidas, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA 67.01.60:10)

“Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-envasados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de edad”.

Los resultados evidenciaron que 481 (72.44%) de los 664 productos verificados, cumplen con la normativa que les aplica; 132 (19.88%) presentaron incumplimientos al RTCA y LPC, activándose los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal. 51 (7.68%) productos carecen de información nutricional en la etiqueta.

### Resultados de los estudios de etiquetado nutricional

De junio 2015 a mayo 2016

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos					
		Cantidad	%	Cantidad	%	Productos con cumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
						Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Queso mozzarella	5	1.42	8	1.20	6	75	1	12.5	1	12.5
2	Atún	10	2.84	17	2.56	14	82.35	3	17.65	0	0
3	Cubitos	3	0.85	8	1.20	7	87.50	1	12.50	0	0
4	Consomé	9	2.56	19	2.86	17	89.47	2	10.53	0	0
5	Jamón enlatado	3	0.85	6	0.90	0	0	6	100	0	0
6	Frijoles empacados	9	2.56	9	1.36	6	66.67	3	33.33	0	0
7	Té líquido	8	2.27	10	1.51	8	80	2	20	0	0
8	Cebada	6	1.70	6	0.90	5	83.33	1	16.67	0	0
9	Agua envasada	11	3.13	11	1.66	6	54.55	1	9.09	4	36.36
10	Marmahon	1	0.28	1	0.15	0	0	1	100	0	0
11	Galletas	19	5.40	34	5.12	27	79.41	7	20.59	0	0
12	Avena	8	2.27	9	1.36	9	100	0	0	0	0
13	Té para infusión	12	3.41	17	2.56	5	29.41	4	23.53	8	47.06
14	Papas congeladas	3	0.85	11	1.66	8	72.73	2	18.18	1	9.09
15	Hielo	4	1.14	4	0.60	0	0	0	0	4	100
16	Cereales de desayuno	9	2.56	17	2.56	17	100	0	0	0	0
17	Sardinias	10	2.84	14	2.11	14	100	0	0	0	0
18	Peperoni	1	0.28	1	0.15	1	100	0	0	0	0
19	Chicharrón congelado	3	0.85	3	0.45	1	33.33	0	0	2	66.67
20	Bebida de soya	5	1.42	8	1.20	7	87.50	1	12.50	0	0
21	Yogurt	8	2.27	19	2.86	18	94.74	1	5.26	0	0
22	Queso duro	1	0.28	2	0.30	2	100	0	0	0	0
23	Queso duro blando	5	1.42	6	0.90	3	50	0	0	3	50

Pasan...

...vienen

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos					
						Productos con cumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos con incumplimiento a la LPC y al Reglamento Técnico Centroamericano		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
24	Queso fresco	4	1.14	6	0.90	5	83.33	1	16.67	0	0
25	Quesillo	5	1.42	5	0.75	2	40	0	0	3	60
26	Dips	4	1.14	8	1.20	6	75	0	0	2	25
27	Leche en polvo entera	5	1.42	8	1.20	8	100	0	0	0	0
30	Leche condensada	3	0.85	3	0.45	1	33.33	2	66.67	0	0
31	Refresco en polvo	11	3.13	19	2.86	17	89.47	0	0	2	10.53
32	Aceite	12	3.41	24	3.61	19	79.17	5	20.83	0	0
33	Sal	12	3.41	17	2.56	13	76.47	2	11.76	2	11.76
34	Bebida a base de agua saborizada	3	0.85	11	1.66	11	100	0	0	0	0
35	Miel	4	1.14	9	1.36	0	0	2	22.22	7	77.78
36	Macarron y queso GV marca Great Value	1	0.28	1	0.15	0	0	1	100	0	0
37	Refresco líquido	16	4.55	32	4.82	30	93.75	0	0	2	6.25
38	Agua envasada Great Value	1	0.28	2	0.30	0	0	0	0	2	100
39	Alimento líquido a base de carbohidratos, proteínas, grasas, vitaminas y minerales sabor vainilla marca Ensure	1	0.28	1	0.15	1	100	0	0	0	0
40	Néctar	6	1.70	31	4.67	25	80.65	6	19.35	0	0
41	Sopa deshidratada	3	0.85	16	2.41	15	93.75	1	6.25	0	0
42	Crema deshidratada	2	0.57	8	1.20	8	100	0	0	0	0
43	Pepinosa / Sandwich spread	8	2.27	21	3.16	21	100	0	0	0	0
44	Salsa de tomate	12	3.41	35	5.27	31	88.57	4	11.43	0	0
45	Puré de papa	6	1.70	9	1.36	5	55.56	4	44.44	0	0
46	Té en polvo	9	2.56	24	3.61	14	58.33	10	41.67	0	0
47	Pizza congelada	4	1.14	8	1.20	1	12.50	6	75	1	12.50
48	Pasta de tomate	9	2.56	13	1.96	8	61.54	5	38	0	0
49	Tocino	10	2.84	10	1.51	2	20.00	8	80	0	0
50	Preparados alimenticios de miel de abeja	3	0.85	5	0.75	0	0.00	0	0	5	100
51	Aderezos	11	3.13	37	5.57	23	62.16	14	38	0	0
52	Azúcar	4	1.14	10	1.51	9	90.00	1	10	0	0
53	Arroz preparado	4	1.14	6	0.90	4	66.67	2	33	0	0
54	Jugos	16	4.55	31	4.67	10	32.26	20	65	1	3
<b>Total</b>		<b>352</b>	<b>100</b>	<b>664</b>	<b>100</b>	<b>481</b>	<b>72.44%</b>	<b>132</b>	<b>19.88%</b>	<b>51</b>	<b>7.68%</b>



## Verificación de etiquetado general

**54 estudios de etiquetado general** realizados teniendo como base legal la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.07:10 Etiquetado General de los Alimentos Previamente

Envasados (Pre envasados) y Reglamentos Técnicos de productos específicos.

310 (46.69%) de los 664 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican. En el 53.31% (354) de los productos con hallazgos de incumplimiento se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal.

## Resultados de los estudios de etiquetado general

De junio 2015 a mayo 2016

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos		Productos con incumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Queso mozzarella	5	1.42	8	1.20	6	75	2	25
2	Atún	10	2.84	17	2.56	7	41.18	10	58.82
3	Cubitos	3	0.85	8	1.20	5	62.50	3	37.50
4	Consomé	9	2.56	19	2.86	13	68.42	6	31.58
5	Jamón enlatado	3	0.85	6	0.90	0	0	6	100
6	Frijoles empacados	9	2.56	9	1.36	9	100	0	0
7	Té líquido	8	2.27	10	1.51	6	60	4	40
8	Cebada	6	1.70	6	0.90	0	0	6	100
9	Agua envasada	11	3.13	11	1.66	6	54.55	5	45.45
10	Marmahon	1	0.28	1	0.15	0	0	1	100
11	Galletas	19	5.40	34	5.12	22	64.71	12	35.29
12	Avena	8	2.27	9	1.36	6	66.67	3	33.33
13	Té para infusión	12	3.41	17	2.56	10	58.82	7	41.18
14	Papas congeladas	3	0.85	11	1.66	5	45.45	6	54.55
15	Hielo	4	1.14	4	0.60	3	75	1	25
16	Cereales de desayuno	9	2.56	17	2.56	9	52.94	8	47.06
17	Sardinas	10	2.84	14	2.11	6	42.86	8	57.14
18	Peperoni	1	0.28	1	0.15	1	100	0	0
19	Chicharrón congelado	3	0.85	3	0.45	2	66.67	1	33.33
20	Bebida de soya	5	1.42	8	1.20	3	37.50	5	62.50

...vienen

No.	Alimento	Marcas Verificadas		Productos Verificados		Hallazgos			
						Productos con cumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos		Productos con incumplimiento a la LPC y reglamentos técnicos	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
21	Yogurt	8	2.27	19	2.86	0	0	19	100
22	Queso duro	1	0.28	2	0.30	2	100	0	0
23	Queso duro blando	5	1.42	6	0.90	1	16.67	5	83.33
24	Queso fresco	4	1.14	6	0.90	3	50	3	50
25	Quesillo	5	1.42	5	0.75	1	20	4	80
26	Dips	4	1.14	8	1.20	3	37.50	5	62.50
27	Leche en polvo entera	5	1.42	8	1.20	3	37.50	5	62.50
28	Mezcla de leche en polvo con grasa o aceite vegetal/Alimentos a base de leche	6	1.70	9	1.36	0	0	9	100
29	Requesón	4	1.14	5	0.75	2	40	3	60
30	Leche condensada	3	0.85	3	0.45	0	0	3	100
31	Refresco en polvo	11	3.13	19	2.86	16	84.21	3	15.79
32	Aceite	12	3.41	24	3.61	3	12.50	21	87.50
33	Sal	12	3.41	17	2.56	6	35.29	11	64.71
34	Bebida a base de agua saborizada	3	0.85	11	1.66	9	81.82	2	18.18
35	Miel	4	1.14	9	1.36	0	0	9	100
36	Macarron y queso GV maca Great Value	1	0.28	1	0.15	0	0	1	100
37	Refresco líquido	16	4.55	32	4.82	12	37.50	20	62.50
38	Agua envasada Great Value	1	0.28	2	0.30	0	0	2	100
39	Alimento líquido a base de carbohidratos, proteínas, grasas, vitaminas y minerales sabor vainilla marca Ensure	1	0.28	1	0.15	1	100	0	0
40	Néctar	6	1.70	31	4.67	31	100	0	0
41	Sopa deshidratada	3	0.85	16	2.41	10	62.50	6	37.50
42	Crema deshidratada	2	0.57	8	1.20	7	87.50	1	12.50
43	Pepinesa / Sandwich spread	8	2.27	21	3.16	5	23.81	16	76.19
44	Salsa de tomate	12	3.41	35	5.27	19	54.29	16	45.71
45	Pure de papa	6	1.70	9	1.36	2	22.22	7	77.78
46	Té en polvo	9	2.56	24	3.61	18	75	6	25
47	Pizza congelada	4	1.14	8	1.20	3	37.50	5	62.50
48	Pasta de tomate	9	2.56	13	1.96	9	69.23	4	30.77
49	Tocino	10	2.84	10	1.51	4	40	6	60
50	Preparados alimenticios de miel de abeja	3	0.85	5	0.75	3	60	2	40
51	Aderezos	11	3.13	37	5.57	14	38	23	62
52	Azúcar	4	1.14	10	1.51	0	0	10	100
53	Arroz preparado	4	1.14	6	0.90	3	50	3	50
54	Jugos	16	4.55	31	4.67	1	3	30	97
<b>Total</b>		<b>352</b>	<b>100</b>	<b>664</b>	<b>100</b>	<b>310</b>	<b>46.69%</b>	<b>354</b>	<b>53.31%</b>



# 3

## Educación para el consumo y participación ciudadana

# Educación para el consumo y participación ciudadana

Cumpliendo la Ley de Protección al Consumidor y en concordancia con las prioridades estratégicas, la Defensoría del Consumidor ha implementado una serie de acciones para potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos. Para ello se ha realizado un proceso de capacitación y formación en materia de consumo sobre los temas priorizados, entre ellos: derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro, y educación financiera. Asimismo, se está implementando un programa de promoción del conocimiento de derechos y cultura consumerista en espacios públicos de impacto mediante expresiones artísticas y culturales.

En el marco de la Política Nacional de Participación Ciudadana se está implementando una estrategia de amplia participación para contribuir a potenciar en la ciudadanía el ejercicio de derechos de

consumo, destacando el fortalecimiento de mecanismos de interacción y diálogo con las asociaciones y organizaciones de consumidores y grupos gestores desplegados en los territorios, así como con otras expresiones organizadas de la sociedad civil, como las asambleas ciudadanas.

A continuación se detallan los principales logros durante el período junio 2015 a mayo 2016:

## Talleres y capacitaciones

13,772 personas consumidoras (55.1% mujeres y 44.9% hombres) fueron capacitadas en 205 jornadas educativas y talleres en derechos de las personas consumidoras. Estas capacitaciones buscan elevar el nivel de conocimiento y exigencia por parte de la ciudadanía para el cumplimiento



de sus derechos contemplados en la Ley de Protección al Consumidor.

En el año que se informa se introdujo como estrategia innovadora en los talleres y capacitaciones, la priorización del sujeto de la acción educativa a grupos poblacionales como las personas pensionadas, personas con discapacidad, mujeres, etc. Además, se

priorizó la divulgación de derechos de las personas consumidoras a un consumo seguro y saludable de alimentos. Es importante destacar que los talleres y capacitaciones se realizaron en coordinación con diversas instituciones públicas y privadas, centros académicos de educación superior y media, movimientos de mujeres, y fundaciones de personas con discapacidad, entre otras.

### Capacitaciones y talleres impartidos con diversos sectores

Junio 2015 a mayo 2016

Cantidad	Sujetos de acción educativa	Asistentes		
205	Estudiantes de centros educativos, grupos de mujeres organizadas, asociaciones y organizaciones de consumidores, personas con discapacidad, lideresas y líderes comunitarios, personas adultas mayores, personas de grupos indígenas, empresarios de la micro y pequeña empresa, estudiantes de educación superior, empleados públicos y privados, entre otros.			TOTAL
		7,587	6,185	13,772

### Talleres para proveedores de alimentos

699 proveedores (316 hombres y 383 mujeres) de productos alimenticios fueron capacitados en 12 talleres de divulgación de

normas técnicas vigentes con el propósito de garantizar a las personas consumidoras que los alimentos que se comercializan en el mercado nacional son seguros y de calidad. En el período 2014 - 2015 se realizaron cinco talleres y se capacitaron a 195 proveedores.





## Talleres de divulgación de normativas técnicas

De junio 2015 a mayo 2016

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas	
1	Reglamentos Técnicos Centroamericanos sobre Etiquetado General y Nutricional Aplicable a los Alimentos Preenvasados en El Salvador.	56	39	
2	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos, bebidas y productos de temporada en la Feria Consuma 2015.	268	245	
3	Divulgación de Reglamentos Técnicos aplicable al sector Lácteo en El Salvador.	28	21	
4	Marco Normativo aplicable al sector de Panadería y Pastelería en El Salvador.	18	11	
5	Divulgación de Reglamentos Técnicos aplicables al sector de harinas en El Salvador.	10	7	
6	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador.	48	25	
7	Marco Normativo Aplicable al sector de Alimentos.	28	1	
8	Marco Normativo de Cantidad de Producto en Preempacado Aplicable al Sector de Alimentos en El Salvador.	28	20	
9	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador.	San Salvador	44	37
10		San Miguel	80	64
11		Santa Ana	62	50
12	Marco normativo aplicable al sector de frutas y hortalizas en El Salvador RTS 67.04.01:13 Buenas Prácticas Agrícolas de Frutas y Hortalizas y RTS 65.02.01:13 Límites Máximos de Residuos de Plaguicidas Químicos en Frutas y Hortalizas para Producción Nacional e Importación entre otros reglamentos.	29	15	
Total		699	535	

### Foros

Para fortalecer el ejercicio de derechos de consumo y el conocimiento sobre instrumentos financieros, se realizaron los foros:

- Educación financiera para mujeres emprendedoras de Oriente;
- Ley de Protección al Consumidor y Consumo Seguro y Responsable para el Buen Vivir.

En el primero participaron grupos de mujeres de la región Oriental; y, en el segundo representantes de organizaciones de productores, ADESCOS, representantes de la municipalidad, ministerio de Salud y ministerio de Educación del departamento

de Chalatenango. La asistencia fue de 125 personas consumidoras (70 mujeres y 55 hombres).

### Conversatorios

Se realizaron cinco “Conversatorios sobre consumo seguro y saludable y derechos de las personas consumidoras”, en los que participaron 343 personas (202 mujeres y 141 hombres), conformados por grupos de personas con discapacidad, asociaciones de mujeres y jóvenes estudiantes de bachillerato de los centros educativos de Sonsonate y Zacatecoluca, quienes fueron informados y sensibilizados sobre sus derechos como personas consumidoras, hábitos de consumo y consumo saludable y seguro para mejorar la calidad de vida y buen vivir.




## Programa jóvenes consumeristas

Cinco grupos de jóvenes consumeristas conformados por 134 estudiantes (91 mujeres y 43 hombres), generaron un efecto multiplicador

al capacitar a 1,155 estudiantes de otros 15 centros educativos sobre derechos de las personas consumidoras, y en temas relativos al consumo saludable y seguro dentro y fuera de la escuela, así como liderazgo, responsabilidad, convivencia y cultura consumerista.

### Capacitaciones impartidas a jóvenes consumeristas

De junio 2015 a mayo 2016

Institución educativa	Estudiantes capacitados por género		
			TOTAL
 Colegio León Sigüenza, Cojutepeque, Cuscatlán.	26	21	47
Instituto Nacional de San Pablo Tacachico, La Libertad.	6	3	9
Instituto Nacional Dr. Sarbelio Navarrete, San Vicente.	18	12	30
Colegio Medalla Milagrosa, Santa Ana	26	0	26
Complejo educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca, La Paz	15	7	22
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>43</b>	<b>134</b>

## Festivales sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable para el Buen Vivir

A través de estos festivales se promovió la cultura consumerista y los derechos de las personas consumidoras. En el período se realizaron tres eventos artísticos culturales sobre “Derechos de las Personas Consumidoras y Consumo Saludable para el Buen Vivir”, con las asociaciones de consumidores de Sonsonate, San Martín y Puerto El Triunfo, alcaldías municipales y otros actores locales, y tres sobre “Consumerismo Juvenil”, en coordinación con jóvenes participantes del proyecto de educación media del colegio León Sigüenza de Cojutepeque; Instituto Nacional Dr. Sarbelio Navarrete, San Vicente; y Complejo Educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca.





## Concurso de pintura

Como parte de los eventos artístico-culturales para la promoción de derechos y cultura consumerista, se desarrolló en la región Oriental del país, en coordinación con la Secretaría de Cultura de la Presidencia de la República, un importante concurso de pintura alusivo al consumo saludable y seguro para el buen vivir, en el que participaron más de 40 casas de la cultura y diversos centros educativos. Las obras participantes serán exhibidas en la ciudad de San Miguel.

## Diplomados

Realización de tres Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Mons. Oscar Arnulfo Romero y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango); así como con la Universidad de Sonsonate y la asociación de Consumidores de Sonsonate.

## Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible

De junio 2015 a mayo 2016

Fecha de realización	Entidades aliadas	Asistentes			Objetivo
		♀	♂	TOTAL	
Del 29 de agosto 2015 al 5 de diciembre 2016	Universidad de El Salvador (Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales)	32	26	58	Contribuir al conocimiento, desarrollo y fortalecimiento de las capacidades sobre derecho y consumo sostenible de los estudiantes universitarios, asociaciones, organizaciones de consumidores y personal técnico de las instituciones gubernamentales, comprometido en la protección de derechos de las personas consumidoras.
Del 1 de abril 2016 a mayo 2016	Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango)	26	24	50	
Inició el 16 de abril de 2016	Universidad de Sonsonate (USO)	12	13	25	
Totales		70	63	133	

## Distribución de materiales educativos

Como parte de la estrategia de difusión de derechos, la Defensoría entró en contacto con 307,436 salvadoreños a quienes les fueron entregados materiales educativos (brochure

sobre derechos, Plato de consumo saludable, Lea la etiqueta, Ley de Protección al Consumidor y afiche de derechos); 16,453 materiales informativos (Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia y periódico Salvador Cumple); 15,000 artículos promocionales (lápices, abanicos y bolsos).

## Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores

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;

**¡Conozca y ejerza sus derechos!**

Cultura de consumo para el buen vivir

La Ley de Protección al Consumidor le otorga a Usted, entre otros, derechos:

1. Recibir del proveedor información completa, precisa, veraz y oportuna;
2. Adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos ofrecidos públicamente;
3. Elegir libremente y recibir un trato equitativo, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
4. Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa.

**¿Qué debe decir una oferta o promoción?**

Los proveedores tienen la obligación de informar las condiciones, el precio total y duración de las mismas, por cualquier medio de publicidad o carteleras visibles dentro del establecimiento o etiquetas adheridas a los bienes.

Las cláusulas o condiciones de las promociones y ofertas de bienes y servicios, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Redacción clara y sencilla para que la consumidora o el consumidor las comprenda por sí mismo;
2. Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes; y,
3. No condicionar la promoción u oferta a la entrega o no del recibo, copia o documento que acredite la operación.

En caso de duda sobre la promoción u oferta, se entenderá a favor del consumidor.

**¿Qué debe saber del derecho a la garantía?**

Las garantías ofrecidas por los proveedores sobre bienes y servicios, deben expresarse claramente en el documento contractual o anexo.

**NOTA IMPORTANTE**

La Defensoría del Consumidor, resuelve y da recomendación a las partes en conflicto, pero no tiene facultades de sanción ni de ejecución. El consumidor debe acudir a la Defensoría del Consumidor para que le asesore y le ayude a resolver su problema.

Defensoría del Consumidor

Defensoría en línea @ [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

910 Defensoría del Consumidor

EL SALVADOR UN MUNDO PARA CRECER

[www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)



- 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.

### Atención en casos colectivos

En este período, el Centro de Solución de Controversias resolvió 9 casos colectivos a favor de más de 700 familias, principalmente en los sectores agua potable (7) y lotificaciones (2), logrando entre otros acuerdos, mejorar el suministro del servicio de agua, reconexiones, reparación de una válvula y la eliminación de cobros indebidos en la facturación.

Tras la intervención de la Defensoría, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, 69 familias de la lotificación La Palma, en San

Rafael Obrajuelo, La Paz, lograron recibir las escrituras de propiedad y la realización de obras de compensación. Otro caso similar fue resuelto a favor de las familias de la lotificación La Campana II, en el municipio de Sonsonate, con apoyo del Instituto de Legalización de la Propiedad (ILP).

Los proveedores denunciados en el sector agua potable fueron Anda, ACAPASAT, Futura Development Corporation S.A de C.V. (FUDECO); Asociación Comunal Alirio Napoleón Macías, ACAASPO; y, por lotificaciones, los proveedores Manuel de Jesús Quiñonez y desarrollador parcelario J.J.F.F.F. S.A. de C.V.

**El Centro de Solución de Controversias  
resolvió favorablemente 9 casos colectivos  
a favor de más de  
700 familias**



4

**Acercamiento de servicios con calidad y calidez**

# Acercamiento de servicios con calidad y calidez

20,969 personas consumidoras han sido atendidas a través de los diversos mecanismos de territorialización y acercamiento de servicios, ampliando y fortaleciendo el ejercicio de ciudadanía y la articulación de esfuerzos institucionales con actores locales.

## Defensorías móviles

Con la priorización estratégica de los municipios con mayor concentración poblacional en el Área Metropolitana de San Salvador y los

departamentos de Santa Ana y San Miguel y el intenso trabajo realizado en las campañas de temporada escolar, navideña y veraniega, en el período destaca el incremento de 40 jornadas más con respecto al anterior.

Un aspecto importante a destacar es la realización de 88 Defensorías móviles a solicitud de diversas instituciones, evidenciando el posicionamiento, efectividad y credibilidad de este importante mecanismo de atención para las personas consumidoras.

## Defensorías Móviles realizadas

De junio 2015 a mayo 2016

Departamento	Municipios cubiertos		Defensorías móviles realizadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Santa Ana	10	6.80	71	11.47
Ahuachapán	9	6.12	29	4.69
Sonsonate	11	7.48	55	8.90
Chalatenango	7	4.76	9	1.45
La Libertad	12	8.17	38	6.14
San Salvador	17	11.57	206	33.28
Cuscatlán	7	4.77	13	2.10
Cabañas	7	4.77	9	1.45
La Paz	5	3.40	7	1.13
San Vicente	5	3.40	9	1.45
Usulután	15	10.20	33	5.33
San Miguel	16	10.88	92	14.86
Morazán	13	8.84	20	3.23
La Unión	13	8.84	28	4.52
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>619</b>	<b>100%</b>



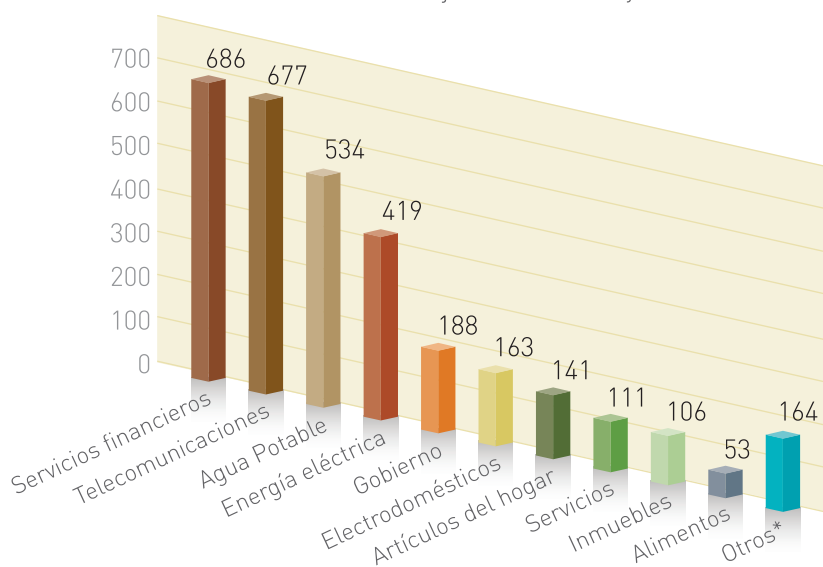
Las Defensorías móviles registraron 3,242 atenciones, entre las que destacan 2,890 (89.14%) asesorías; 209 (6.45%) denuncias; 96 (2.96%) derivaciones y 47 (1.45%) gestiones.

Respecto a los sectores que más atenciones demandaron sobresalen: servicios financieros, telecomunicaciones y agua potable con el 58.51% (1,897) del total de las atenciones.



### Atenciones brindadas por las Defensorías Móviles, por sector

De junio 2015 a mayo 2016



**20,969**  
 personas  
 consumidoras  
 atendidas a través  
 de los diversos  
 mecanismos de  
 territorialización  
 y acercamiento de  
 servicios

\* Otros: incluye sector vehículos, salud, equipo informático, turismo, transporte, seguridad social, hidrocarburos, prendas de vestir, libros y útiles escolares, equipo profesional y artículos infantiles.



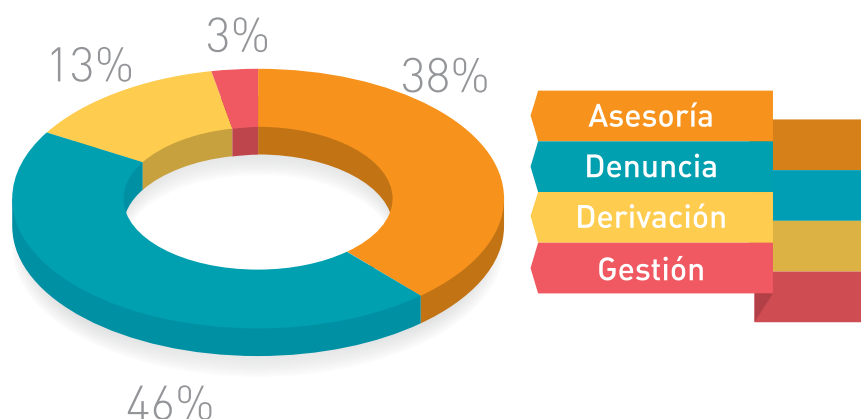
## Ventanillas departamentales

Este acercamiento territorial de servicios facilitó a la población un total de 4,320 atenciones, de las cuales 1,970 corresponden

a denuncias, 1,656 asesorías, 122 gestiones y 572 derivaciones. El 55.65% (2,404) de estos servicios fueron brindados a mujeres y 44.26% a hombres (1,912); y, 0.09% (4) atenciones a personas jurídicas.

### Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo

De junio 2015 a mayo 2016\*



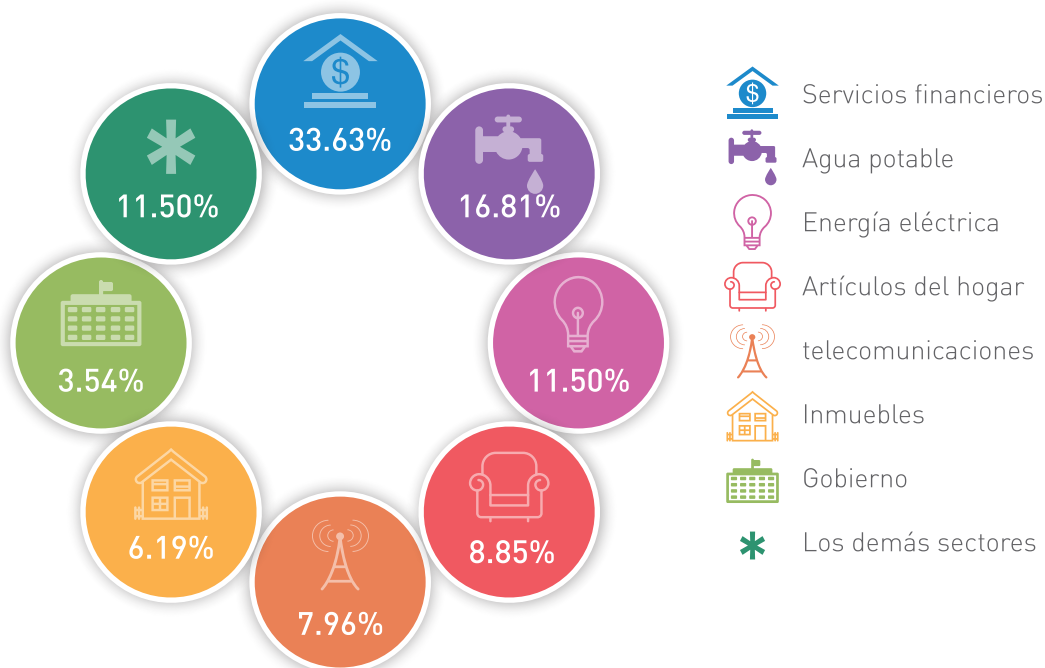
Del total de atenciones brindadas a la ciudadanía por ventanillas departamentales, 2,380 (55.09%) están relacionadas con el sector agua potable; 680 (15.74%) energía eléctrica; 414 (9.58%) servicios financieros; y 235 (5.44%) con telecomunicaciones.

### Ventanillas de atención en Ciudad Mujer

La Defensoría del Consumidor en coordinación con la Secretaría de Inclusión Social brindó servicios a las mujeres usuarias de Ciudad Mujer, de acuerdo al siguiente detalle: 84 asesorías, atención de 12 denuncias, 4 gestiones y 13 derivaciones. El 61.94% de las atenciones en las ventanillas de atención a la consumidora fueron concentradas por los sectores de servicios financieros, agua potable y energía eléctrica.

## Atenciones brindadas en Ventanillas de Ciudad Mujer, por sector

De junio 2015 a mayo 2016



En el módulo de autonomía económica de Ciudad Mujer se fortalecieron las capacidades de las mujeres emprendedoras por medio del conocimiento de las principales disposiciones

de la Ley de Protección al Consumidor, etiquetado de alimentos preenvasados, ahorro familiar, energía eléctrica y agua potable.

## Talleres y capacitaciones impartidos en sedes de Ciudad Mujer

De Junio 2015 a mayo 2016

Temáticas	Sedes	Mujeres
Derechos básicos de las consumidoras	Morazán	38
	Usulután	21
Presupuesto y ahorro familiar	San Martín	16
	Santa Ana	14
Ahorro de energía eléctrica y agua potable	San Miguel	10
Disposiciones legales aplicables al sector alimentos		10
Protección de intereses de los consumidores a través de la vigilancia del mercado de alimentos	San Martín	31
	Lourdes	15
<b>Total</b>		<b>155</b>

## Defensorías de temporada

Las “Defensorías de Temporada”, consisten en acciones de acercamiento de servicios de la Defensoría del Consumidor, que se activan

en los períodos de alta actividad comercial, concentración y movilización de personas consumidoras. En esta modalidad fueron atendidos 8,926 personas consumidoras.

Los principales resultados fueron:



**8,926**  
 personas  
 consumidoras  
 atendidas



**Defensoría Juliana:** se desarrolla en el marco de las fiestas Julias de la cabecera departamental de Santa Ana. La Defensoría brindó 61 asesorías, atendió 3 denuncias y 1 derivación. Durante esta jornada entregó a la ciudadanía más de 2,867 materiales educativos a la población que visitó la feria Ganadera, campo de la feria y la Catedral.



**Defensoría Agostina:** del 31 de julio al 9 de agosto, la Defensoría brindó atención a 554 personas consumidoras, de las cuales 534 fueron asesorías; 8 denuncias y 12 gestiones. En este año se hizo énfasis en el tema de consumo saludable y seguro para el buen vivir, brindando información impresa y desarrollando actividades lúdicas demostrativas, a fin de motivar en la población el consumo saludable y seguro. Con este propósito y por sexto año consecutivo, la Defensoría instaló un quiosco de servicios en la feria CONSUMA, en el Centro Internacional



**Defensoría Novembrina:** realizada en el marco de las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel, la Defensoría desarrolló actividades de vigilancia de mercado en la ruta del tradicional carnaval migueño y brindó 357 atenciones a igual número de personas consumidoras. De estas atenciones, 329 fueron asesorías; se recibieron 16 denuncias; se realizaron 10 gestiones y 2 derivaciones. Así mismo se entregaron 7,024 materiales educativos y promocionales.



**Defensoría Navideña:** realizada del 2 al 23 de diciembre, incluyó labores de inspección en establecimientos comerciales de venta a plazo y

supermercados; así como la atención de las personas consumidoras en puestos fijos en centros comerciales y plazas.

También comprendió la entrega de información oportuna sobre los resultados del sondeo ¿Quién es quién en los precios de pollos, pavos y chompipollos?; y los resultados de los estudios de calidad, inocuidad y contenido neto realizados por la Defensoría. Asimismo, se entregaron más de 39,579 folletos educativos y promocionales, y se colocaron afiches de derechos básicos de los consumidores, de Lea la etiqueta y los 7 derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros.

Esta defensoría de temporada brindó atención a 3,686 personas consumidoras. De las cuales 3,586 fueron asesorías; 50 denuncias; 41 gestiones y 9 derivaciones.

Las inspecciones realizadas detectaron hallazgo de cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor en 185 establecimientos y en 12 comercios algún tipo de incumplimiento, relacionadas con ofertas y promociones, cláusulas abusivas, precios a la vista, que activaron los correspondientes procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de la Defensoría.



**Defensoría Escolar:** En esta Defensoría se brindó un total de 2,562 atenciones a las personas consumidoras: 2,483 asesorías, 40 denuncias, 22 gestiones y 17 derivaciones. Estos servicios fueron ofrecidos durante las 70 jornadas realizadas en los parques, centros comerciales, una iglesia cristiana evangélica, unidades médicas del ISSS y plazas públicas de 13 cabeceras y 39 municipios del país. Así mismo se entregaron 33,651 materiales educativos e informativos.

Esta importante actividad se caracteriza

por la realización y difusión de sondeos de precios de la canasta de útiles escolares para que la población se informe y tome decisiones inteligentes sobre las librerías más baratas y más caras en las tres zonas del país. En forma adicional se desarrolló un plan de inspecciones focalizado en los establecimientos que comercializan útiles escolares.



**Defensoría Veraniega:** realizada del 2 al 26 de marzo. Durante esta temporada la Defensoría

brindó a las personas consumidoras los servicios de información, asesoría y atención de denuncias en los principales parques y destinos turísticos del país, como la Costa del Sol, playas de La Libertad y Sonsonate, ruta turística Las Flores en el Occidente del país y en el Oriente en montaña y playas de Usulután, San Miguel y La Unión. Las unidades móviles y el teléfono 910 atendieron a 1,702 personas consumidoras, entre asesorías (1,654); denuncias (21); gestiones (21) y derivaciones (6).

Los sectores por los que las personas consumidoras solicitaron más asesoría fueron: telecomunicaciones, financiero, agua potable y electrodomésticos.

En el componente de difusión de derechos básicos de consumidores y del derecho a la seguridad y la calidad en el consumo, la Defensoría distribuyó más de 23,173 folletos educativos, material informativo y promocional.

En este marco, se desarrollaron tres talleres, uno en cada región del país, con 151 proveedores de establecimientos que comercializan alimentos y bebidas, con el objetivo de promover el conocimiento de derechos de las personas consumidoras y el cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y las normas y reglamentos técnicos aplicables que se verificaron durante la temporada.

