

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

**Moderadora: Jaqueline Pardo, técnica de la Dirección de Descentralización.**

**Intérprete de lenguaje de señas: Mirla Castillo.**

### Apertura del espacio de Participación Ciudadana:

#### Primer bloque de aportes:

#### **1. Carlos Antonio Valencia, representante de colonia Las Colinas, cantón San Juan Buena Vista, Santa Ana.**

Aporte verbal:

- “En esta oportunidad quiero agradecer a la Defensoría del Consumidor, por el fiel cumplimiento a nuestras necesidades. Nosotros tuvimos una necesidad de solucionar un problema del servicio de agua potable en nuestra comunidad; pero desgraciadamente fuimos a ANDA y no nos abrieron las puertas. Decidimos ir a la Defensoría del Consumidor, donde hay muy buena gente y felicito la licenciada Carmen Galdamez y su personal, muy eficiente que tiene para solucionar los problemas en las comunidades.

En las comunidades existen muchas necesidades, existen muchas injusticias en las empresas y en cualquier parte de las instituciones, pero estando a la par de ustedes como la Defensoría nosotros sentirnos orgullosos que hay gente que lucha por las injusticias.”

#### **2. Anónimo.**

Aporte verbal:

- En una ocasión acudió a la Defensoría del Consumidor, sobre un caso con Banco Azteca donde se le hizo una devolución de más de 200 dólares sobre una tarjeta de crédito y esto sucedió gracia al trabajo de la Defensoría. Insta a que esta institución continúe con su labor, ya que no se siente desamparado en la defensa de sus derechos como consumidor.

#### **3. Francisco Argón, representante de la comunidad Nuevo Amanecer.**

Aporte verbal:

- Agradece que durante los últimos 4 años le han tomado en cuenta para participar en la rendición de cuentas institucional, para que se tenga conocimiento del trabajo que hace la Defensoría del Consumidor y que este lo desempeña en bien de la población.
- Participa en comunicar a las comunidades que no tengan miedo a denunciar.
- Tuvo un caso de varios recibos de energía eléctrica y entre las tarifas más altas que le aplicaron fueron entre \$48.00 y \$55.00, luego bajo a \$33.00 o \$30.00 y aun realizando todo tipo de acciones para que disminuyera esas tarifas, no lo lograba. Su esposa al ser titular de la cuenta, la instó para que se presentara ante la Defensoría y dese ahí se le tramitó una derivación ante SIGET. Esta institución llegó a su caso 8 días después y después de la inspección le han dejado una cuota de \$13.00 lo que corresponde a un consumo normal, por lo que felicita a la DC por su trabajo.

# **Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana**

## **Espacio de Participación ciudadana**

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

- Sugiere que la Defensoría del Consumidor, acuda a las comunidades más vulnerables, donde no tienen conocimiento de sus derechos.

#### **4. Carlos Aguirre, representante de la lotificación Atalaya V, Acajutla.**

Aporte verbal:

- Agradece a la Defensoría del Consumidor sobre la atención recibida en el caso que presentó su comunidad, así como el trabajo activo y muy dedicado. Este se trató de cobros muy altos, sobre el servicio de agua; sin embargo, cuando conocieron a la técnica Paz Vanessa Hernández en el Centro de Solución de Controversias San Salvador, le atendieron muy bien, recuperando sus escrituras porque el proveedor no quería darlas y logró una reducción de \$250.00 en el cobro del servicio, dándoles una respuesta favorable.
- Manifiesta que el trabajo se está realizando de una manera muy eficaz, por lo que esto ayuda a las comunidades, porque acudieron a varias instituciones y no encontraban una solución a sus problemas; pero cuando acudieron a la Defensoría los resolvieron.

#### **5. Anónimo**

Aporte escrito, dirigido al licenciado Mario Escobar miembro del Tribunal Sancionador:

- ¿Explique que hace y cómo funciona el Tribunal Sancionador y desde cuando existe?

#### **Intervención del licenciado Mario Escobar, vocal I del Tribunal Sancionador:**

- ✓ Explica sobre la facultad sancionadora del Tribunal, por lo que conoce las denuncias presentadas ante la Defensoría del Consumidor y que estas pueden ser interpuestas por las Asociaciones de Consumidores, lo cual es uno de los derechos que brinda la Ley de Protección al Consumidor.

#### **6. Ulises (sordomudo).**

Aporte escrito:

- "Que bien que hay cabinas telefónicas de la Defensoría del Consumidor, también quisiéramos que hubiera intérprete de señas. En Santa Ana, ya están haciendo el esfuerzo de hablar con personas a señas."

