



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES
JUNIO 2017 - MAYO 2018



**Defensoría
del Consumidor**



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES
JUNIO 2017 - MAYO 2018



SIGAMOS **creando**
futuro



Profesor Salvador Sánchez Cerén
Presidente de la República de El Salvador
2014 - 2019

Presidente de la Defensoría del Consumidor

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Edición y coordinación editorial

Fausto Ernesto Valladares Portillo

Colaboración

Aída Elena Funes Rivas

Abraham Heriberto Mena Vásquez

Ámbar Beatriz Rico

Carlos Alberto Pleitez Fuentes

Carlos Enrique Vargas Gálvez

Claudia Marina Góchez

Cleotilde Arely Rodríguez Coutts

Diana Carolina Castro Orellana

Diana Verónica Burgos

Hazel Linnette Montes

José Moreno Moreno

José Roberto Aguilar Álvarez

Julio César Osegueda Navas

Julio Ernesto Siguenza Tobar

Julio Humberto Aquino Castillo

Lucrecia Georgina Fuentes Mejía

Mario Antonio Escobar

Mario José Mendoza Portillo

Nathalie Isabelle Cruz

Oscar Gilberto Canjura

Oscar Joaquín Ortiz Montano

Paula Elena Olivares

Patricia Salinas

Fotografías

Fausto Valladares

Patricia Salinas

Sandra Margarita Portillo

Diseño y diagramación

Imprenta y Offset Ricaldone

Hugo Manrique Hernández Chávez

Índice

I. Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor	6
II. Principales logros de la gestión	9
1. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil	10
2. Estudios e investigaciones de consumo y mercados	14
3. Fortaleciendo la vigilancia de mercados	20
4. Educación para el consumo y participación ciudadana	39
5. Acercamiento de servicios con calidad y calidez	46
6. Atenciones brindadas a la población consumidora	56
7. Protección económica de las personas consumidoras	62
8. Protección jurídica de las personas consumidoras	66
9. Ejercicio de la potestad sancionadora	72
10. Comunicación institucional con la ciudadanía	77
11. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	85
12. Relaciones institucionales y cooperación internacional	91
13. Fortalecimiento y desarrollo institucional	95
III. Ejecución presupuestaria	100
IV. Estados Financieros Auditados	102
V. Organigrama	108
VI. Consejo Consultivo	109
VII. Tribunal Sancionador	110
VIII. Personal que ocupa puestos de dirección	111



Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor presenta su informe de labores junio 2017- mayo 2018, correspondiente al cuarto año de gestión del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, período en el que nuestra labor en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras ha concretado importantes logros, siendo los principales, los que se resumen a continuación:

- **Devolución de \$6,524,193.86 millones de dólares a favor de 9,922 personas consumidoras** que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor. Del monto total, **\$ 6,485,197.70** (99.40%) corresponden a resoluciones favorales en casos colectivos e individuales emitidas en los Centros de Solución de Controversias.
- El total de las multas impuestas por el Tribunal Sancionador ascendió a **\$1,185,347.62**; y se ordenó una devolución de **\$13,579.19** a favor de **349** personas consumidoras.
- **Atención brindada a 75,019** 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 **4.92% (3,517)** en el total de atenciones.
- **Ejecución de 6,472 inspecciones en diferentes establecimientos comerciales**, con hallazgos de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (**LPC**) en **3,912 (60.44%)** y **2,560 (39.56%)** con incumplimientos legales que motivaron la apertura de procesos sancionatorios. Como resultado de las inspecciones, la Defensoría decretó medidas cautelares para destruir y evitar la venta de **31,726** productos vencidos. También fueron detectados **25,463** productos sin precio a la vista y **15,062** productos sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- **Realización de 174 planes de verificación** de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética de equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos (refrigeradores), verificando un total de **2,402 productos**, de los cuales el **66.07% (1,587** productos), cumplió la normativa técnica verificada, y el **30.39% (730** productos) presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. En la verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable se encontró que **85** productos, que corresponden al **3.54%**, no declararon información nutricional en la etiqueta.

- **Vigilancia efectiva de precios de medicamentos.** En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos, la Defensoría 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, realizándose **7,092** inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados. En el período comprendido entre el 2013 al 2018 se constataron **109,949** medicamentos, de los cuales el **98.39% (108,177)** cumplió con la disposición del precio máximo de venta al público.
- **Verificación de 255 anuncios publicitarios.** Los hallazgos de incumplimiento legal se detectaron en **75 casos (29.41%)**, según el detalle siguiente: 38 casos de incumplimiento al Art. 31 b) de la LPC, por la emisión de publicidad engañosa; **32** casos de incumplimiento al Art. 30 de la LPC, por la divulgación de promociones y ofertas especiales que contravienen la LPC; y **5** casos por la difusión de publicidad ilícita, en contravención al Art. 31 a) de la LPC.
- **Ejecución de 262 sondeos de precios de diferentes productos básicos,** que permitieron la realización de **11,856** visitas a igual número de establecimientos comerciales a nivel nacional. En el período destaca la detección de bajas significativas de precios en granos básicos y otros productos esenciales, tales como frutas, verduras, harina de trigo, productos básicos para el hogar, electrodomésticos y útiles escolares; información que se encuentra disponible en línea en el Observatorio de Precios de la Defensoría.
- **Realización de 504 procesos formativos y educativos,** los cuales permitieron capacitar a 12,960 personas consumidoras correspondientes a 7,708 mujeres (59.48%)