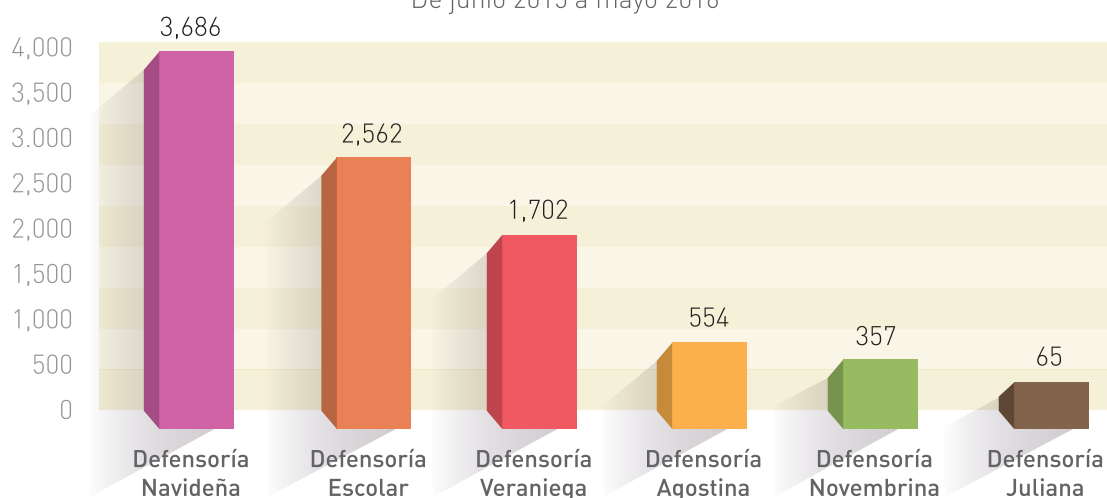
La Defensoría veraniega realizó 317 inspecciones. El 67.82% (215) de éstas reportó cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y el 32.18% (102) resultó con hallazgos de incumplimiento. Los primeros tres hallazgos de incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor fueron: Art. 14, Fechas de vencimiento, 90 (70.31%); seguido por el Art. 28 Productos sin fechas de vencimiento, 16 (12.50%)

y, Art. 43 b) Constatación de precios, 7 (5.47%).

El número de inspecciones se distribuyeron en 231 restaurantes y hoteles, 18 tiendas de conveniencia, 4 cafeterías de supermercados, en oficinas de centros recreativos, agencias de viajes y operadores turísticos y 5 inspecciones realizadas en la Federación Salvadoreña de Fútbol y taquillas de los estadios Cuscatlán y fútbol playa en la Costa del Sol.

### Atenciones brindadas en Defensorías de Temporada

De junio 2015 a mayo 2016



**39,579**  
materiales distribuidos  
en Defensorías de  
Temporada

## Gabinetes departamentales móviles

Gabinetes móviles: este mecanismo ha permitido acercar los servicios de las instituciones públicas a la población de diversos municipios. Durante el período se

participó en 9 Gabinetes móviles, en diferentes municipios de los departamentos de La Libertad, Cuscatlán, Chalatenango, Santa Ana, San Miguel y San Salvador, durante los cuales se atendieron 117 personas consumidoras y se entregaron 6,193 materiales educativos, informativos y promocionales a las personas consumidoras.

### Atenciones brindadas en los Gabinetes Móviles

De junio 2015 a mayo 2016

Departamento	Municipio	Atenciones					Total		Material educativo, informativo y promocionales entregados
		Asesorías	Denuncias	Gestiones	Derivaciones	Total	Mujeres	Hombres	
La Libertad	San Pablo Tacachico	0	0	0	0	0	0	0	563
Cuscatlán	Cojutepeque	17	0	0	0	17	7	10	936
	Candelaria	2	0	0	0	2	1	1	420
Chalatenango	Las Vueltas	9	2	0	2	13	5	8	1,430
San Miguel	Moncagua	15	0	1	0	16	6	10	283
San Salvador	Ciudad Delgado	12	0	0	0	12	4	8	627
	Guazapa	1	3	0	0	4	2	2	509
	Santiago Texacuangos	30	7	1	0	38	15	23	675
Santa Ana	Santa Ana	14	0	1	0	15	5	10	750
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>117</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>6,193</b>



## “Viernes negro” (Black Friday)

En el marco del comercio del “viernes negro”, la Defensoría implementó el Plan “black friday” en los principales centros comerciales de San Salvador, Soyapango, Antiguo Cuscatlán, Santa Tecla, Santa Ana y San Miguel. Esto permitió activar equipos interinstitucionales que desarrollaron diversas actividades de vigilancia, educación y acercamiento de servicios a la ciudadanía, a través de 13 jornadas de Defensoría móvil en 7 puntos fijos. 10,250 materiales educativos y promocionales fueron entregados a los consumidores durante este operativo.

## Atenciones en Festivales para el Buen Vivir

La Defensoría en el Festival para el Buen Vivir ha brindado a 372 personas consumidoras los servicios de asesoría, información y atención de denuncias, contribuyendo a un mejor conocimiento y ejercicio de derechos. Así mismo ha distribuido 24,698 folletos educativos, informativos y promocionales para fomentar una cultura de consumo responsable.

El Festival para el Buen Vivir es una iniciativa promovida por la Primera Dama de la República, Margarita Villalta de Sánchez, e impulsada por el gobierno del presidente

profesor Salvador Sánchez Cerén, para abrir espacios de participación a la ciudadanía y acercar los servicios a la población por parte de más de 50 instituciones públicas.

## Defensoría en línea

El servicio en línea facilita el acceso al procedimiento alternativo de solución de controversias de consumo mediante el uso de las tecnologías de la información. Las personas consumidoras con acceso a Internet, una computadora o dispositivo móvil pueden utilizarlo los siete días de la semana, las 24 horas del día.

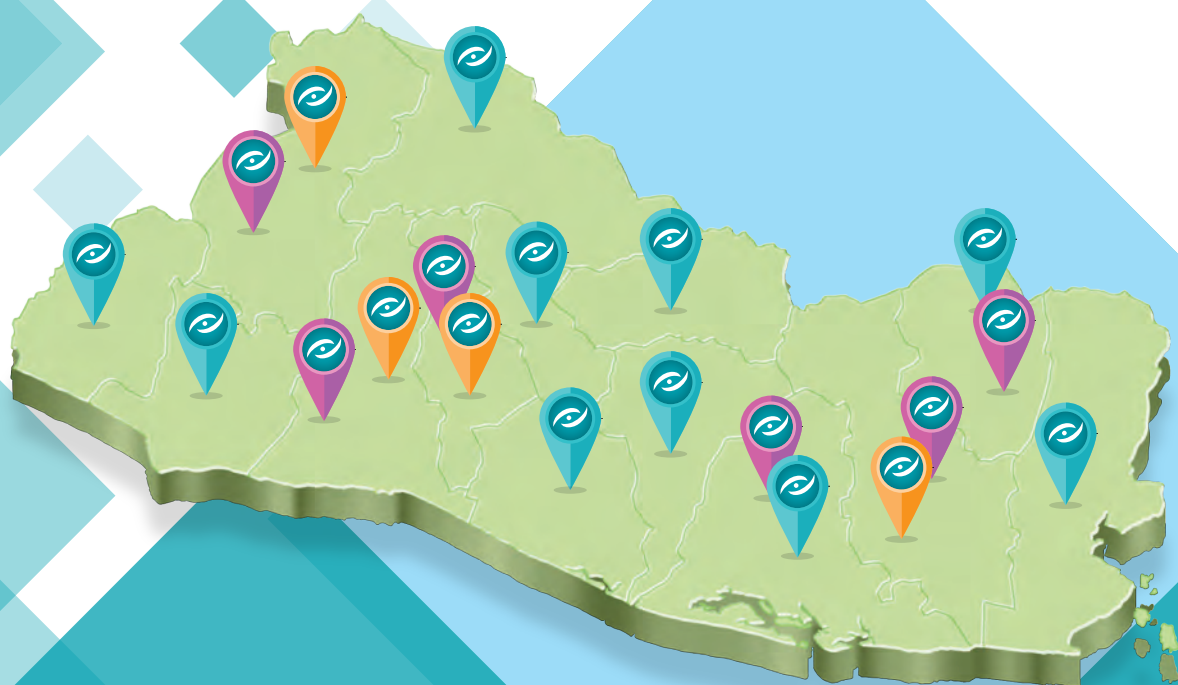
4,051 personas consumidoras solicitaron apoyo a través de Defensoría en línea para la tutela de sus derechos ante los proveedores. Las atenciones se clasificaron conforme al detalle siguiente: 3,486 (86.05%) asesorías; 310 (7.65%) denuncias; 173 (4.27%) avisos de infracción; 62 (1.53%) gestiones; y, 20 (0.49%) derivaciones.

Por género, el 55.67% de las atenciones en línea fueron para hombres, mientras que el 44.16% fue para mujeres; un 0.17% fue registrado como persona jurídica.

En el período se empadronaron 1,576 nuevos usuarios web.

**24** **7** Días de  
la semana  
**Horas del día**





5

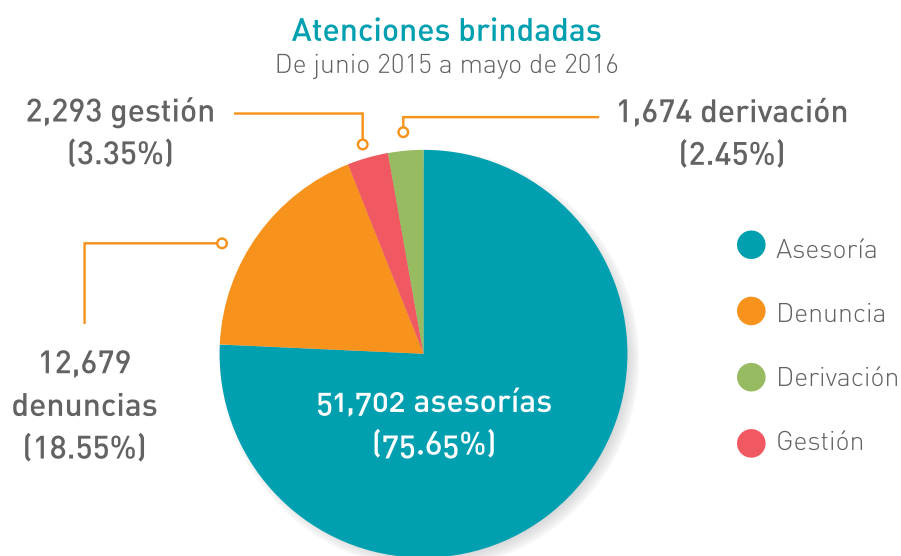
## Atenciones brindadas a la población consumidora



# Atenciones brindadas a la población consumidora

Cumpliendo con el mandato de tutelar los derechos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor atendió un total de **68,348** personas consumidoras a través de los Centros de Solución de Controversias, call center 910, ventanillas departamentales y en Ciudad Mujer, así como en defensorías móviles y de temporada.

El año de gestión que se informa registró un incremento del **17.08%** (9,972) en el total de atenciones, siendo las gestiones las que tuvieron el mayor incremento con un **51.25%**.

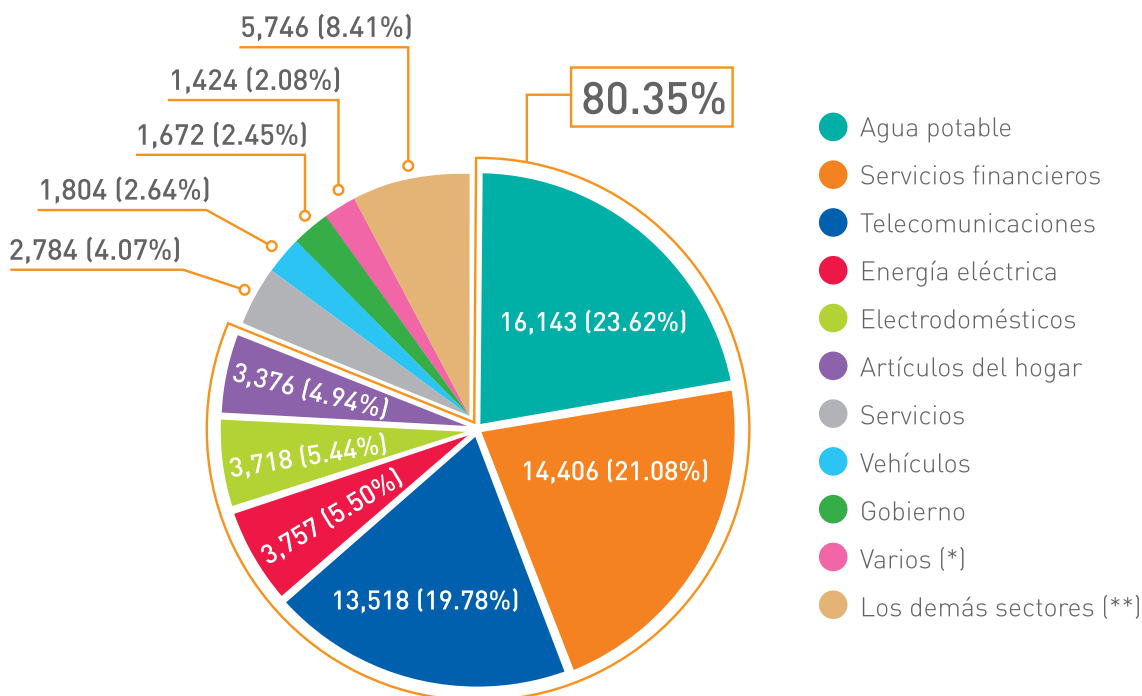


El **80.35%** de las atenciones brindadas están concentradas en los sectores de agua potable (16,143), servicios financieros (14,406),

telecomunicaciones (13,518), energía eléctrica (3,757), electrodomésticos (3,718) y artículos del hogar (3,376).

### Atenciones brindadas por sector

De junio 2015 a mayo de 2016



(\*) Se refiere a asesorías brindadas en temas no relacionados con la aplicación de la 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.

Por género, se brindaron atenciones a 31,795 mujeres (46.52%) y 36,338 hombres (53.17%). En el período se registraron 215 atenciones a personas jurídicas (0.31%).

### Atenciones por género



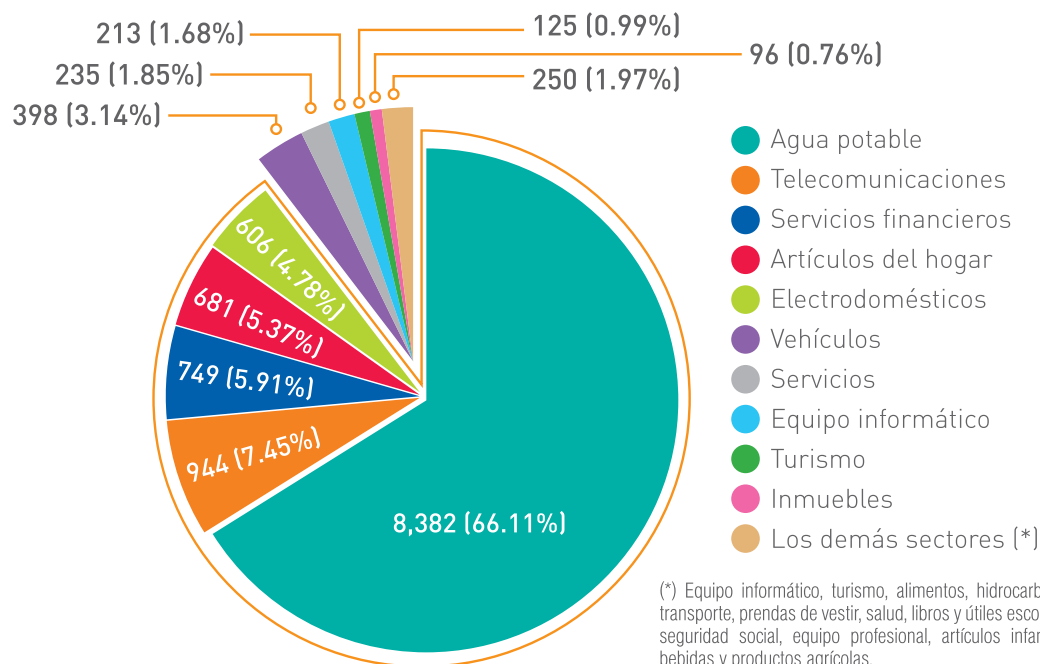
De las 12,679 denuncias atendidas, el 89.61% está concentrado principalmente por los siguientes cinco sectores: agua potable (8,382); telecomunicaciones (944); servicios financieros (749); artículos del hogar (681); y electrodomésticos (606).

Los motivos principales de las denuncias

fueron los cobros y cargos indebidos en el sector agua; incumplimiento de contratos y ofertas en telecomunicaciones y en servicios financieros los cobros, cargos y comisiones indebidas; mientras que para artículos del hogar y electrodomésticos, incumplimiento de garantías y mal funcionamiento de los bienes.

### Denuncias atendidas por sector

De Junio 2015 a mayo de 2016

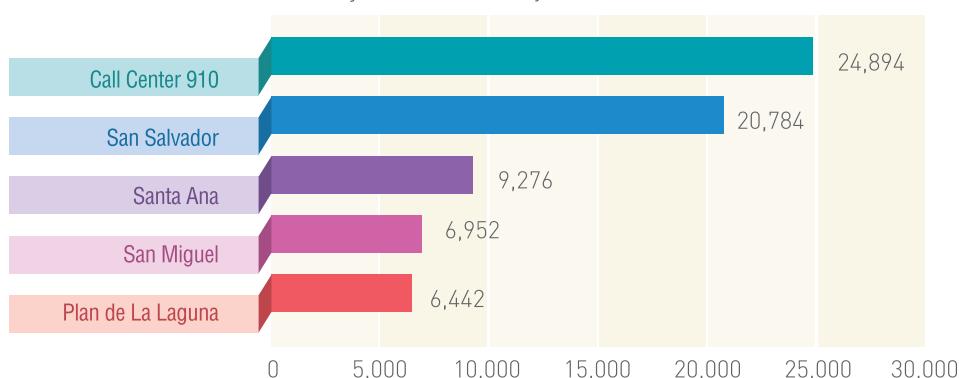


El 36.42% de las atenciones fueron brindadas a través del Centro de Atención Telefónica 910, y el 30.41% por el Centro de Solución de Controversias (CSC) de San Salvador; el 33.17%

restante corresponde a los Centros de Solución de Controversias regionales en Santa Ana, San Miguel y Plan de La Laguna, Antigua Guatemala.

### Atenciones brindadas por oficina

De junio 2015 a mayo de 2016

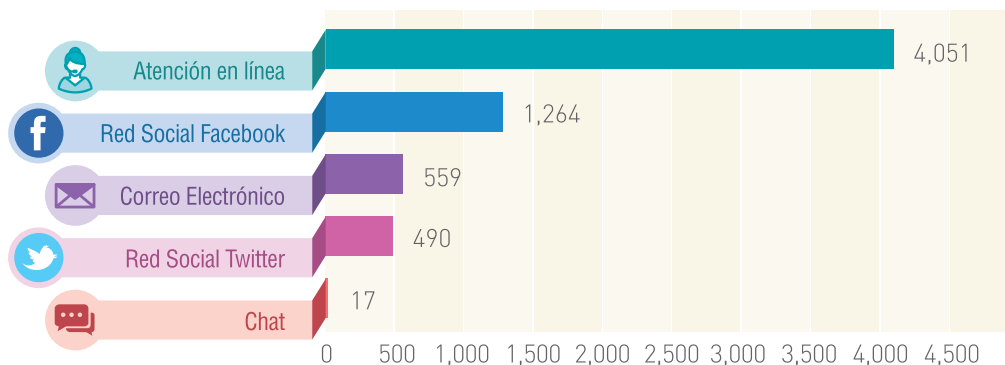


En el período, los CSC de San Miguel y Plan de La Laguna mostraron crecimiento en las atenciones del 45.74% y 22.01%, respectivamente.