#### **7. Anónimo.**

Aporte escrito:

- Felicita a la Defensoría del Consumidor.
- ¿Se proyecta a hacer obligatoria en la ley la identificación en los productos con beneficios, cuando estos utilizan como materia prima orgánicas modificadas genéticamente?

#### **Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:**

- ✓ La facultad que tienen las Asociaciones de consumidores de interponer denuncias, es parte de las reformas de la Ley de Protección al Consumidor-LPC, que impulsó la Defensoría del Consumidor en el año 2013.

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

- ✓ Sobre el tema de lenguaje de señas, la Defensoría del Consumidor procura que sus videos educativos lo utilicen, se está capacitando al personal para atender a las personas usuarias que lo necesiten, como parte del tema de inclusión y por eso se está en este proceso.
- ✓ El Art. 28 de la LPC que cita a organismos genéticamente modificados, pero no especifica para realizar una efectiva verificación de que las etiquetas de los productos también lo digan cuando solo sea una parte de ese producto. Las Asociaciones de Consumidores, han presentado recientemente una reforma a la LPC, para que esta información sea parte de los derechos de los consumidores.

### Segundo bloque de aportes:

#### 8. Ramón Arteaga

Aporte escrito:

- Felicita a la licenciada Yanci Urbina.
- ¿El presupuesto asignado es suficiente o se necesita más?

#### 9. Nelson Batres.

Aporte escrito:

- ¿Por qué la Defensoría no actúa cuando ANDA cobra más de lo debido sin explicación? Ellos argumentan que no pueden estar en contra del mismo Gobierno. Mi negocio es pequeño y la factura ha llegado de \$30.00 y se incrementó a \$110.00.

#### 10. Tránsito Cienfuegos.

Aporte escrito:

- ¿Por qué las autoridades de ANDA no se esmeran por reparar los derrames de agua, en algunas comunidades como "Primaverita"?

#### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ En el caso de la Defensoría pensamos que, no solamente las instituciones públicas trabajando sobre si tienen o no más presupuesto, porque esta institución es pequeña y cuenta alrededor de 250 personas, pero este número se multiplica al hacer actividades estratégicas; complementándonos con las gobernaciones, como por ejemplo las Ventanillas de Atención al Consumidor Departamentales, están localizadas en las gobernaciones; contamos con ventanillas en las 6 sedes de Ciudad Mujer; por lo que, aunamos esfuerzos con otras instituciones para reducir costos de alquiler. En ese sentido, la DC, procura optimizar los recursos con los que contamos. Se podría requerir más recursos para realizar otras acciones o multiplicar nuestro trabajo; pero es un tema que debe ser bien analizado y debe considerarse la situación económica del Gobierno de la República.
- ✓ Contamos con resultados de 7.8 millones, sentando un precedente que nunca habíamos tenido en años anteriores; sin embargo, lo más importante es que la población interponga sus denuncias, haya una mejor comunicación con las comunidades, que el personal continúe

# **Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana**

## **Espacio de Participación ciudadana**

**Fecha: 16 de junio de 2017.**

**Lugar: UNICAES**

siendo competente con calidad y calidez en la atención que brinda. Un equipo que se identifique con las personas usuarias, que entienda los casos interpuestos, siendo efectivos con resultados favorables, brinde un buen trato y que el servicio que se ofrece al ser público siempre sea de calidad.

- ✓ Con respecto a los casos del servicio de agua, estos se atienden independientemente de cuál sea el proveedor denunciado público o no, por lo que la Defensoría brinda sus servicios de manera responsable cuando hay un cobro indebido o excesivo, se realiza un análisis del mismo porque puede ser una tarifa que no corresponde con el consumo. Por lo que invita, al señor Batres para que interponga su caso ante la Defensoría Móvil que se encuentra instalada en el evento de rendición de cuentas y se brinde atención inmediata.
- ✓ Sobre el tema de las reparaciones de los derrames de agua, también la DC ha tomado nota de la comunidad que reportó esto y se realiza apoyo inmediato con el Gobernador de Santa Ana que está presente en el evento, para que haga un llamado a ANDA y realicen la reparación de la fuga.

