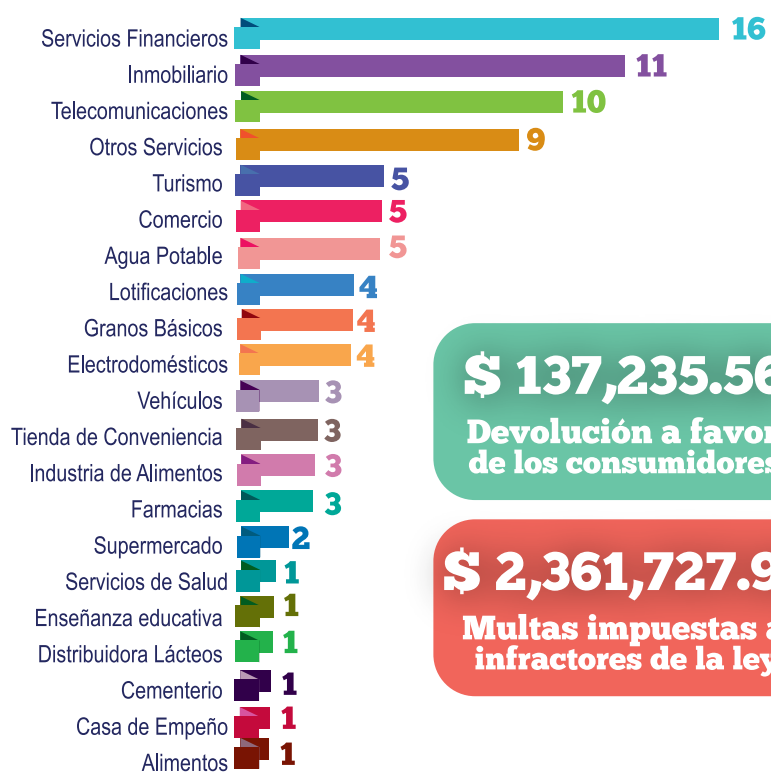


PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La Defensoría del Consumidor continúa dando seguimiento a 93 casos ante la Sala de lo Contencioso Administrativo y a cuatro amparos ante la Sala de lo Constitucional. En todos los casos, en ambas salas, la suma acumulada en devoluciones es de \$ 1,089,840.19 a favor de las personas consumidoras y \$ 3,432,862.33 dólares en multas impuestas por el Tribunal Sancionador a proveedores infractores de la ley, según detalle siguiente:

93 CASOS ACTIVOS EN SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, EN LOS QUE AÚN NO HAN EMITIDO SENTENCIA DEFINITIVA.



\$ 137,235.56
Devolución a favor de los consumidores

\$ 2,361,727.93
Multas impuestas a infractores de la ley

4 CASOS ACTIVOS EN LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL EN LOS QUE AÚN NO HAN EMITIDO SENTENCIA DEFINITIVA.

Amparo en caso Citibank El Salvador
Devolución \$ 407,937.95 Multa \$ 485,810.40

Amparo en caso Banco Scotiabank
Devolución \$ 126,450.72 Multa \$ 151,656.00

Amparo en caso Importadora y Exportadora Elektra
Devolución \$ 418,215.96 Multa \$ 432,816.00

Amparo en caso Banco de América Central
Multa: \$ 852.00

\$ 952,604.63
Devolución a favor de los consumidores

\$ 1,071,134.40
Multas impuestas a infractores de la ley

EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14,584
Personas capacitadas en derechos de los consumidores

Tres diplomados en Derecho y Consumo Sostenible realizados en el año en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango).

328 proveedores de productos alimenticios fueron capacitados a través de 10 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes.

Se brindó apoyo técnico y legal a los procesos de legalización a nuevas asociaciones de personas consumidoras:

1. Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, San Vicente.
2. Grupo gestor, denominado Comité de Consumidores de Soyapango (CODESOY).

ESTABILIDAD DE PRECIOS

La Defensoría ha desarrollado una férrea acción de vigilancia de precios para proteger la economía familiar e impedir alzas especulativas de precios de la canasta básica, incluso posterior al incremento al salario mínimo.

Los precios de los granos básicos y harinas, entre otros productos, registran importantes disminuciones en los 3 años de la Presidencia Sánchez Cerén.

Los precios de la canasta básica rural y urbana reportan bajas de \$ 8.40 y \$ 6.80, respectivamente.

Realización de 266 sondeos de precios de más de 261 productos básicos en diversos establecimientos comerciales de granos básicos, harinas, útiles escolares, electrodomésticos, remesas, medicamentos y productos lácteos, entre otros.

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO

9,068 productos vencidos: Se emitieron medidas cautelares para evitar la venta de 8,682 productos alimenticios y 386 cigarrillos con fecha de vencimiento expiradas para proteger la salud de las personas consumidoras (arts. 99 y 100 de la LPC);

Se identificaron 6,176 productos sin fecha de vencimiento; 21,203 productos sin precio a la vista.