Como parte de los esfuerzos de la Defensoría del Consumidor para acercar los servicios a los consumidores, se amplió la atención a través de las tecnologías de información y redes sociales.

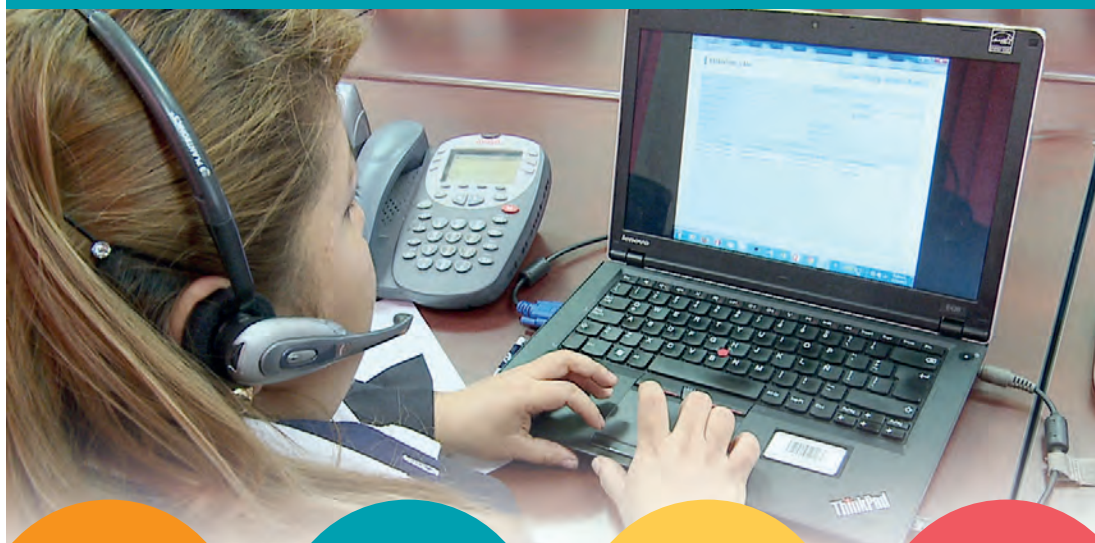
### Atenciones brindadas a través de medios innovadores

De junio 2015 a mayo de 2016



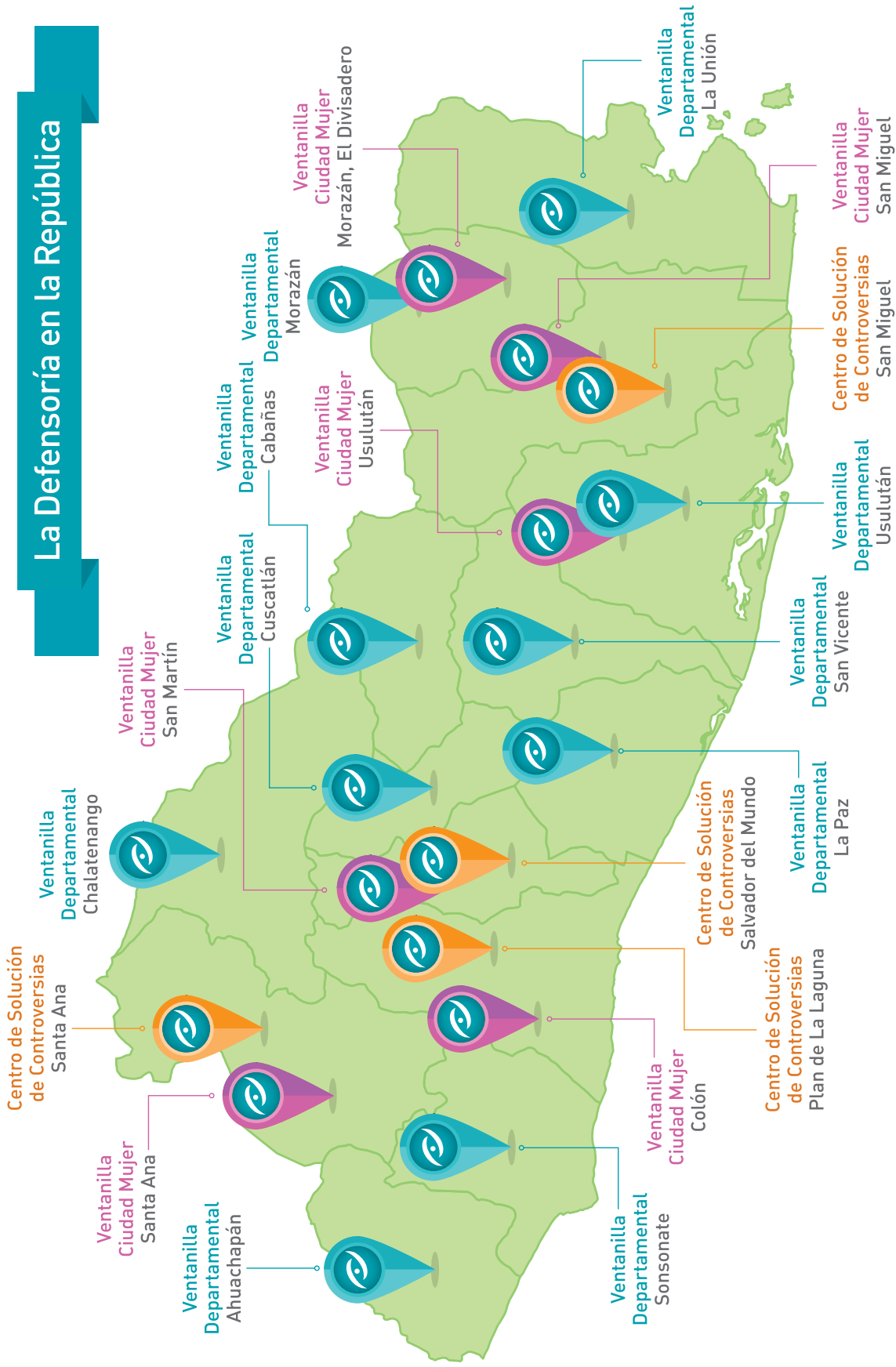
Suplementario a las **68,348** atenciones del período, el teléfono 910 brindó otros servicios a 19,657 personas consumidoras, según detalle siguiente:

### Otros tipos de apoyos del Centro de Atención Telefónica



El porcentaje de llamadas efectivas fue del 98.60%; para el restante 1.4% está habilitado el correo de voz para ser correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.

# La Defensoría en la República



Ventanilla funcionando en las Gobernaciones Departamentales



Ventanilla funcionando en Ciudad Mujer



Centro de Solución de Controversias



6

## Protección del bolsillo de las personas consumidoras

# Protección del bolsillo de las personas consumidoras

Sobresale como resultado de la actuación institucional oportuna y efectiva a las denuncias y gestiones individuales y casos colectivos atendidos a favor de las personas consumidoras, la recuperación de **\$ 3,649,359.33**, monto que muestra un incremento del **39.87%** respecto al período de gestión anterior.

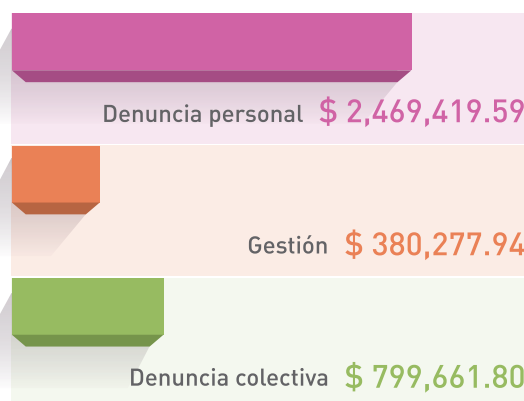
Vale resaltar que del total del monto recuperado **\$ 2,469,419.59** corresponden a devoluciones logradas a favor de **7,995** consumidores por medio de la solución de controversias de consumo de carácter individuales; y **\$ 380,277.94** fueron recobrados a través de gestiones directas ante proveedores a favor de **747** personas consumidoras; y, **\$ 799,661.80** a denuncias de carácter colectivo.

Vale destacar que de este último monto **\$ 429,239.00** corresponden a la devolución a favor de 33,524 personas consumidoras

ordenada por el Tribunal Sancionador a Banco DAVIVIENDA (ex Banco Salvadoreño), actuación que fue legitimada tras una larga batalla en las salas de lo Constitucional y Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

## Montos recuperados

De junio 2015 a mayo de 2016



## Montos recuperados por mes en denuncias y gestiones individuales

De junio 2015 a mayo 2016

Año	Mes	Personas consumidoras beneficiadas	Monto recuperado
2015	Junio	585	\$ 127,141.10
	Julio	695	\$ 252,736.11
	Agosto	416	\$ 114,646.34
	Septiembre	711	\$ 274,875.58
	Octubre	688	\$ 210,960.09
	Noviembre	614	\$ 225,578.44
2016	Diciembre	529	\$ 222,995.78
	Enero	867	\$ 263,413.47
	Febrero	1,001	\$ 226,826.85
	Marzo	848	\$ 215,014.23
	Abril	919	\$ 324,688.04
	Mayo	869	\$ 390,821.50
Total		8,742	\$ 2,849,697.53

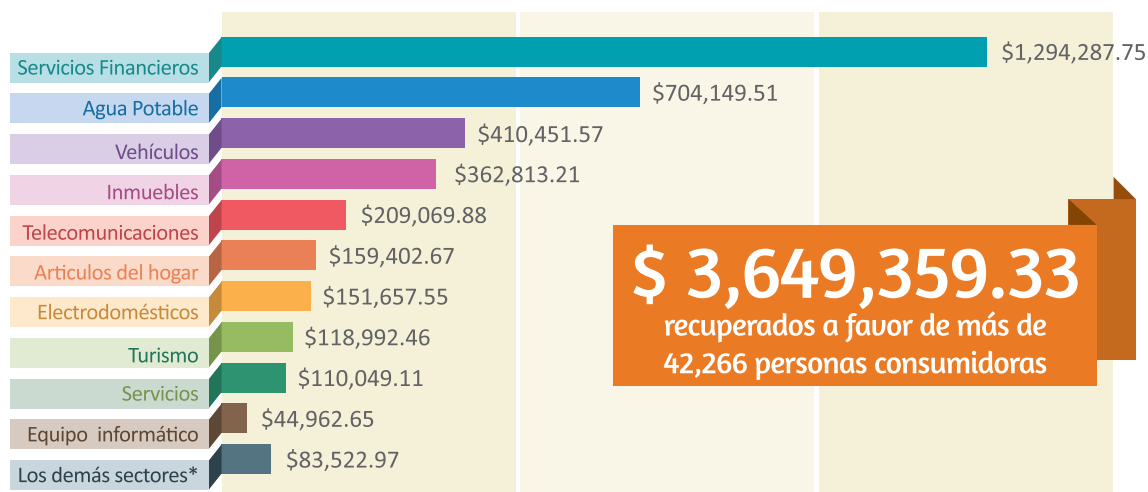
Las denuncias, gestiones y casos colectivos cerrados con devolución, por sector, son encabezadas por los proveedores de **servicios financieros** que reportó el mayor monto recuperado con 35.47%, seguido por **agua potable** 19.30%, **vehículos** 11.25%, **inmuebles**

9.94%, **telecomunicaciones** 5.73%, y **artículos del hogar** 4.37%.

En conjunto estos seis sectores concentraron el 86.05% de los montos recuperados, es decir, \$ 3,140,174.59.

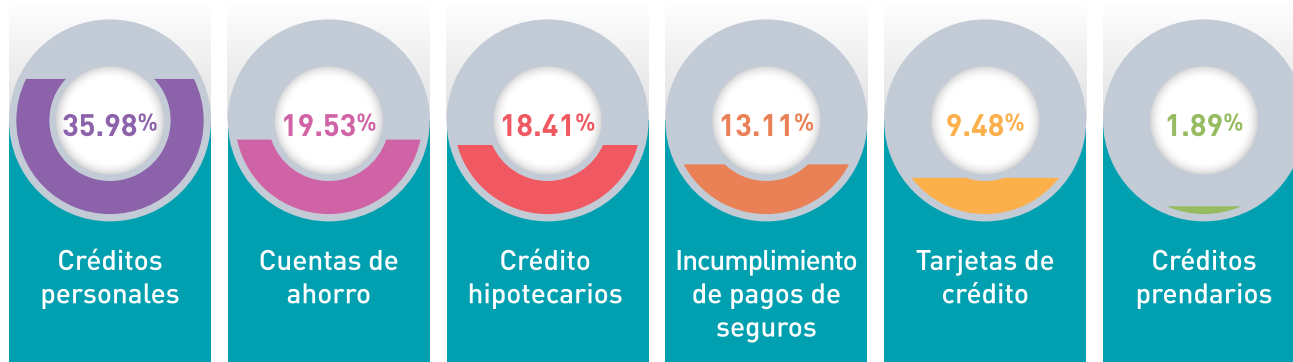
## Montos recuperados por sector en casos individuales, gestiones y colectivos

De junio 2015 a mayo 2016



\* Equipo informático, turismo, alimentos, hidrocarburos, transporte, prendas de vestir, libros, entre otros.

- En el sector de servicios financieros, los principales motivos de las devoluciones fueron por cobros indebidos en el cálculo de intereses, recargos y/o comisiones, de acuerdo al siguiente detalle:



- En agua potable, los montos recuperados por los consumidores están relacionados con ajustes en cuentas facturadas por errores de lectura en aparatos de medición, estimaciones elevadas por falta de lectura, aplicación errónea de categorías tarifarias y mal funcionamiento de aparatos de medición.
- En el sector de vehículos, el 55.57% de las devoluciones están asociadas a reclamaciones en la adquisición de motocicletas; y, el 44.43% con vehículos automotores.



## Principales motivos de denuncias por tipo de vehículo



- Mal funcionamiento de vehículo
- Incumplimiento de garantías
- Incumplimiento de oferta al no entregar placas, tarjeta de circulación.



- Mal funcionamiento de vehículo
- Incumplimiento de garantías

- En telecomunicaciones el 91.03% de las devoluciones están concentradas por los siguientes servicios y motivos:



Paquete de servicios  
40.37%

Cobros indebidos en factura, cobros injuriantes o coactivos, mal funcionamiento de terminales entregadas e incumplimiento en la cobertura de señal ofrecida e incumplimiento en la cobertura del servicio de internet.

Telefonía móvil  
35.35%

Incumplimiento en la cobertura de señal ofrecida.

Internet móvil  
8.41%

Incumplimiento en la cobertura ofrecida.

Televisión por suscripción  
6.90%

Cambios en la programación de televisión por suscripción, variación en el precio del servicio y cobro de otros servicios no solicitados como canales adicionales.

- Las devoluciones en el sector inmobiliario estuvieron influenciadas en el 58% por el incumplimiento de contratos, falta de entrega de escrituras y recuperación de montos pagados por escrituración en el subsector de lotificaciones; el 28.3% corresponde a denuncias por incumplimiento de contrato y desistimiento en la compra de vivienda nueva.

El 13.5% restante se ubicó en el subsector de condominios, cuyas devoluciones se derivaron por el desistimiento de

contratación de apartamentos, y de cobros en servicios de mantenimiento y jardinería, así como de anticipos en concepto de reservas.

- Las reclamaciones con devolución en artículos del hogar están motivadas por problemas de funcionamiento e incumplimiento de garantías, principalmente en refrigeradoras, televisores y lavadoras, así como en muebles de sala y comedores.



7

## Protección jurídica de las personas consumidoras

# Protección jurídica de las personas consumidoras



La Defensoría del Consumidor a través de la Dirección Jurídica tramitó un total de 807 casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, y ejerció 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.

La Defensoría también contribuyó con el proceso de creación, revisión y reformas de diversas leyes relacionadas con la protección al consumidor liderada por la Asamblea Legislativa.

## Denuncias y representación judicial

- 653 hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal de la Defensoría que formalizó los procedimientos sancionatorios correspondientes. Entre otros incumplimientos a la ley, destacan: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento, productos sin precios a la vista o venta

a precio superior, incumplimientos de promociones y ofertas, incumplimiento de garantías y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría, al no proporcionar la información requerida.

- Inicio del procedimiento sancionatorio en 117 denuncias difusas como resultado de los estudios y verificación del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de reglamentos técnicos para productos preempacados aplicables a los sectores de alimentos y bebidas.
- En el período destaca también la activación de procedimientos sancionatorios en el Tribunal de la Defensoría contra proveedores de estacionamientos en centros comerciales, operadoras telefónicas e inmuebles:

Cinco proveedores fueron denunciados en el Tribunal Sancionador, entre otras posibles infracciones por cláusulas abusivas, como el cobro hora o fracción por servicios de

estacionamiento en los centros comerciales Metrocentro, Multiplaza, Galerías, hotel Crowne Plaza, Plaza Futura y edificio AVANTE.

Las telefónicas Tigo, Claro, Movistar y Digicel, también, fueron denunciadas en el Tribunal Sancionador tras el hallazgo durante inspecciones realizadas de posibles infracciones a la ley, tales como publicidad engañosa, cobros indebidos y productos sin precios a la vista.

Otro procedimiento administrativo por posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, fue iniciado contra los proveedores Salazar Romero S.A. de C.V. y Seguridad Activa S.A. de C.V., relacionadas con cobros indebidos en la facturación del agua potable y alcantarillado de las familias residentes en Ciudad Real y Ciudad Paraíso, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana. Ambos proveedores también fueron denunciados por la obstaculización a las funciones de información y vigilancia de la Defensoría.

## Detalle de denuncias y representación judicial por tipo

De junio 2015 a marzo 2016\*

Casos por tipo	2015							2016			Total
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	
Interés difuso derivado de inspecciones	75	26	58	91	92	46	47	128	52	38	653
Interés difuso derivados de estudios de contenido neto	9	16	50	5	0	0	8	1	28	0	117
Interés determinado o determinable	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Representación judicial	1	2	2	1	1	3	6	6	6	7	35
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>45</b>	<b>110</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>49</b>	<b>61</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>45</b>	<b>807</b>

\*Con proyecciones a mayo

# 653

hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría

## Apoyo legal

- La Defensoría brindó atención a 35 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial ante los tribunales

con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos. En trece de los 35 casos gestionados se lograron ejecuciones judiciales y arreglos extrajudiciales con devolución a favor de igual número de consumidores por un monto de \$ 7,394.25.