y 5,252 hombres (40.52%). Entre estos procesos se incluyen: capacitaciones, cursos, foros, talleres y diplomados para formar a la población consumidora en temas relevantes de consumo tales como: derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro de alimentos para el Buen Vivir y presupuesto familiar.

2,547 casos de defensa judicial de derechos ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, por afectaciones a intereses colectivos o difusos de las personas consumidoras.

- **Implementación efectiva de la Política Nacional de Protección al Consumidor.** En el período se logró una ejecución acumulada del **78.40%** en el cumplimiento del Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC) 2015-2019, gracias a la ejecución efectiva de **69** de las **88** acciones que conforman dicho plan, lo cual evidencia el alto nivel de compromiso de parte de las instituciones integrantes.

Esta es una ocasión propicia para reafirmar nuestro compromiso con la defensa efectiva de los derechos e intereses de las personas consumidoras y la promoción de buenas prácticas empresariales. Seguiremos trabajando con la calidad y la calidez que caracteriza la labor y los servicios de la Defensoría del Consumidor, todo en el marco de las facultades que nos otorga la ley. Al renovar este compromiso ante la ciudadanía comparto las principales apuestas estratégicas, con las cuales seguiremos creando futuro en la protección y promoción de derechos de las consumidoras y consumidores:

- Fortalecer la prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores, potenciando y facilitando la participación ciudadana a través de la denuncia y avisos de infracción.
- Profundizar las acciones preventivas enfocadas a corregir las fallas en el mercado salvadoreño.
- Dar continuidad a las propuestas de fortalecimiento del marco normativo de protección al consumidor.
- Reforzar la difusión y promoción de los derechos de las personas consumidoras.
- Fomentar la participación ciudadana de manera activa y organizada para promover sus derechos.
- Continuar la labor de acercamiento de los servicios de la Defensoría a la población.
- Fortalecer y empoderar la actuación integrada de las instituciones gubernamentales que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

Muchas gracias a todas y todos.

Ricardo Salazar

Presidente de la Defensoría del Consumidor

I. Principales logros de la gestión Junio 2017 – mayo 2018

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



1

**Transparencia de precios,
proporcionando información
socialmente útil**

1. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

Para proteger la economía familiar y facilitar a la población información sobre los precios de productos esenciales en los mercados, la Defensoría del Consumidor realiza periódicamente sondeos de precios de diferentes productos.

Sondeos de precios

En el período junio 2009-mayo 2018 se han realizado 1,614 sondeos de precios de más de 250 productos a la semana, visitando 105,877 establecimientos

comerciales a nivel nacional. Mientras que en el período junio 2014-mayo 2018, la Defensoría ha realizado 905 sondeos de precios, visitando 52,693 proveedores.

En el año de gestión que se informa se realizaron 262 sondeos de precios de diferentes productos, entre estos, alimentos, útiles escolares, remesas, fertilizantes y medicamentos, de acuerdo al detalle siguiente:



1,614
Sondeos

Sondeo de precios por producto

De junio 2009 a mayo 2018

	Junio 2009 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Granos básicos mayoristas, frutas y verduras en mercados	492	288	98
Productos básicos en supermercados	306	189	49
Harina de trigo	322	176	49
¿Quién es quién en los precios? *	145	93	23
Fertilizantes e insumos agrícolas	64	42	6
Envío de remesas	87	45	10
Electrodomésticos	30	30	8
Útiles escolares	20	10	2
Medicamentos de venta libre	45	11	6
Tiendas mayoristas	4	3	0
Productos lácteos	11	11	7
Sondeo de coyuntura	7	7	4
Combustible	77	0	0
Hoteles	1	0	0
Productos navideños	1	0	0
Tasas de interés en casas comerciales	1	0	0
Materiales de construcción	1	0	0
Total	1,614	905	262

* Sondeos realizados en supermercados sobre: aceite vegetal y margarinas, cereal de desayuno, productos lácteos, frijol a granel, pan de caja, leche entera, pescado fresco, hoteles y hostales, ketchup, pastas, remesas, pavos, pollos, chompi-pollos, uvas y manzanas, útiles escolares, galletas rellenas, néctar de frutas, hoteles de playa, lago y montaña en rutas turísticas, productos para el cuidado de la piel: aceite protector solar, bloqueador y loción protectora, muebles, electrodomésticos y equipos electrónicos, arreglos florales, comida a domicilio versus comida en restaurantes, entre otros.