Principales logros de la Defensoría del Consumidor de Junio de 2016 a Mayo de 2017

3 años profundizando los cambios en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

En el período de junio 2016 a mayo 2017, la defensa oportuna y efectiva ejercida por la Defensoría del Consumidor, hizo posible la restitución de los derechos económicos e intereses de 96,940 personas consumidoras con la recuperación de \$ 7,805,790.92.

\$7,805,790.92 recuperados

A favor de 96,940 personas consumidoras.

Montos recuperados por sector en casos individuales y colectivos

De junio de 2016 a mayo de 2017 *



* Con proyecciones a mayo

** Los demás sectores incluye: equipo informático, equipo profesional, libros y útiles escolares, servicios de salud, prendas de vestir, artículos infantiles, alimentos, energía eléctrica, gobierno, hidrocarburos, y seguridad social.



GOBIERNO DEL PRESIDENTE
Salvador Sánchez Cerén



PROTECCIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

En los tres años de gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el total recuperado es de \$ 14,213,565.52 a favor de 150,635 personas consumidoras.

Estas devoluciones incluyen casos colectivos, entre los que destacan los siguientes:

DEVOLUCIÓN DE COBROS ILEGALES, RELACIONADOS A CASOS COLECTIVOS CONTRA DAVIVIENDA

Devolución de \$ 880,596.89 en dos casos a favor de 33,251 clientes afectados por cobros ilegales.

En el primero de los casos, Davivienda debe devolver **\$ 451,357.78**, en cumplimiento a la resolución del Tribunal Sancionador a favor de 203 clientes afectados por el cobro ilegal de comisiones o cargos por pagos anticipados en los créditos, realizados por el banco en el período de octubre 2005 a mayo 2006.

En el segundo caso, Davivienda debe reintegrar **\$ 429,239.11**, a favor de 33,049 clientes afectados por el cobro ilegal de comisiones o cargos por la inactividad de cuentas y/o manejo de cuentas de ahorro, en el período de diciembre 2005 - octubre 2006, conforme a la sentencia del Tribunal Sancionador.

FAMILIAS RECIBEN ESCRITURAS DE PROPIEDAD

Caso lotificación Atalaya I y II a favor de 325 familias residentes en el municipio de Acajutla, quienes recibieron sus escrituras de propiedad y el reintegro de cobros indebidos por el servicio de agua potable.

Los proveedores denunciados fueron COYOL, S.A. de C.V. y ARGOZ, S.A. de C.V., por no entregar las escrituras de propiedad, no obstante que las familias habían cancelado el valor de los lotes habitacionales, y por realizar cobros indebidos por el suministro de agua.

IMPOSICIÓN DE MULTAS A INFRACTORES DE LA LEY

El Tribunal Sancionador de la Defensoría cerró 267 casos con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor por un monto de \$ 1,710,708.69; y ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de \$ 3,627,042.93 a favor de 86,550 personas consumidoras.

En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 1,193,119.29.

\$ 3,627,042.93
en devoluciones
a favor de

86,550
personas consumidoras

\$ 1,710,708.69
en multas a

267
infractores de la ley

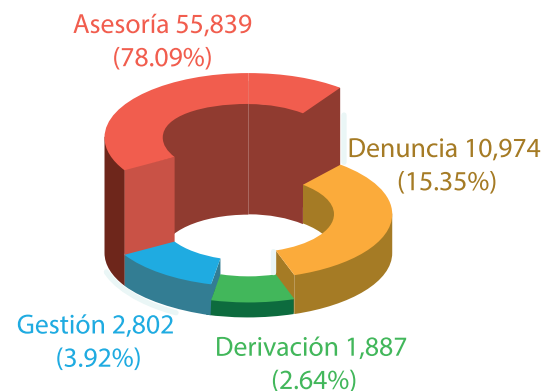
ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

71,502 personas consumidoras atendidas con calidad y calidez. Los tipos de atención brindados han sido asesorías, denuncias, gestiones ante proveedores para resolver controversias de consumo y derivaciones o remisión de denuncias a las entidades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor con facultades y competencias legales para resolver reclamaciones de la persona consumidora.

En 3 años de gobierno del Presidente Sánchez Cerén, hemos defendido los derechos de 198,027 personas consumidoras.

Atenciones brindadas a consumidores

De junio de 2016 a mayo de 2017



El 79.26% de las atenciones brindadas están concentradas en estos sectores:

- Agua potable (15,197)
- Telecomunicaciones (15,131)
- Servicios financieros (13,072)
- Energía eléctrica (5,150)
- Electrodomésticos (4,271)
- Artículos del hogar (3,848)



ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS CONSUMIDORES

Nuevas ventanillas de atención al consumidor en Mejicanos, San Miguel y Soyapango.

Cabinas telefónicas para llamadas gratuitas al teléfono 910

En las ventanillas departamentales Usulután • Sonsonate • San Vicente Cojutepeque • Sensuntepeque • Distrito 1 Soyapango - Plaza Mundo



- Centro de Solución de Controversias (CSC)
- Ventanillas en Gobernaciones Políticas Departamentales
- Ventanillas de Ciudad Mujer
- Ventanillas en Casas de la Cultura y Convivencia
- Línea directa de atención 910