### Detalle de los casos de representación Judicial

De junio 2015 a mayo 2016

Proveedor	Resolución	Monto devuelto
Salazar Romero, S.A. de C.V.	Judicial	\$ 3,240.00
Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.		\$ 1,098.92
Soluciones Tecnológicas Integrales		\$ 904.00
D' Todo Car, S.A. de C.V.		\$ 775.00
Computermax, S.A. de C.V.	Extrajudicial	\$ 1,376.33
<b>Total</b>		<b>\$ 7,394.25</b>

Esta representación judicial se produce en el marco del ejercicio de las facultades que la reforma a la Ley de Protección al Consumidor concedió en 2013 a la Defensoría (art. 150-A inciso segundo), entidad que junto a las asociaciones de consumidores, están legitimadas procesalmente para desarrollar las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores.

#### Denuncias de casos colectivos

Como resultado de la auditoría realizada a una cartera de 13,396 créditos en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley contra la Usura, se activó ante el Tribunal de la Defensoría el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor Credi Q, S.A. de C.V., por la posible infracción de prácticas abusivas como cobros indebidos en el cálculo de intereses, comisiones y recargos, y variación de tasa de interés injustificada.

Una segunda denuncia colectiva en defensa de 30 personas consumidoras usuarias de productos y servicios financieros ha sido activada ante el Tribunal Sancionador contra la Cooperativa Financiera Magisterial Co-Andes de R.L. por posible infracción a la ley al introducir cláusulas abusivas en el contrato relacionada con la penalización por pago anticipado.

#### Acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

Como resultado de las acciones de defensa de los derechos colectivos y/o difusos de los consumidores ejercidas ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en el período se produjeron los siguientes resultados:

## Resultado de las acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

De junio 2015 a mayo 2016

### Sala de lo Constitucional

- En 2015, tras una larga batalla jurídica de la Defensoría del Consumidor, 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 LPC. Por tanto, **DAVIVIENDA debe devolver \$ 429, 239.11 a favor de 33,524 consumidores.**

#### Casos activos en Sala de lo Constitucional

- **Admisión de amparo en caso CITIBANK** (multa de \$ 485, 810.40 y devolución de \$ 407,937.95 en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$ 25.00 entre diciembre 2005 y octubre 2006).
- **Admisión de amparo en caso SCOTIABANK** (multa de \$ 151,656.00 y devolución de \$ 126,450.72 en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro y cobros por comisión por manejo de cuentas de ahorro, ambos saldos en iguales o mayores de \$20.00 realizados entre diciembre 2005 y octubre 2006).
- **Admisión de demanda de amparo** interpuesta por la Defensoría contra la Sala de lo Contencioso Administrativo. (multa de \$ 7,000.00 al proveedor banco Salvadoreño (ahora DAVIVIENDA) por efectuar cargos por pagos anticipados a un crédito, sancionado por el Tribunal Sancionador el 8 de diciembre de 2006. La multa fue declarada en firme el 28 de junio de 2007 por el Tribunal ante un recurso de revocatoria ejercido por el infractor.
- **Admisión de demanda de amparo en caso DAVIVIENDA** (multa de \$ 453,264.00 por realizar cargos por pagos anticipados a los créditos y devolución de \$ 451,357.68 al colectivo de consumidores afectados por los cobros indebidos).
- **Admisión de amparo en caso Elektra S.A. de C.V.** (multa de \$ 432,816.00 y devolución a consumidores de \$ 418,215.96, por aplicación de cobro de intereses a consumidores por método flat o comercial).

No obstante que la Sala ha admitido estas 5 demandas de amparo, aún no ha emitido sentencia definitiva.

Con relación al recurso de amparo en el caso contra Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. presentado por la Defensoría, la Sala de lo Constitucional aún no se ha pronunciado en admitirla.

**\$ 1,403,962.31**

Devolución a favor de consumidores

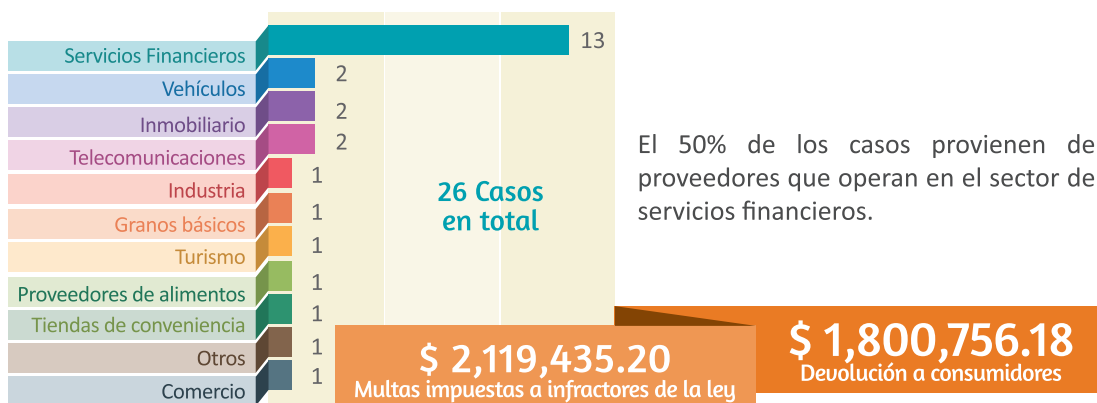
**\$ 1,530,546.40**

Multas impuestas a infractores de la ley

### Sala de lo Contencioso Administrativo

- Con fecha 27 de enero de 2016 la Sala de lo Contencioso Administrativo emitió resolución en la que concede la **representación judicial de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor en defensa de los intereses difusos de las personas consumidoras afectadas por el alza injustificada de precios del frijol**, en casos relacionados con las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador en 2010 y 2011 a los siguientes proveedores de granos básicos en el mercado mayorista: Fidel Ángel Cruz Escobar, Víctor Manuel Mira Herrera, Gumarsal, S.A. de C.V. y Leonor Romero de Rivera.

## Casos por sector cerrados por la Sala de lo Contencioso Administrativo



## Casos activos en la SCA por sector

Ingresados entre el año 2010 y 2016,  
y aún sin sentencia



de un marco jurídico moderno que responde a las necesidades de los consumidores, la Defensoría del Consumidor participó e hizo aportes en diferentes procesos de formulación y reformas de leyes ante la Asamblea Legislativa, entre las que destacan las siguientes:

- Ley para Facilitar la Inclusión Financiera;
- Reformas a la Ley contra la Usura;
- Reformas al Código Penal, en lo referente a los delitos contra el mercado, la libre competencia y la protección al consumidor;
- Reformas a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
- Propuesta de proyecto de Ley de Alimentación Escolar Saludable.

## Protección de derechos económicos

Para prevenir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos y evitar prácticas abusivas en perjuicio de los derechos e intereses económicos de los consumidores, la Defensoría verificó 203 contratos de productos y servicios financieros de los entes regulados, de acuerdo al siguiente detalle:

- 187 contratos revisados en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero;
- 14 contratos con el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP); y,
- 2 con la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM).

## Mejora y ampliación del marco jurídico de protección al consumidor

Para lograr una actuación institucional fuerte, vigilante, moderna y cercana a la gente a través



# 8

## Ejercicio de la potestad sancionadora



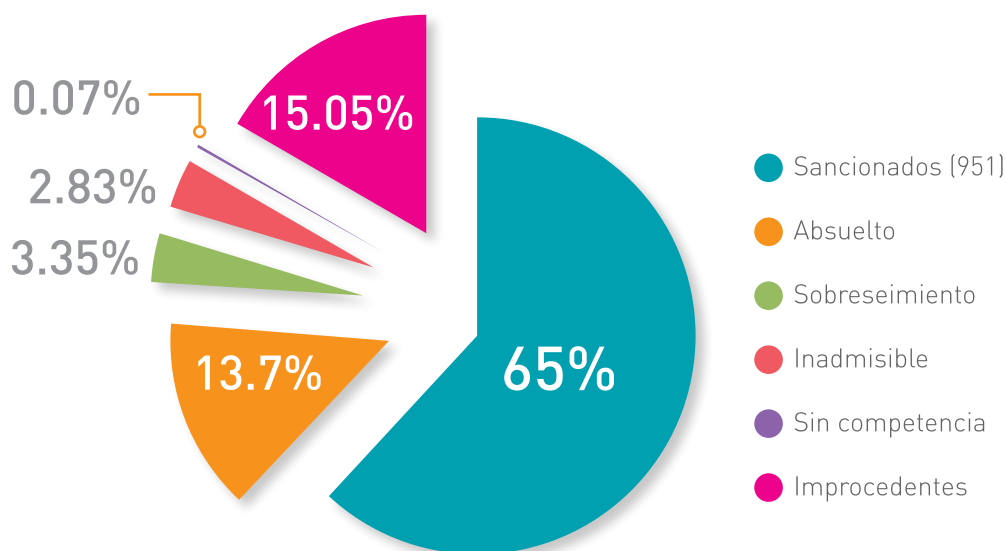
# Ejercicio de la potestad sancionadora

Con facultades para instruir los procedimientos sancionatorios, imponer sanciones y ordenar al proveedor infractor compensaciones a favor de los consumidores en casos de afectación individual, colectiva o difusas y/o resolver lo que corresponde, el Tribunal Sancionador de la Defensoría emitió sentencia definitiva en **1,461 denuncias**.

El 65% de las resoluciones fueron cerradas con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor por un monto de **\$ 1,949,761.57**; y además ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de **\$ 370,422.80**.

## Resoluciones del Tribunal Sancionador por tipo

De junio 2015 a mayo 2016



## Activación de procedimientos sancionatorios

En el período, el Tribunal recibió 1,151 denuncias sobre posibles infracciones a disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

### Clasificación de denuncias interpuestas en Tribunal Sancionador por tipo



### Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2015 a mayo 2016

Año	Mes	Casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa (\$)
2015	Junio	102	76	\$ 85,214.62
	Julio	86	56	\$ 85,579.43
	Agosto	65	39	\$ 91,954.30
	Septiembre	122	77	\$ 162,013.73
	Octubre	101	70	\$ 565,950.16
	Noviembre	104	28	\$ 73,308.78
	Diciembre	103	77	\$ 186,440.95
2016	Enero	102	86	\$ 129,154.84
	Febrero	154	107	\$ 112,025.51
	Marzo	99	36	\$ 54,573.19
	Abril	284	202	\$ 248,160.70
	Mayo	139	97	\$ 155,385.36
<b>Total</b>		<b>1,461</b>	<b>951</b>	<b>\$ 1,949,761.57</b>

## Proveedores sancionados con más multa

De junio 2015 al 6 de abril 2016

No.	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta
1	La Hipotecaria, S.A. de C.V.	Servicios financieros	\$ 268,650.00
2	Operadora del Sur, S.A. de C.V.	Supermercados	\$ 240,131.67
3	Calleja, S.A. de C.V.		\$ 224,282.31
4	Telemóvil, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 86,462.25
5	Bahía de los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V.	Turismo	\$ 60,485.10
6	Amy Michelle Linares Guevara	Organizadora de conciertos	\$ 41,238.00
7	Pollo Campero de El Salvador, S.A. de C.V.	Restaurante	\$ 27,307.63
8	José Adán Salazar Umaña	Hotel / tiendas de conveniencia	\$ 25,380.30
9	Banco Agrícola, S.A.	Servicios financieros	\$ 22,421.00
10	Edgar Iván Contreras Barrera (CEDECEL)	Telefonía móvil	\$ 22,119.00
Total			\$ 1,018,477.36

Multas pagadas

US \$ 399,609.26

En el período, el 69% de dichas multas fueron pagadas voluntariamente por los proveedores en colecturía del Ministerio de Hacienda. Los proveedores presentaron copia del recibo ante el Tribunal Sancionador.

El 31% restante de las multas pagadas fueron cobradas por la Fiscalía General de la República (FGR).



9

## Comunicación institucional con la ciudadanía

# Comunicación institucional con la ciudadanía

Para orientar y brindar información que facilite a las personas consumidoras ejercer sus derechos, tomar decisiones inteligentes y contribuir a una nueva cultura de consumo, la Defensoría del Consumidor impulsó una estrategia integral de divulgación con enfoque educativo que incluyó la gestión de nuevos espacios en medios de comunicación, la revisión del programa radial Defensoría 910 y del formato de producción de los audiovisuales;

así como de los productos informativos puestos a disposición de los consumidores en las redes sociales y web.

Esta estrategia responde a la necesidad de los consumidores y las consumidoras de ser informados de acuerdo a sus intereses y aspiraciones utilizando herramientas flexibles de interacción y comunicación.

## Defensoría en nuevos espacios de difusión



### • La Defensoría en Arriba mi gente, Canal 21

En julio de 2015 como resultado de esta nueva estrategia la Defensoría en alianza con el matinal “Arriba mi gente” de canal 21, inició un nuevo espacio de orientación en un formato flexible y ameno que permite, cada jueves, trasladar información con claro enfoque de ayuda y servicio a los consumidores. A la fecha se han realizado 22 programas de diez minutos cada uno.



### • La Defensoría en Radio Sonora

Desde septiembre de 2015, cada jueves, las personas consumidoras se informan y reciben orientación en materia de consumo a través de Radio Sonora. La Defensoría amplió así la cobertura de difusión hacia otros segmentos poblacionales en la franja horaria de 11 de la mañana. A la fecha se han realizado 36 programas institucionales de 15 minutos.

## Defensoría en radio y televisión

La Defensoría del Consumidor produjo semanalmente dos productos radiofónicos distintos; y, tres televisados:

1. **Defensoría 910.** Programa radial de una hora dirigido a las audiencias de **Radio Nacional de El Salvador** y de **Radio Bálsamo** (con cobertura en Zaragoza y los municipios de la zona sur del departamento de La Libertad). Durante la

emisión de los 53 programas se abordaron temas que inciden en la economía familiar con consejos prácticos sobre consumo.

Este programa, comprometido con el servicio público hacia las personas consumidoras promueve la participación ciudadana a través de los teléfonos en cabina (2228-7914 y 2228-7916). En el período registra un promedio de 160 atenciones para igual número de consumidores que realizaron consultas telefónicas en materia de consumo.

## 2. La Defensoría en “Conexión Comunitaria”.

A través de este programa semanal con duración de cinco minutos se transmiten cápsulas educativas con diversos contenidos de interés para los consumidores dirigidos a la audiencia urbana y rural de las 22 estaciones comunitarias socias de la Asociación de Radios y Programas Participativos de El Salvador (ARPAS). En el período se difundieron 53 cápsulas de tres minutos cada una.

## 3. La Defensoría en “De Mujer a Mujer”, Canal 33.

Es un espacio quincenal de doce minutos dirigido principalmente a las mujeres que orienta sobre temas de consumo y protección de la economía y presupuesto familiar. En el período se produjeron 24 programas institucionales de doce minutos cada uno.

## 4. La Defensoría en “Tú Mañana”.

Este es un espacio institucional producido quincenalmente por la Defensoría en la revista juvenil matinal de la Televisión de El Salvador, canal 10. Emisión de 24 programas de 10 minutos.

## 5. La Defensoría en tu comunidad.

Con el fin de mejorar la difusión de información

y ampliar los espacios de interacción y participación de la ciudadanía en el Oriente, la Defensoría realizó la producción de 30 programas en la televisora migüeña TRV, cada emisión de treinta minutos.

## Redes sociales y web

La apuesta estratégica de difusión de productos informativos como los e-Paper sobre sondeos de precios y estudios de la Defensoría por medio de las redes sociales ha fortalecido la capacidad institucional de comunicación e interacción con la ciudadanía y en consecuencia el número de seguidores en estas redes creció exponencialmente.

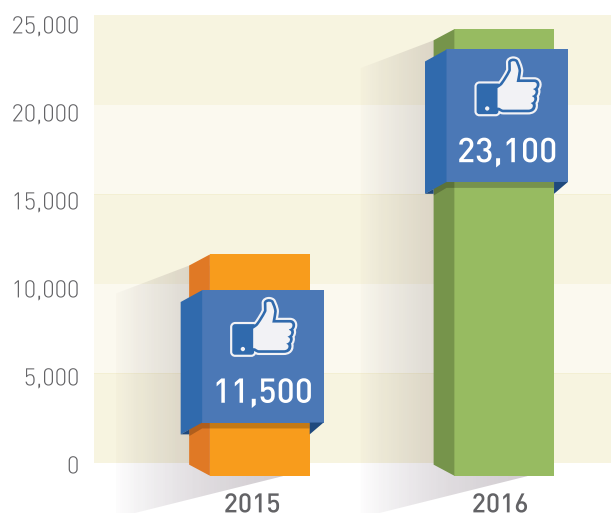
En el período que se informa la cuenta oficial en Twitter @Defensoría\_910 aumentó en un 30% mientras que en Facebook fue superior al 100% con relación al período anterior.