### **Tercer bloque de aportes:**

#### **11. Mirla Castillo (intérprete de lenguaje de señas).**

Aporte verbal:

- El año pasado expuso su problema con la energía eléctrica durante el evento de rendición de cuentas el año pasado, el cual fue solucionado por la Defensoría, puesto que se verificó un cobro indebido y al haberlo pagado, los recibos posteriores fueron pagados por medio de ese monto que había sido cobrado, por lo que ya no tuvo que pagar más.
- Hay dos personas sordas que no trabajan y en el recibo de energía eléctrica se les está cobrando un monto de \$40.00, son sostenidos por sus padres y viven en condiciones humildes. Estas personas no pudieron venir al evento; sin embargo, les acompañará para que lleguen a la Defensoría a interponer sus casos.
- ¿Puede la Defensoría del Consumidor ayudar a las personas con discapacidad? puesto que, la mayoría no trabaja porque no tiene muchas oportunidades laborales.

#### **Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:**

- ✓ Manifiesta que la Defensoría se trasladará hasta el domicilio de estos consumidores en Ahuachapán, para brindarles el servicio directamente y da indicaciones directas a la Gerencia Regional de Occidente para que tome los datos y que día es más factible para los usuarios realizarles la visita.
- ✓ Se podría ver este tema con el CONAIPD, para obtener información sobre la población discapacidad, identificación, tipos de servicios que les son prestados, si puede haber una tarifa especial, etc.
- ✓ Comenta que en el pliego tarifario del agua emitido por ANDA, existe la posibilidad de establecer una tarifa específica para aquellos proyectos de interés social o aquellas situaciones en las que la Secretaría de Inclusión Social, pueda dar fe que cierto colectivo o

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

entidad tiene ciertas características especiales, por lo que podría estudiarse el caso de personas con discapacidad.

### Cuarto bloque de aportes:

#### 12. Anónimo.

Aporte escrito:

- “Damos gracias y felicitar a la Defensoría que va en beneficio de los consumidores”

#### 13. Carlos Sánchez.

Aporte escrito:

- “Deben sentirse orgullosos por los informes, pues han trabajado con transparencia y sin corrupción. Bendiciones”

#### 14. Anónimo.

Aporte escrito:

- “Agradezco a la Defensoría del Consumidor por todo. Yo cuando tengo problemas económicos con cualquier institución, consulto al técnico Santos Rodríguez y él me asesora. Gracias a todos los de la Defensoría.
- ¿Cómo hacer con un escritura que está cancelada con ARGOZ y o me la entregan? ”

#### 15. Daniela.

Aporte escrito:

- Luego de haber hecho la denuncia, ¿cómo es el proceso de investigación del caso y cuánto tiempo suele tardar?

### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Respecto a la escritura que no le han entregado al consumidor, le invita a interponer su reclamo en la Defensoría Móvil instalada en el evento. Este tipo de casos son muy frecuentes, como por ejemplo de la lotificación Atalaya I y II, tenían ese mismo problema que aun al haber cancelado los terrenos nos les entregaban sus escrituras. La Defensoría del Consumidor, ha atendido bastantes casos similares en el último año a nivel nacional. También es el caso de la lotificación Las Palmas, quienes habían cancelado hacia 17 años sus terrenos y no se les había entregado las escrituras, incluso se apersonaron a varias instancias; pero finalmente el caso llegó a la Defensoría y se resolvió favorablemente.
- ✓ La duración de la resolución de un caso, depende de la complejidad y los documentos que se relacionan y con esto, la Defensoría realiza un primer contacto con el proveedor, notificándole sobre la denuncia y se le invita a que proponga soluciones al consumidor, lo cual se denomina Avenimiento. Hay muchos proveedores en este contacto ofrecen de manera inmediata propuestas de solución como cambio de producto, reparación, etc. Esto

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

depende de la naturaleza del caso. El 70% de los casos que se atienden por denuncia se resuelven en la etapa de avenimiento.

La segunda etapa es la Conciliación, si hemos estado contactado al proveedor y no se obtiene una respuesta o esta no ha sido aceptada por el consumidor, se programa una audiencia donde se reúnen consumidor y proveedor, donde también se trata de lograr una solución favorable y en esta etapa hay un 10% de los casos que se resuelven. Por tanto, entre un 70% y 80% los casos ante la Defensoría del Consumidor, se resuelven ante los medios alternos de solución de controversias. Esto dura alrededor de un mes; sin embargo, si el caso requiere de otras gestiones como una constatación de hechos, que el proveedor brinde cierta información y si el caso no se logra resolver por esas etapas, pasa al Tribunal Sancionador, donde puede demorar un poco más de tiempo, porque los casos como en todo tribunal lo analiza a la luz de la LPC, para establecer si admite o no el caso, si lo hace comienza todo un procedimiento administrativo: como notificación a las partes, apertura a pruebas, etc.