Como parte de esta estrategia la Defensoría con apoyo de la Prensa Gráfica también ha desarrollado 24 enlaces Twitcam -de una hora por cada sesión- para brindar información y asesoría a la ciudadanía internauta, entre otros, en temas financieros y derechos de los consumidores

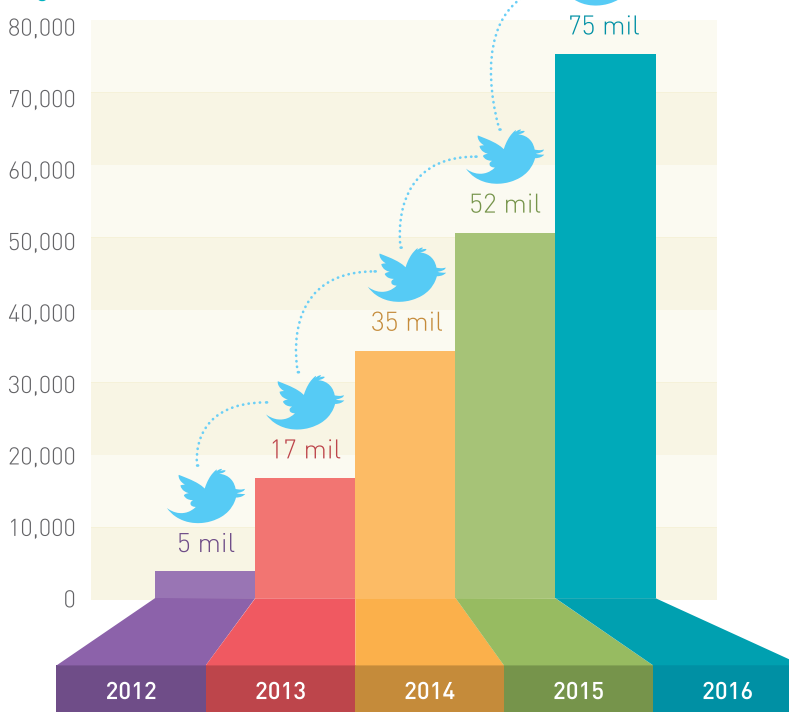


## Redes Sociales

### Seguidores



### Seguidores



## Defensoría en web

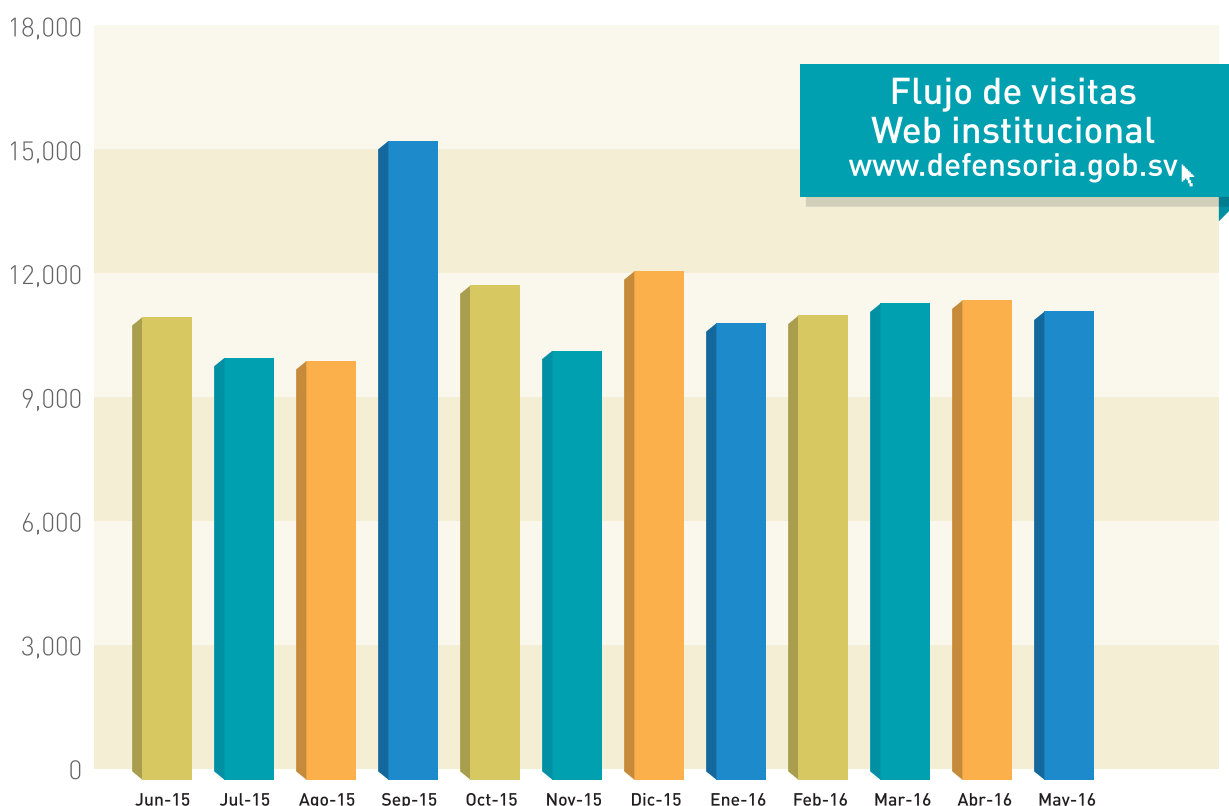
Como resultado de la revisión y nuevo diseño, en abril de 2016, la Defensoría estrena imagen web con una estructura más amigable y de fácil acceso a la información y al uso de los portales de servicios como la Defensoría en línea y el Observatorio de Precios.

La web ofrece en línea, entre otros productos, información oportuna y actualizada como las alertas de consumo, sondeos de precios, programas semanales de televisión y radio (podcast), marco normativo de protección al consumidor, resoluciones del Tribunal Sancionador, programación de servicios en las Ventanillas Departamentales y de Ciudad

Mujer, en Defensoría móvil y Festivales para el Buen Vivir, así como los estudios de calidad, inocuidad y contenido y de ¿Quién es quién en los precios? estos dos últimos listos para extenderse en la pantalla del computador o móvil gracias a la herramienta tecnológica ePaper, e igualmente disponibles para descarga directa en formato PDF. Los consumidores

también pueden descargar los materiales educativos institucionales.

En el período que se informa el total de visitas a [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv) fue de 143,745 consumidoras y consumidores, un promedio mensual de 11,979.



## Boletín electrónico

El boletín electrónico “Defensoría en acción” es otro producto informativo institucional distribuido a través de correo electrónico de 3,512 consumidores. En el período se han difundido 74 ediciones.

## Educación audiovisual

La Defensoría innovó la producción de audiovisuales al desarrollar un formato lúdico y fresco para educar a audiencias jóvenes. Este nuevo producto se caracteriza por la

participación de una actriz que interpreta diversos personajes (consumidor - proveedor - defensoría) en un situación de consumo que incide en la economía familiar. Esta producción, la primera en su género está relacionada al derecho a la información.

También vale destacar que en el período se produjeron cinco audiovisuales educativos e informativos que fueron difundidos a través de la Televisión de El Salvador, canal 10; el canal de la Defensoría en YouTube y en Facebook y Twitter; así como en eventos públicos institucionales.



1. Defensoría del Consumidor, 10 años defendiendo tus derechos;
2. Devolución de dinero a consumidores ahorrantes de ex Banco Salvadoreño (Davivienda)
3. Consumo Saludable: Plato Saludable
4. Cultura de Consumo para un Buen Vivir
5. Dónde interponer denuncias en materia de consumo



## Pautas de consumo para el buen vivir

Este producto de educación al consumidor tiene como apuesta estratégica contribuir a crear una cultura de consumo. Estas cápsulas educativas son difundidas a través del programa radial Defensoría 910.

## Difusión en prensa

En conjunto, la Defensoría desarrolló 409 acciones comunicacionales:

- 196 entrevistas en radios;
- 148 entrevistas en televisión;
- 41 conferencias de prensa;
- 24 sesiones de twitcam.

## Orienta tu consumo

Como parte de la estrategia para informar y promover el conocimiento y ejercicio de derechos, en el período, la impresión de materiales educativos alcanzó un tiraje de 215,319 ejemplares.

- 120,000 afiches de derechos básicos de los consumidores y consumidoras;
- 59,284 brochure para un consumo saludable;
- 13,580 afiches y flyer “Conozca y ejerza sus derechos ante ofertas y promociones”;
- 12,000 afiches y flyer informativos sobre la aplicación de la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia;
- 9,955 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- 500 afiches del primer concurso de pintura para la zona oriental “Consumo Saludable y Seguro de Alimentos.



**215,319**  
ejemplares de  
material educativo  
impresos

Difusión en prensa



**409**  
acciones  
comunicacionales



## 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.**  
 Compilación que recoge los criterios jurídicos más relevantes adoptados por el Tribunal Sancionador durante sus primeros diez años, para contribuir al conocimiento y comprensión del derecho administrativo para tutelar los derechos de las personas consumidoras por la autoridad facultada por la Ley de Protección al Consumidor.





- Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador.** Edición que ilustra a la ciudadanía sobre los hitos más relevantes que marcaron la historia en materia de protección al consumidor, desde los Acuerdos de Paz que allanaron el camino por la defensa de los derechos de los consumidores hasta las reformas a la ley acontecidas en el año 2013 y la aprobación del nuevo Reglamento de la ley, que marcan el presente y futuro en la institucionalidad de protección al consumidor en nuestro país. Esta publicación fue posible gracias al apoyo financiero del programa SVD/022 “Apoyo al Programa Comunidades Solidarias de la Cooperación Luxemburguesa”.



- Ley y Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.** El nuevo reglamento desarrolla las disposiciones de la ley que fueron incluidas en la reforma de 2013 respecto a la ampliación y mejora de la protección de los derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado; adición de nuevas responsabilidades a proveedores y fortalecimiento de la protección del consumidor ante prácticas abusivas, así como las disposiciones para asegurar la eficiencia y eficacia en el funcionamiento de la Defensoría en la prestación de servicios y para robustecer los procedimientos de resolución alterna de conflictos.

Las publicaciones fueron presentadas ante la comunidad académica, asociaciones, organizaciones y grupos gestores de consumidores, profesionales del derecho,

líderes sociales y de opinión, periodistas, comunicadores y ciudadanía en general, durante audiencias públicas realizadas en San Miguel, Santa Ana y San Salvador.

- Directrices de Naciones Unidas**

En el marco de la conmemoración del Día Nacional y Mundial de los Derechos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor presentó ante diversos sectores sociales “Las Nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor” aprobadas recientemente por la Asamblea General de las Naciones Unidas.



Las nuevas directrices contienen aspectos de suma importancia para la tutela de los derechos de los consumidores y la protección de la economía familiar, especialmente la de los sectores excluidos, que para la Defensoría es coherente con lo establecido en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014 – 2019; El Salvador productivo, educado y seguro”, instrumento de política pública de más alto nivel del gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén.

Estas directrices contribuirán a vigorizar el marco jurídico de protección al consumidor, entre otros, frente al comercio electrónico y móvil, los servicios financieros, la protección de datos de los consumidores y la salud y seguridad en el consumo.

## Publicación de estudios sobre consumo

La Defensoría del Consumidor realizó 185 estudios de calidad, inocuidad y contenido neto a 2,446 productos alimenticios de alto consumo que se difundieron a través de tres publicaciones insertas en medios impresos y dos más en versión digital publicada en

el sitio web y las redes sociales. Con ello se contribuyó a proporcionar información útil y orientación a las personas consumidoras para sus elecciones de compra y proteger la salud y seguridad en el consumo.

Las publicaciones impresas de 465,000 ejemplares, fueron financiadas por la Unión Europea a través del programa PROCALIDAD.



**185** estudios de calidad, inocuidad y contenido neto a  
**2,446** productos alimenticios de alto consumo



## Campañas

### Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir

Con el fin de promover reforzar los derechos del consumidor a una dieta saludable y el

acceso a información nutricional, la Defensoría del Consumidor realizó la campaña Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir para sensibilizar a la población sobre el consumo de alimentos procesados con alto contenido de sodio o sal, grasas y azúcar; y, prevenir sobre las dietas no saludables que están

vinculadas a cuatro de las diez principales causas de muerte en el mundo:

- Sobrepeso y obesidad;
- Hipertensión arterial (presión arterial alta) y enfermedades cardíacas;
- Diabetes;
- Enfermedades renales.

La difusión de estos derechos se realizó a través del plato saludable y un audiovisual educativo que se transmitió en la Televisión de El Salvador, canal 10; circuito cerrado de televisión (CCTV) en los Centros de Solución de Controversias de la Defensoría, redes sociales y sitio web.

### **Campaña informativa y de verificación de la aplicación de la contribución especial para la seguridad en las recargas telefónicas**

En defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras usuarias de la telefonía, la Defensoría del Consumidor en coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Superintendencia General de Electricidad

y Telecomunicaciones (SIGET), verificaron el cumplimiento de la Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC).

Con este fin se activaron los mecanismos de actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

### **Derechos de las personas consumidoras ante las promociones y ofertas**

Con el fin de promover y proteger los derechos de las personas consumidoras durante la temporada de Navidad y fin de año la Defensoría realizó la campaña “Conozca y ejerza sus derechos ante las promociones y ofertas”.

Durante la campaña se desarrollaron inspecciones en diversos establecimientos comerciales y se establecieron puntos de atención para las personas consumidoras en los principales centros comerciales del Área Metropolitana de San Salvador y en el Oriente y Occidente del país.





10

## Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

# Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

## Coordinación y fortalecimiento del SNPC

El año 2015 marca una fecha importante en la consolidación del **Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)**, a raíz del inicio de su segundo Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).

Durante el período de junio 2015 a mayo 2016, se logró un 27.3% de cumplimiento del Plan de Implementación de la PNPC (2015-2019), gracias a la ejecución efectiva de 24 de las 88 acciones que conforman el Plan, lo cual evidencia el excelente nivel de compromiso de parte de la institucionalidad integrante del Sistema por lograr superar la meta lograda en el período anterior.

## Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Los resultados de mayor impacto obtenidos en el período, en cada uno de los seis ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor, se destacan a continuación:

### Eje 1: Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

### Campaña Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir

Con la campaña se mejoró la calidad de vida de la población consumidora al prevenirles sobre el consumo de alimentos excesivos en grasas, sodio y azúcar. La misma se desarrolló en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL).



### Vinculación entre autoridades de protección al consumidor y salud pública a nivel regional

Se ha logrado unificar esfuerzos entre las autoridades de protección al consumidor y salud pública a nivel regional, sobre la importancia de la alimentación saludable y segura, lo que se refleja en una población más sana. Esta acción se concretó en la XLIII COMISCA, realizada en San Salvador entre las autoridades de Salud Pública y las de Protección al Consumidor.

### Inspecciones que coadyuvan a la defensa de los intereses económicos y de salud de los consumidores

- La Defensoría del Consumidor y la Policía Nacional Civil, por medio de la División de Control Migratorio y Fiscal, garantizaron la seguridad alimentaria y protegieron la economía familiar a través de la realización de inspecciones en las tiendas mayoristas y transportistas comercializadores de la calle Gerardo Barrios de San Salvador, la principal plaza metropolitana de compra venta de granos básicos.

- En el marco de las fiestas patronales de San Salvador, se implementó la Defensoría Agustina, a través de la cual se protegieron los derechos de las personas consumidoras mediante la detección y destrucción de 19,622 bebidas no carbonatadas o jugos, con fecha de vencimiento expirada. Este resultado se obtuvo en una operación conjunta con la Policía Nacional Civil, entidad que también forma parte del Sistema.
- Se vigiló el cumplimiento de lo estipulado en las normativas de salud y protección del consumidor durante la Defensoría Veraniega, la cual se llevó a cabo en coordinación con el Ministerio de Salud durante el período de la Semana Santa, específicamente en los principales destinos turísticos del país.

### Difusión de alertas

- Se previno a la ciudadanía consumidora sobre el daño potencial de adquirir y hacer uso de cinco productos: sillas de bebé para autos, altavoces inalámbricos portátiles, cosméticos “Crema Piel de

Protección de los derechos de las personas consumidoras mediante la detección y destrucción de

**19,622** bebidas no carbonatadas o jugos, con fecha de vencimiento expirada.





Seda”, aros de plástico para trapecio en juegos de madera residencial y bicicletas con freno de disco delantero, a través de la activación de igual número de alertas.

Esta acción activó la intervención de las instituciones respectivas del SNPC.

## Investigaciones sectoriales

- Se realizó un diagnóstico para profundizar el conocimiento de las capacidades de vigilancia de las instituciones competentes en el sector de medicamentos (Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Medicamentos, Instituto Salvadoreño del Seguro Social y la Defensoría del Consumidor) lo cual permitirá gestionar iniciativas de proyectos conjuntos y fortalecer el trabajo interinstitucional en el ámbito de la salud.
- Con el fin de operativizar un sistema de alerta temprana en alimentos, seguro, eficiente y pertinente, varias

instituciones que conforman el Comité Sectorial de Alimentos elaboraron un proyecto de implementación. La iniciativa beneficiará a las consumidoras y consumidores al detectarse de manera eficaz y rápida aquellos alimentos cuyo consumo pueda representar un riesgo para la población.

## Difusión del marco normativo para proveedores

- El Comité sectorial de Agua, en coordinación con el Centro de Investigaciones de Metrología, capacitó a 9 representantes de 5 empresas proveedoras de agua potable en lo referente a los requisitos y especificaciones técnicas, establecidas en la reglamentación técnica salvadoreña, que deben cumplir los medidores adquiridos para su adecuada instalación y funcionamiento, lo que contribuirá a un servicio de mejor calidad en el consumo de agua.

## Eje 2: Protección de los intereses económicos de la población consumidora

### Vigilancia de precios de los bienes esenciales

- Operativos para la defensa de los intereses de la población consumidora. En diciembre de 2015, como parte del trabajo conjunto del SNPC, se realizaron una serie de operativos coordinados con motivo de la entrada en vigencia la Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC). La intervención conjunta del Ministerio de Hacienda, la Defensoría del Consumidor y la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), neutralizó los abusos por parte de los operadores telefónicos y orientó a la población sobre la aplicación de esta nueva disposición.
- El Centro de Investigación de Metrología en coordinación con las instituciones del SNPC inició la ejecución del Plan de Implementación del Sistema Internacional de Unidades en El Salvador, el cual fortalecerá la transparencia en las transacciones entre consumidores y proveedores.
- La Defensoría, en coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos, verificó el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, en 1,256 farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional. Las inspecciones realizadas determinaron que 32,139 medicamentos (99.7%) inspeccionados cumplen con los precios máximos de venta al público, y solo 74 (0.23%) registró incumplimiento de precios.

Entre junio 2013 a mayo 2016, se han realizado un total de 4,452 inspecciones.

Se estima que con la regulación de precios, desde el año 2013, las personas consumidoras se han ahorrado un promedio de \$ 60 millones anuales en la compra de medicamentos.

## Eje 3: Difusión de información útil para las y los consumidores

- Promoción de la información sobre el tema de consumo. En el mes de marzo de 2016, las organizaciones ciudadanas y los delegados del SNPC fueron informados sobre **“Las Nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor”** aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2015.

Estas directrices, de carácter global, constituyen un reconocimiento de las nuevas realidades a las que se enfrentan las personas consumidoras en el mundo y una oportunidad para la revisión y actualización de la normativa nacional existente.

- Acercamiento de servicios a la ciudadanía. Mediante la Expoferia del SNPC, realizada en el Centro Histórico de San Salvador, en agosto de 2015, 26 instituciones públicas integrantes del Sistema brindaron, entre otros, los servicios información, orientación, recepción de reclamos y atención médica a las personas consumidoras asistentes.



## Eje 4: Promoción de la educación de las y los consumidores

- Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales y la educación financiera de la población salvadoreña. Las instituciones integrantes del Comité Sectorial de Servicios Financieros (Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Defensoría del Consumidor, Banco de Desarrollo de El Salvador, el Instituto de Garantía de Depósitos y el Ministerio de Educación), firmaron el convenio marco “Cooperación y apoyo interinstitucional en materia de educación financiera”, a través del cual se fortalecieron las capacidades financieras de la población; se potenciaron las capacidades de los micro, pequeños y medianos empresarios; y se implementó el proyecto de Inclusión Financiera en la currícula educativa nacional.

## Eje 5: Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en defensa de sus intereses

- Se fortalecieron las capacidades de la ciudadanía en materia de consumo mediante la tercera promoción del Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible en alianza con la Universidad de El Salvador (UES), y la colaboración de instituciones integrantes del SNPC. En esta oportunidad se formaron 58 estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la UES, asociaciones de consumidores y personal técnico de las instituciones del SNPC. Las áreas de formación se centraron en derecho y consumo sostenible, y educación financiera.

## Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

- El Comité sectorial de Servicios Financieros realizó el inventario de las líneas de financiamiento disponibles en la banca nacional, destinadas a ejecutar proyectos de producción o adquisición de bienes y servicios orientados al fomento de la eficiencia energética y amigable con el medio ambiente. El seguimiento y promoción de estas iniciativas redundará en cambios favorables en las condiciones de vida de las personas y las empresas que utilicen estos recursos.
- Participación en la 2ª. edición del Premio Nacional a la Eficiencia Energética. Instituciones integrantes del Comité de Energía y Telecomunicaciones, participaron activamente en el Premio coordinado por el Consejo Nacional de Energía a través del Programa El Salvador Ahorra Energía. En el mismo, la Defensoría del Consumidor obtuvo el 1er. lugar en la Categoría de Mejor Comité Institucional de Eficiencia Energética.

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.

- Se profundizó el conocimiento de las capacidades de vigilancia de las instituciones competentes en el sector de energía y telecomunicaciones, con el fin de mejorar su capacidad de vigilar los productos ofrecidos a las personas, tales como la eficiencia energética, cobertura de señal y otras relacionadas con estos importantes sectores.



**1er lugar  
en el  
premio a la  
eficiencia  
energética**

Comité  
Institucional  
de Eficiencia  
Energética.



11

## Relaciones institucionales y cooperación internacional

# Relaciones institucionales y cooperación internacional



## Fortalecimiento de las relaciones institucionales

La Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales tiene entre sus funciones el fortalecimiento de las relaciones nacionales e internacionales, así como la gestión, negociación y obtención de programas y proyectos de cooperación financiera y técnica, que coadyuven a la promoción, educación y defensa de derechos de las personas consumidoras.

En el marco del fortalecimiento de las relaciones institucionales de cooperación, la Defensoría del Consumidor firmó los siguientes convenios e instrumentos para ampliar y fortalecer la protección de derechos de las personas consumidoras.

- **Carta de Intención entre las Agencias Sanitarias de España, México, El Salvador, Colombia, Paraguay y el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)**, con el objeto de establecer la vigilancia de la venta de medicamentos a través de Internet y de crear mecanismos legales que permitan combatir la venta de medicamentos a través de Internet cuando no exista la autorización o licencia respectiva.
- **Convenio interinstitucional entre la Defensoría del Consumidor y el Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAIPD)** con el objeto facilitar el desarrollo de las funciones que por mandato legal le han sido encomendadas al Consejo.



- **Convenio marco de cooperación y apoyo interinstitucional** en materia de educación financiera suscrito entre el Banco Central de Reserva, Ministerio de Educación, Instituto de Garantía de Depósitos, Defensoría del Consumidor y Banco de Desarrollo de El Salvador, con el objeto de establecer las directrices generales para unificar esfuerzos institucionales que permitan desarrollar un trabajo coordinado, dinámico e interactivo dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.

## Proyectos e iniciativas gestionadas y en ejecución

- Fortalecimiento de las capacidades institucionales. En agosto de 2015, la Procuraduría Federal del Consumidor, de los Estados Unidos Mexicanos (PROFECO), brindó asistencia técnica a la Defensoría en el diseño del sistema arbitral de consumo. La actividad se enmarcó en el proyecto de Cooperación Sur Sur denominado “Fortalecimiento institucional de la Defensoría del Consumidor”.
- **Código de buenas prácticas para proveedores de productos y servicios financieros.** Con el apoyo del Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) se realizó la edición impresa para la difusión del código, concebido como una guía orientadora para las instituciones del sector que desean mejorar sus prácticas empresariales hacia las personas usuarias de sus productos y servicios.

- **Proceso de acreditación del laboratorio de la Unidad de Seguridad y Calidad de la Defensoría del Consumidor** para la verificación del contenido neto de productos preempacados. Bajo la coordinación del Organismo Salvadoreño de Acreditación se ejecuta el proyecto Acreditación de los Organismos Nacionales de Evaluación de la Conformidad, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, y por medio del cual se acreditará el Laboratorio de la Unidad de Seguridad y Calidad de la Defensoría del Consumidor.

## Gestión de cooperación externa

- **A través del Ministerio de Relaciones Exteriores se ha gestionado cooperación triangular para desarrollar el proyecto “Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Consumidor de El Salvador”**, el cual tiene como objetivo fortalecer las capacidades de la Defensoría y de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa para la educación, participación ciudadana, vigilancia de mercado y desarrollo empresarial. Este proyecto se está triangulando con INDECOPI de Perú y la Cooperación Alemana.
- **Proyecto de fortalecimiento institucional** en gestión a través del Programa Especial de Reactivación Económica (PERE / SETEFE), de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia, que tiene como propósito contribuir a la protección de la economía familiar, especialmente la de sectores excluidos mediante la vigilancia efectiva del mercado, generación y difusión información oportuna para la toma de decisiones de consumo y el ejercicio de derechos de personas consumidoras.

## Especialización del talento humano

- **27 funcionarios y funcionarias de la institución se capacitaron en protección al consumidor en el sector de comercio electrónico**, curso impartido por la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Perú. Esta acción se dio en el marco del Programa COMPAL III de la UNCTAD. El curso fue recibido y aprobado por dos funcionarios de la institución y replicado posteriormente a 25 funcionarios y funcionarias de la Dirección de Centro de Solución de Controversias.



- **Curso en línea impartido por Argentina sobre “La protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico argentino 16ª edición”**, en el que participaron 9 funcionarios y funcionarias de la institución, desarrollado entre los meses de mayo y junio 2015.

## Fortalecimiento de las relaciones internacionales

En el período que se informa, la Defensoría participó en diferentes foros internacionales auspiciados por agencias y redes internacionales, así como por entidades homólogas, con el fin de intercambiar información sobre avances y logros en materia de protección de las personas consumidoras, así como también para fortalecer las relaciones institucionales.

A continuación se listan las acciones y eventos en los cuales la Defensoría tuvo una participación efectiva y que coadyuvaron al fortalecimiento de las relaciones internacionales de la institución:



- **Intercambio de experiencias con la Directora General de Consumers International, señora Amanda Long**, sobre el quehacer institucional que ha permitido posicionar de manera notable a la Defensoría del Consumidor en su rol de protección a la población salvadoreña.

Long, conoció en detalle la labor de vigilancia de mercados para proteger la economía familiar y la salud y seguridad en el consumo, la atención de controversias de consumo, así como los diversos productos comunicacionales para la difusión de información y de derechos de las personas consumidoras durante su visita al Centro de Solución de Controversias, la Dirección de Vigilancia de Mercado y la sede central de la Defensoría.

- **Intercambio de experiencias y buenas prácticas sobre el comercio electrónico** tanto a nivel nacional como regional, así como análisis de algunas legislaciones existentes y utilización de conocimientos adquiridos en los contextos de los países participantes. La Defensoría participó en el “Primer Programa de Formación en Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”, desarrollado

por la Escuela INDECOPI – COMPAL, en Lima, Perú.

- **Participación en el “Taller para la Implementación de un Sistema de Alerta Rápida de Alimentos de Centroamérica”** con el fin de recibir entrenamiento en el Sistema de Alerta Rápida de Alimentos a ser implementado en la región y que ha de ser utilizado en los seis países miembros del SIECA (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá) para detectar oportunamente productos de consumo humano y animal que representen un peligro para la población de América Central. Este proyecto es auspiciado y promovido por el Programa Regional de Apoyo a la Calidad y a la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias en Centroamérica (PRACAMS) en conjunto con la Unión Europea.
- **Participación en el “Primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo”**, organizado por la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos (RCSS – OEA), realizado en República Dominicana, el cual promovió el intercambio, comunicación e interacción entre las agencias de protección al
- consumidor y las instituciones de salud y vigilancia sanitaria para la formulación de políticas y la toma de decisiones sobre planes y actividades conjuntas, que garanticen la seguridad de los productos que circulan en los mercados y por tanto, la protección de los consumidores.
- **Participación en la “Segunda Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud” y en la Jornada académica “Seguridad de Productos de Consumo: Riesgo, Responsabilidad y Reputación”**, realizadas en Cartagena de Indias, Colombia, en la que se evidenció el compromiso del gobierno de El Salvador con la protección de la salud de las personas consumidoras a través de la participación efectiva en el plenario de la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados Americanos.
- **Participación en el “V Foro Internacional de Protección al Consumidor” y “IX Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor”**, realizadas en Cusco, Perú. Este foro facilitó un espacio de carácter internacional para el intercambio de experiencias y buenas prácticas a nivel mundial, que







busca convocar a los diversos sectores involucrados, instituciones públicas, privadas, organismos internacionales, ONG's, universidades y sociedad civil, para discutir temas en común referidos a la protección de los consumidores.

- **Participación en el “Foro Internacional: El código del consumidor a los 5 años de su vigencia: avances y retos”**, Lima, Perú. En este foro, organizado por el Congreso del Perú, se tuvo la oportunidad de que la Defensoría del Consumidor compartiera la experiencia adquirida en su labor de tutelar los derechos de la población consumidora en el país, y también se dieron a conocer las herramientas legales con las que se cuentan para ello. Adicionalmente se atendió una jornada con delegados de entidades reguladoras de servicios públicos del Perú.
- **Participación en el “XX Congreso Mundial de Consumers International”**, organizado por dicha red global, y



realizado en Brasilia, Brasil. Este congreso facilitó que los miembros de Consumers International conocieran a profundidad, y de manera presencial, experiencias exitosas y buenas prácticas de protección al consumidor implementadas a nivel mundial, así como también conocer el estado de la institucionalidad de protección de los consumidores en temas emergentes alrededor del mundo.

- **Participación en la “Conferencia Anual COMPAL III”**, organizada por la UNCTAD. Fue realizada en Armenia, Colombia, y en la misma se evaluó la implementación de las actividades del primer año de dicho programa. Se discutió y aprobó el plan de implementación del siguiente período del mismo.
- **Participación en el Encuentro Regional: “Hacia el consumo saludable y seguro en Centroamérica y República Dominicana”**, organizado por la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud Pública de la Región SICA (SE-COMISCA), el cual se desarrolló en Tegucigalpa, Honduras, en esta reunión se estableció una agenda estratégica para el trabajo holístico, intersectorial e interinstitucional entre los Ministerios de Salud y las instituciones del CONCADECO, lo que permitirá implementar iniciativas regionales que promuevan el consumo saludable y seguro en la población de los países miembros del SICA.



12

## Fortalecimiento y desarrollo institucional

# Fortalecimiento y desarrollo institucional

## Implementación del Sistema de Gestión de 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).

Con ello, la institucionalidad de protección al consumidor fortalece sus competencias, promueve la mejora continua y confianza ante la ciudadanía y los proveedores de bienes, productos y servicios.



## Liderazgo en transparencia institucional

El fortalecimiento de la transparencia y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así como la lucha contra la corrupción; son elementos con los que la Defensoría del Consumidor, ha seguido trabajando para su implementación y con ello, contribuir al objetivo 11 del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro” para avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados.

En el presente período, la Defensoría del Consumidor actualizó la Política de Transparencia y Anticorrupción. El documento expresa el compromiso institucional contra la corrupción y la administración transparente y eficiente de los recursos del Estado, la probidad, el acceso a la información pública, la promoción de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el servicio público con calidad y calidez para las personas consumidoras.

También se creó el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y la automatización de éste, con el fin de asegurar el control y seguimiento de las atenciones que se brindan a la ciudadanía.

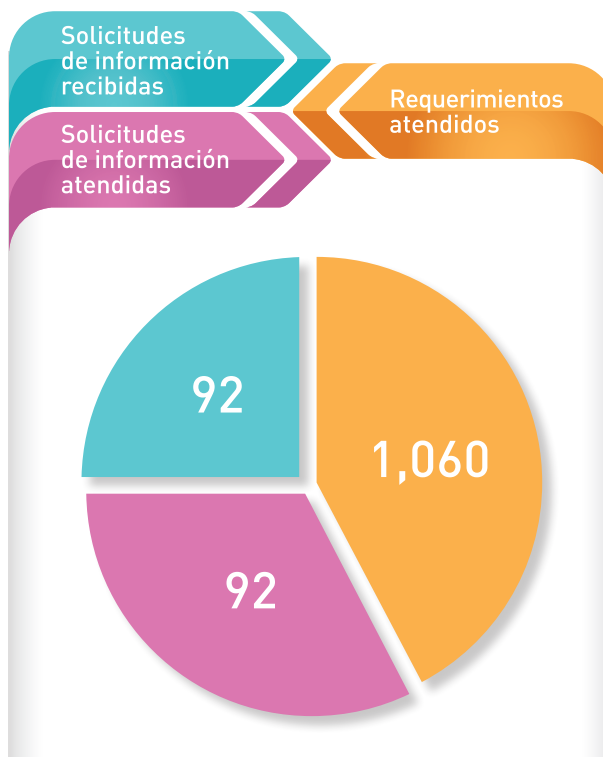
El SAC se caracteriza por el registro de las gestiones de requerimientos que se realizan a las jefaturas, los recordatorios en tiempo, y las respuestas que brinda la unidad administrativa así como el tiempo de respuesta. El SAC, genera reportes estadísticos.

### Atenciones a la ciudadanía

De conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), en el presente período, la Defensoría del Consumidor atendió 92 solicitudes de información relacionadas con 1.060 requerimientos de información y datos personales. Por género, el 44% de las solicitudes fueron realizadas por mujeres y 56% hombres.

## Atención de solicitudes de información

De junio 2015 a mayo 2015\*



También se brindaron 620 atenciones, clasificadas de la siguiente manera:

- 348 consultas
- 94 orientaciones
- 64 quejas
- 52 derivaciones
- 27 comentarios positivos
- 17 sugerencias y 1 comentarios de mejora
- 17 avisos de infracción

### Rendiciones de cuentas

La Defensoría del Consumidor realizó cuatro eventos públicos de rendición de cuentas ante una audiencia de 440 personas (51.60% hombres; 48.40% mujeres) de sectores académicos, asociaciones, grupos gestores y organizaciones de consumidores, liderazgos comunitarios, sociedad civil, instituciones públicas del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y empresa privada, en San Salvador, San Miguel y Santa Ana.



- **25 de junio de 2015**, San Salvador.
- **29 de junio de 2015**, rendición de cuentas con asociaciones y grupos gestores de consumidores, realizada en San Salvador.
- **30 de junio de 2015**, Santa Miguel.
- **3 de julio de 2015**, Santa Ana.

En el período también recibió el galardón de Plata a Transparencia y Democracia. La distinción ha sido otorgada por segundo año consecutivo por el Observatorio Ciudadano de Transparencia, de Iniciativa Social para la Democracia (ISD).

## Liderazgo en transparencia institucional

Por sexto año consecutivo la Defensoría fue calificada con una nota de 10 en el ranking de cumplimiento al art. 10 de la LAIP, relacionada con la publicación de información ofensiva, reconocimiento otorgado por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.

## Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) brindó apoyo a las unidades y direcciones de la Defensoría para la adquisición oportuna de bienes y servicios que requieren para el cumplimiento de los objetivos de sus planes de trabajo.

Se detalla a continuación la labor de la UACI:

### Resumen de bienes y servicios contratados

Tipo	Junio 2014 - Mayo 2015	Junio 2015 - Mayo 2016
Libre gestión	279	270
Contratos	26	19
Prórroga de contratos	5	8
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	2	3

## Licitaciones adjudicadas y contrataciones

A finales de abril se adjudicó el proceso de Licitación Pública N°02/2016 “Servicio de vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor” en segunda convocatoria, a la empresa Compañía Salvadoreña de Seguridad, S.A. DE C.V. por un monto de \$ 48,228.40 para el período comprendido del 1° de mayo al 31 de diciembre 2016.

## Gestión óptima del talento humano

247 (90%) colaboradores de la Defensoría del Consumidor fueron capacitados para fortalecer su desempeño y desarrollo profesional.

Para la Defensoría, la capacitación permanente del talento humano es una apuesta estratégica para garantizar que la defensa de las personas consumidoras se realiza en concordancia con 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 servicios a la ciudadanía.

Entre otras temáticas impartidas destacan las reglamentaciones técnicas para proveedores de productos alimenticios, salud ocupacional, normativa interna, sistema de gestión de la calidad, finanzas, inglés, habilidades gerenciales, atención al cliente y género.

## Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

La Defensoría ha desarrollado nuevas aplicaciones y servicios con la premisa de mejorar y aumentar la plataforma de atención y sistemas de información en función del acercamiento y territorialización de los servicios institucionales, así como para asegurar mayor eficiencia, optimización y mejora de los canales de comunicación con las personas consumidoras.

A continuación se detalla algunas de las acciones implementadas:

- Adquisición de 341 licencias.
- Renovación de 307 licencias.
- Adquisición de 21 equipos de cómputo.

Así mismo se crearon las aplicaciones y mejoras siguientes:

- Aplicación móvil de la Defensoría (App) para teléfonos inteligentes que permite a las consumidoras y consumidores interponer y dar seguimiento a una denuncia, realizar consultas y enviar avisos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor.
- Chat web institucional. Este sistema permite realizar consultas sobre diferentes temas de consumo a través del sitio web. El chat es atendido por personal del centro de atención de llamadas.

- Sitio web institucional diseñado y desarrollado para mejorar el acceso a los servicios de información institucional y nuevas herramientas tecnológicas. La web Defensoría estrena imagen.
- Sistema de notificación electrónica automática por medios electrónicos de las resoluciones que emite el Centro de Solución de Controversias hacia las personas consumidoras.
- Sistema de Atención Ciudadana, tiene como fin automatizar los servicios de atención ciudadana por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
- Sistema CRM. Potenciará la interacción con las personas consumidoras al generar de forma automática una notificación de felicitación en el día del cumpleaños de cada consumidor o consumidora que haya utilizado los servicios de la Defensoría. Esta notificación será enviada por correo electrónico.
- Sistema de reportes para control interno. Se desarrolló un set de reportes que permitirán integrar diferentes bases de datos con la finalidad de establecer un mecanismo de control interno automatizado que genere información oportuna del uso de los recursos institucionales.
- Se implementaron mejoras en el sistema de atención de reclamos y asesorías.
- Implementación del módulo de control de transporte.
- Mejoras en el sistema de sondeos con el objeto de facilitar y agilizar los procesos de generación de nuevos sondeos y la revisión de los datos recabados.

- Implementación de mejoras en la base de datos de estadísticas institucionales.
- Desarrollo de funcionalidad para el cálculo de depreciación del sistema de activo fijo.

## Administración de Archivos

El sistema institucional de archivos realizó 12 transferencias documentales al Archivo Central, lo cual implicó un arduo trabajo de codificación, foliación e ingreso de cada unidad documental al cuadro de control de documentos, tal como lo establece el “Instructivo Organización de los Archivos de Gestión”.

La digitalización de 345.26 metros lineales de documentos en la Defensoría del Consumidor, muestra el compromiso e interés de todas las jefaturas en la organización de los documentos; dicha digitalización se reportó por medio de la entrega de 100 cuadros de monitoreo a la digitalización, los cuales fueron verificadas por 50 visitas a las diferentes Unidades Administrativas que estuvieron digitalizando.