Existen otros casos que van a otras instancias como son los presentados en la rendición de cuentas, que están ante la Sala de lo Contencioso Administrativo o Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y ahí puede durar varios años.

### Cuarto bloque de aportes:

#### 16. Oscar Barrientos.

Aporte escrito:

- "Agradecimiento a la Defensoría por invitarnos, tenemos una Asociación de personas con discapacidad, siempre nos apoyan. Bendiciones."

#### 17. Sr. Jiménez.

Aporte escrito.

- "¿El dinero que se impone de las multas hacia dónde va? ¿Qué rumbo lleva ese dinero? ¿Y en qué se invierte?"

#### 18. Carolina.

Aporte escrito:

- En los casos con ANDA al ver las facturas que llegan muy altas y en las viviendas solo hay 3 personas, ¿Cuál es su procedimiento?, ¿qué podemos hacer nosotros?

#### 19. Katya Abigail.

Aporte escrito.

- Si a las entidades se les pone una multa por incumplir la ley no pagan, ¿qué sucede?

#### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Las multas son impuestas por el Tribunal Sancionador y la ley da diez días al proveedor para que la pague y esto debe evidenciarlo ante el Tribunal con la constancia de pago. Toda multa

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

impuesta no se paga en esta institución sino en el Ministerio de Hacienda y no se beneficia directamente de estas sino que van al Fondo General de la Nación.

- ✓ Sino pagó en esos 10 días, la Defensoría certifica la resolución con la que se impuso la sanción y la remite a la Fiscalía General de la República- para que la cobre. Asimismo, la FGR manda cada mes a la DC con un informe de cuales multas ha cobrado, cuánto es el monto pagado y los medios por los cuales se pagó.
- ✓ Con respecto a los casos de ANDA, la Defensoría Móvil puede recibirlos de manera inmediata y si los usuarios no traen consigo toda la documentación, puede acercarse a las ventanillas departamentales o al Centro de Solución de Controversias Santa Ana para interponer la denuncia cuando la factura no coincide con lo que se ha consumido del servicio de agua.

### Quinto bloque de aportes:

#### 20. María Luz.

Aporte escrito:

- "Que Dios la bendiga en su labor licenciada Yanci Urbina"
- "¿Qué se puede hacer en una lotificación que unas personas cancelan y no le entregan las escrituras. Hay personas que tienen hasta 2 años de haber pagado? Esto se encuentra en Cantón de los Abeles, Ahuachapán y Colonia Santa Rosa y Ponderosa"

#### 21. Ana Elizabeth.

Aporte escrito:

- "Hace 6 años cancele mi casa en colonia 6 de septiembre, tercera etapa, cantón San José, caserío Santa Luisa, me dieron la escritura; pero no se encuentra registrada en el registro de bienes y raíces."

#### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ En ambos casos puede brindárseles atención inmediata por medio de la Defensoría Móvil. Para casos similares insta a llamar al 910; a fin de recibir asesoría directa.

### Sexto bloque de aportes:

#### 22. Anónimo (hombre).

Aporte verbal:

- "Aquí en Las Palmas hay dos problemas con lotificaciones, está la Argentina I, II y III y lotificación Canadá del cantón Primavera. Hace 40 años que viven en esos terrenos y no se les ha entregado las escrituras."

#### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Al respecto, le indica a la Gerencia regional de Occidente, le tome los datos al consumidor, a fin de realizar una visita con todos los afectados. Esta se realizaría de manera conjunta

# Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en Santa Ana

## Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 16 de junio de 2017.

Lugar: UNICAES

posiblemente con el CNR o con el Viceministerio de Vivienda, para que se pueda verificar la situación actual de esas lotificaciones.

- ✓ Hay una ley especial de lotificaciones y parcelaciones de uso habitacional, que tiene el propósito de que las lotificaciones realicen el procedimiento de legalización y brindar así seguridad jurídica a las personas que adquieren los lotes.

### 23. Anónimo (hombre).

Aporte verbal:

- Manifiesta que en Santa Ana había muchos casos de personas humildes con el mismo problema por falta de entrega de sus escrituras sobre lotes que ya habían pagado, pero que con ayuda de la Defensoría se ha logrado solventar.

### Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Agradece los comentarios positivos sobre el trabajo realizado por la Defensoría.
- ✓ Reitera el compromiso que tiene el equipo de la zona oriental y el Tribunal Sancionador hacia el público.

## Cierre del espacio de Participación Ciudadana.

Consolidado:

Cantidad total de aportes	23
Verbales	7
Escritos	16
Mujeres	6
Hombres	12
Anónimos	5