Esta organización y digitalización de los documentos da cumplimiento al mandato de la Ley de Acceso a la Información Pública, relacionados con los artículos del 40 al 44, con el fin de mejorar y dar respuesta oportuna a solicitudes de la ciudadanía.

En el período se brindaron 27 asesorías para la organización de archivos y tres capacitaciones sobre organización y clasificación de documentos para 10 personas interesadas en enriquecer aún más sus conocimientos.

# III. Ejecución presupuestaria

La gestión financiera de la Defensoría tiene mucho énfasis en el uso eficiente de los recursos, tomando en cuenta la Política de Ahorro y Austeridad. Durante este período, la Defensoría mantiene su capacidad de ejecución de los recursos asignados para el desarrollo de sus funciones.

## Ejecución del presupuesto 2015

La asignación presupuestaria total para 2015 fue de **\$ 5,788,185.00**, siendo la principal fuente de ingresos los fondos GOES con **\$ 5,647,100.00** (que representan el **97.6%**) y una asignación del programa PROCALIDAD por **\$ 141,185.00**, equivalentes al **2.4% restante**.

### Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2015 (En Dólares)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2015			
		Votado	Modificado <sup>1</sup>	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,913,140.00	4,624,788.06	4,578,871.10	99.01
54	Bienes y servicios	676,585.00	1,029,435.66	1,028,899.92	99.95
55	Gastos financieros y otros	42,250.00	42,363.94	42,236.90	99.70
56	Transferencias corrientes	-	-	-	-
61	Inversión en activos fijos	15,125.00	91,597.34	91,547.51	99.95
<b>Total</b>		<b>5,647,100.00</b>	<b>5,788,185.00</b>	<b>5,741,555.43</b>	<b>99.19</b>

La ejecución presupuestaria en 2015 ascendió a **\$ 5,741,555.43**, que representa un **99.19%** del presupuesto total asignado. Los montos devengados se concentran en gastos corrientes para la gestión operativa, representados en el pago de remuneraciones (**79.75%**) y la adquisición de bienes y servicios (**17.92%**).

En cuanto a la inversión en activos fijos, comprendió la renovación de licencias de software y la adquisición de equipo de oficina y muebles necesarios para las actividades institucionales, con una inversión del **1.59%** de la ejecución registrada.

Los gastos financieros representan el **0.74%** del gasto en 2015 y estuvieron destinados a cubrir principalmente fianzas de fidelidad para el personal que administra valores, así como matrículas y otros derechos.

<sup>1</sup> Incluye disminuciones presupuestarias durante el ejercicio reportado.



## Ejecución del presupuesto 2016

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2016 es de **\$ 5,650,840.00**, y de acuerdo con la programación de la ejecución presupuestaria inicial, corresponden **\$2,109,787.00** al período comprendido de enero-mayo, con ligeras modificaciones a los montos entre rubros, debido a cambios en los tiempos de las prioridades institucionales.

En general, la ejecución para el período enero-mayo se muestra muy positiva, en el sentido que la programación de la ejecución corresponde con la ejecución real, manteniendo muy mínima la variación para el período (2.2%).

### Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2016, más el proyectado de abril a mayo 2016 (US \$)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2016					
		Votado a mayo (1)	Modificado a mayo (2)	Ejecutado a marzo (3)	Proyectado abril y mayo (4)	Ejecutado + proyectado (5=3+4)	% 6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,798,245.00	1,795,386.38	1,039,307.14	709,141.08	1,748,448.22	97.39
54	Bienes y servicios	262,672.00	290,634.32	168,638.50	121,980.12	290,618.62	99.99
55	Gastos financieros y otros	45,170.00	45,170.00	39,931.56	5,238.44	45,170.00	100.00
56	Transferencias corrientes	0.00	725.00	725.00	0.00	725.00	100.00
61	Inversión en activos fijos	3,700.00	6,661.24	5,779.84	881.40	6,661.24	100.00
<b>Total</b>		<b>2,109,787.00</b>	<b>2,138,576.94</b>	<b>1,254,382.04</b>	<b>837,241.04</b>	<b>2,091,623.08</b>	<b>97.80</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la Unidad Financiera Institucional.

La ejecución presupuestaria proyectada a mayo 2016, coloca la mayor proporción del monto ejecutado en remuneraciones, un 83.59% de la ejecución total. El segundo rubro más significado lo constituye la adquisición de bienes y servicios con un 13.90%, seguido por el rubro gastos financieros y otros con 2.16%. Las transferencias corrientes y la inversión en activos fijos representan en conjunto un 0.35% de la ejecución esperada para el período.

# IV. Estados Financieros Auditados



## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Licenciada  
Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
Presente

### **Introducción**

Hemos realizado la Auditoría a los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor, que se acompañan el Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Económico, Estado de Ejecución Presupuestaria y el Estado de Flujo de Fondos y su composición, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, así como un resumen de las principales políticas contables y demás notas aclaratorias. Los estados financieros de la Institución, al 31 de diciembre de 2014 fueron auditados por otro auditor, quien emitió su informe en fecha 30 de abril de 2015, expresando una opinión limpia sobre las cifras presentadas en dichos estados financieros.

### **Responsabilidad de la Dirección en relación a los Estados Financieros**

La Defensoría del Consumidor es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. La responsabilidad de la Administración incluye diseñar, implementar y mantener un control interno adecuado que permita la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, así como la identificación oportuna de representaciones erróneas o de importancia relativa, ya sea por errores o irregularidades; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y realizando estimaciones contables razonables para cada una de las circunstancias.

### **Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cifras presentadas en los Estados Financieros con base en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría promulgadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República en lo aplicable. Dichas normas requieren que cumplamos con principios éticos, así como que planeemos y ejecutemos la auditoría con el debido cuidado y diligencia profesional.

Una auditoría incluye el examen, a base de pruebas, de la evidencia de las cifras y revelaciones presentadas en dichos estados financieros para obtener seguridad razonable sobre si las cifras presentadas en los Estados Financieros se encuentran libres de representaciones erróneas o de importancia relativa.

Una auditoría implica desarrollar procedimientos para obtener evidencia suficiente y competente sobre los montos y revelaciones de los Estados Financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas o de importancia relativa de los Estados Financieros, ya sea por errores o irregularidades.

Al efectuar la evaluación de los riesgos, el auditor considera el control interno implementado por la Administración para la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, a fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la institución. Una auditoría también incluye lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los Estados Financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y competente, y proporciona una base a nuestra opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros de la Institución, correspondientes al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

En nuestra opinión los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la Situación Financiera, Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y el Flujo de Fondos de la institución al 31 de diciembre de 2015, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

**Restricciones a la distribución y utilización**

El presente informe es únicamente para el conocimiento y uso de la Defensoría del Consumidor y Presidencia de la Corte de Cuentas de la República. Esta restricción no intenta limitar la distribución de este informe que mediante la aprobación de la Defensoría del Consumidor, puede ser de conocimiento público.

**BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**

Registro Profesional No. 3457

  
Wendy Guadalupe Menjivar Díaz

Representante Legal

Registro Profesional No. 2777

San Salvador, 25 de Mayo de 2016



47 Avenida Norte y 1ra. Calle Poniente,  
Condominio Villas de Normandía Apto. 4-B,  
Primer nivel. Colonia Fior Blanca.  
San Salvador, El Salvador, Centro América

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2015	2014
<b>RECURSOS</b>		
<b>FONDOS</b>	<b>\$ 65,281</b>	<b>\$ 125,017</b>
Disponibilidades	\$ 65,274	\$ 123,662
Anticipo de Fondos	\$ 7	\$ 1,355
Inversiones Financieras	\$ 533,070	\$ 576,345
Inversiones en Existencias	\$ 46,578	\$ 95,115
Inversiones en Bienes de Uso	\$ 2,305,284	\$ 2,337,072
Inversión en Proyectos y Programas	\$ -	\$ 488,786
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>\$ 2,950,213</b>	<b>\$ 3,622,335</b>
<b>OBLIGACIONES</b>		
<b>Deuda Corriente</b>	<b>\$ 61,161</b>	<b>\$ 48,356</b>
Depósitos Ajenos	\$ 56,137	\$ 43,606
Depósitos en Retenciones Fiscales	\$ 1,922	\$ 2,312
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	\$ 3,102	\$ 2,438
<b>Financiamiento de Terceros</b>	<b>\$ 431,271</b>	<b>\$ 601,854</b>
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 31,504	\$ 44,946
Acreedores Monetarios por Pagar	\$ 399,767	\$ 610
Operaciones de Ejercicios Anteriores	\$ -	\$ 556,298
<b>PATRIMONIO ESTATAL</b>	<b>\$ 2,457,781</b>	<b>\$ 2,972,125</b>
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	\$ 497,201	\$ 497,201
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 242,149	\$ 693,907
Resultado del Ejercicio	\$ (178,059)	\$ (110,877)
Detrimento Patrimonial	\$ (1,058)	\$ (5,654)
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 2,950,213</b>	<b>\$ 3,622,335</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta

Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutte  
Jefa de la Unidad Financiera

Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional

BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Registro No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2015	2014
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,749,230</b>	<b>\$ 6,203,875</b>
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,600,761	5,408,380
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	141,085	795,134
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	7,384	361
<b>Menos:</b>		
<b>GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,927,289</b>	<b>\$ 6,314,752</b>
Gastos de Personal	4,578,871	4,675,510
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	1,084,524	1,351,506
Gastos en Bienes Capitalizables	26,476	34,625
Gastos Financieros y Otros	3,932	4,235
Gastos en Transferencias Otorgadas	0	17,027
Costos de Ventas y Cargos Calculados	231,911	223,082
Gastos de Actualización y Ajustes	1,575	8,767
<b>RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ (178,059)</b>	<b>\$ (110,877)</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Cortés  
Jefa de la Unidad Financiera



Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Registro No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjívar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE FLUJO DE FONDOS**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2015	2014
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>	<b>\$ 123,662</b>	<b>\$ 61,028</b>
<b>Fuentes Operacionales</b>	<b>\$ 5,843,714</b>	<b>\$ 6,372,884</b>
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,225,479	5,068,743
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	90,578	609,731
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	527,657	694,410
<b>Usos Operacionales:</b>		
<b>Acreeedores Monetarios por:</b>	<b>\$ 5,916,254</b>	<b>\$ 6,321,262</b>
Remuneraciones	4,517,861	4,543,772
Adquisiciones de Bienes y Servicios	731,241	941,539
Gastos Financieros y Otros	42,237	42,196
Transferencias Corrientes Otorgadas	0	17,027
Inversiones en Activos Fijos	18,945	58,054
Operaciones de Ejercicios Anteriores	605,970	718,674
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>\$ (72,540)</b>	<b>\$ 51,622</b>
<b>Fuentes no Operacionales:</b>	<b>\$ 74,022</b>	<b>\$ 76,541</b>
Anticipos a Empleados	11,957	12,220
Anticipos por Servicios	1,843	0
Anticipo a Proveedores	6,403	4,015
Depósitos Ajenos	29,352	32,248
Depósitos Retenciones Fiscales	12,982	14,343
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	11,485	13,715
<b>Usos no Operacionales:</b>	<b>\$ 59,870</b>	<b>\$ 65,529</b>
Anticipos a Empleados	10,610	10,305
Anticipos por Servicios	1,843	0
Anticipo a Proveedores	6,403	4,009
Depósitos Ajenos	16,821	27,257
Depósitos Retenciones Fiscales	13,373	12,321
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	10,820	11,637
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL NETO</b>	<b>\$ 14,152</b>	<b>\$ 11,012</b>
<b>DISPONIBILIDADES FINALES</b>	<b>\$ 65,274</b>	<b>\$ 123,662</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Registro No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjívar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
**ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2015		2014	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 5,788,185</b>	<b>\$ 5,741,846</b>	<b>\$ 6,336,435</b>	<b>\$ 6,203,514</b>
Transferencias Corrientes del Sector Público	5,647,100	5,600,761	5,536,435	5,408,380
Transferencia de Capital	141,085	141,085	800,000	795,134
<b>Menos:</b>				
<b>EGRESOS</b>	<b>\$ 5,788,185</b>	<b>\$ 5,741,556</b>	<b>\$ 6,336,435</b>	<b>\$ 6,202,015</b>
Remuneraciones	4,624,788	4,578,871	4,790,462	4,675,510
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,029,436	1,028,900	1,310,822	1,297,417
Gastos Financieros y Otros	42,364	42,237	42,576	42,201
Transferencias Corrientes al Sector Privado	-	-	17,027	17,027
Inversiones en Activos Fijos	91,597	91,548	175,548	169,860
<b>RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 290</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,499</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta



PRESIDENCIA



CONTABILIDAD

Defensoría del Consumidor El Salvador, C.A.

Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional

Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



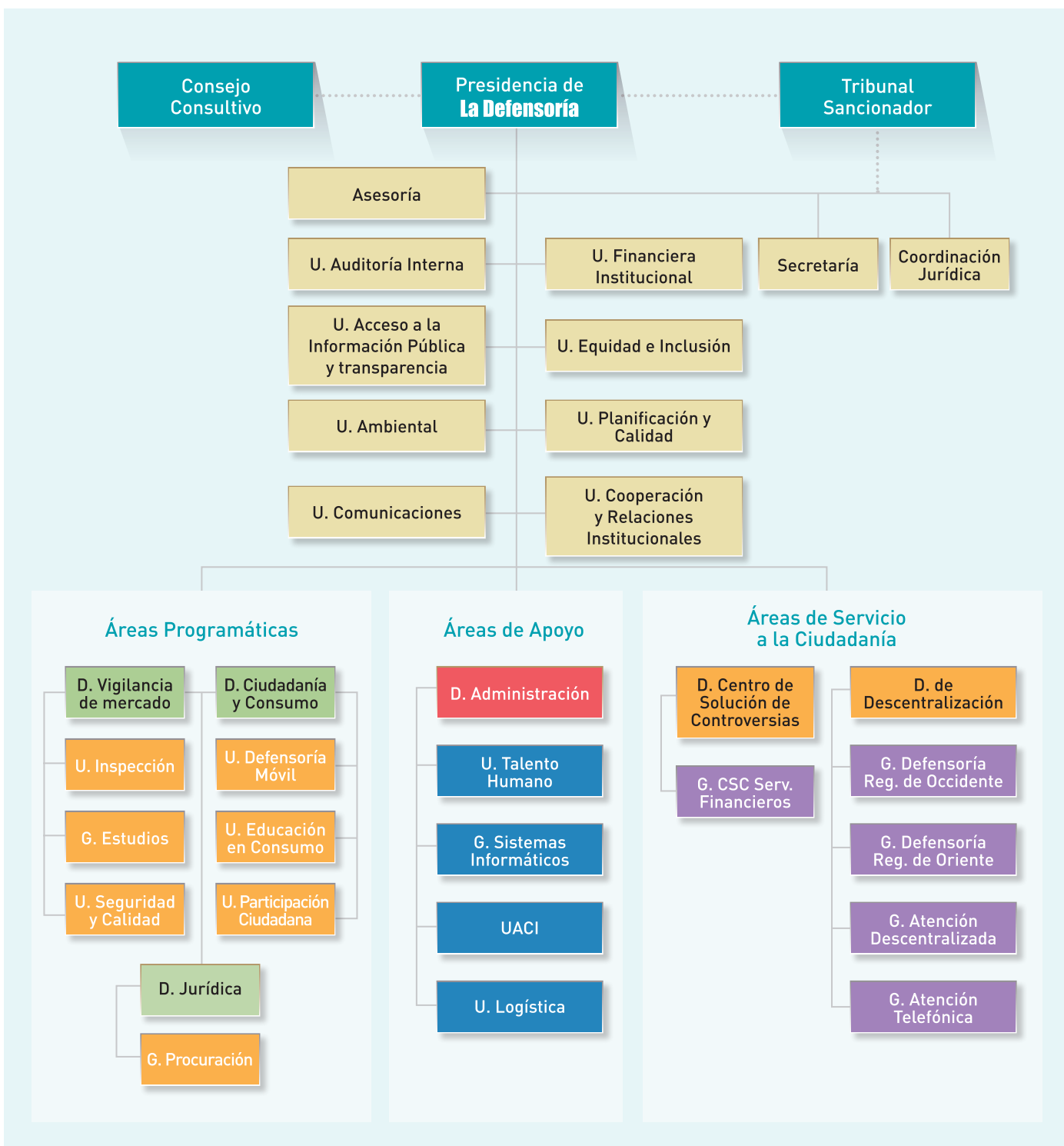
Defensoría del Consumidor El Salvador, C.A.



BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Registro No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777



# V. Organigrama





# VI. Consejo Consultivo

## Propietarios



**Francisco Enrique Díaz Rodríguez**  
Superintendente de Competencia



**Carlos Roberto Ochoa Cordova**  
Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)



**Miguel Ángel Rodríguez Arias**  
Representante de universidades acreditadas



**Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya**  
Representante de la empresa privada



**Irma Yolanda Núñez Mancía**  
Representante de las asociaciones de consumidores

## Suplentes



**Xiomara Beatriz Hernández Arévalo**  
Representante de universidades acreditadas



**Mónica María Galdámez Domínguez**  
Representante de la empresa privada



**Oscar Alberto Alfaro Santos**  
Representante de las asociaciones de consumidores

## VII. Tribunal Sancionador



**Ivette Elena Cardona Amaya**  
Presidenta



**José Antonio Basagoitia Martínez**  
Primer Vocal



**Luis Alonso Ramírez Menéndez**  
Segundo Vocal

## VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

### Presidencia

Yanci Guadalupe Urbina González

Presidenta

### Asesores

Pablo José Zelaya Meléndez

Asesor Legal

Abraham Heriberto Mena Vásquez

Asesor Económico

### Unidades Staff

José Moreno Moreno

Auditoría Interna

Cleotilde Arely Rodríguez Coutts

Financiera Institucional

Carlos Alberto Pleitez Fuentes

Planificación y Calidad

Carlos Enrique Vargas Gálvez

Cooperación y Relaciones Institucionales

Aída Elena Funes Rivas

Acceso a la Información Pública y Transparencia

Fausto Ernesto Valladares Portillo

Comunicaciones

Sandra Elizabeth Salinas de Colato

Medio Ambiente

### Áreas Programáticas

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Dirección de Vigilancia de Mercado

José Ulises Orellana Alas

Dirección de Ciudadanía y Consumo

Paula Elena Olivares Aguirre

Dirección Jurídica

### Áreas de Servicio a la Ciudadanía

Julio César Osegueda Navas

Centro de Solución de Controversias

Lucrecia Georgina Fuentes Mejía

Dirección de Descentralización

### Áreas de Apoyo

Ana Cecilia Moreno Muñiz

Dirección de Administración



---

## Misión

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

---

## Visión

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.



**Defensoría  
del Consumidor**

Informe de Labores  
**Junio 2015 - Mayo 2016**