Para sondear precios en el período que se informa, la Defensoría ejecutó **11,856** visitas a igual número de establecimientos comerciales donde se realizaron los monitoreos de precios en supermercados, mercados, mayoristas y tiendas especializadas, entre otros.

11,856

**Establecimientos
comerciales visitados**



Establecimientos visitados por tipo de sondeo

De junio 2009 a mayo 2018

	Junio 2009 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Granos básicos mayoristas, frutas y verduras en mercados	56,334	27,505	6.088
Productos básicos en supermercados	12,789	8,297	2,163
Harina de trigo	13,201	6,751	1,524
¿Quién es quién en los precios?	5,171	3,365	493
Fertilizantes e insumos agrícolas	4,431	2,831	355
Envío de remesas	1,974	911	69
Electrodomésticos	372	372	142
Útiles escolares	3,047	1,548	433
Medicamentos de venta libre	1,800	588	374
Tiendas mayoristas	215	97	0
Productos lácteos	240	240	141
Sondeo de coyuntura	188	188	74
Combustible	5,864	0	0
Hoteles	92	0	0
Productos navideños	34	0	0
Tasas de interés en casas comerciales	18	0	0
Materiales de construcción	107	0	0
	105,877	52,693	11,856

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.

Los sondeos de precios son publicados en los siguientes medios electrónicos institucionales: App y web del Observatorio de Precios, redes sociales y sitio web de la Defensoría del Consumidor.





2

Estudios e investigaciones de consumo y mercados

2. Estudios e investigaciones de consumo y mercados

Con el fin de generar información útil para fortalecer la protección efectiva y eficiente de los derechos e intereses de las personas consumidoras, la Defensoría realizó estudios e investigaciones para identificar las principales características y tendencias de consumo.

Durante el período junio 2009-mayo 2018, la Defensoría ha realizado 46 estudios, 2 investigaciones y 11 encuestas relacionadas con temas de consumo.

En el año de gestión que se informa, se realizaron 7 estudios, 1 investigación y 3 encuestas relacionadas con temas de consumo, de acuerdo con el detalle siguiente:



Institucionalidad y legislación comparada en el sector telecomunicaciones

El objetivo central del estudio fue exponer de manera comparada la legislación e institucionalidad del sector telecomunicaciones de Chile, Colombia, Costa Rica, España y México junto a una caracterización económica que permite comprender los resultados de forma más amplia. Asimismo, se realiza un análisis a partir de los organismos e instituciones encargadas de regular el sector telecomunicaciones de cada país y la interacción que estas mantienen con otras instancias. Finalmente, se detallan las principales conclusiones con el propósito de contribuir a la creación e implementación de normas técnicas

que permitan al sector telecomunicaciones de El Salvador avanzar en materia normativa y legislativa a fin de proteger la economía familiar.

A partir del estudio se logró determinar la relevancia que el sector telecomunicaciones está alcanzando en las economías, y cómo éste ha logrado impactar en la productividad de los países. Para el 2016, el sector telecomunicaciones de México representó 3.5% del PIB nacional y en Chile 3.4%; en Colombia representó 3.16% del PIB para el segundo trimestre de 2011 y en Costa Rica y España para el año 2015, el 3.1% y 4.9% del PIB, respectivamente.



Estudio comparativo del servicio de banca electrónica en El Salvador

El estudio presenta una descripción del servicio de banca electrónica en El Salvador y muestra una comparación de las comisiones y cobros por servicios.

Actualmente, existe una mayor penetración de nuevos servicios adicionales ofrecidos, esperando que sean más accesibles, rápidos, ágiles y seguros, y acelerando la forma de resolver las demandas financieras. Es importante mencionar, que el servicio de banca electrónica constituye un servicio inherente cuando el mismo se encuentra incluido dentro de un contrato general de un producto financiero (cuenta de ahorro, cuenta corriente, etc.),

y deja de ser inherente cuando desde su origen se formaliza por medio de un contrato adicional a un producto financiero.



MEJORES PLANES TELEFONÍA POSPAGO

Condiciones en planes de telefonía móvil pospago

Muestra los costos, las condiciones y los servicios ofrecidos de telefonía móvil pospago. El estudio describe al sector de telecomunicaciones y la oferta de servicios incluidos en la modalidad pospago. También analiza el proceso de resolución de controversias y las atenciones institucionales brindadas por la Defensoría del Consumidor, e incluye una serie de recomendaciones relacionadas con la adquisición de servicios de telefonía móvil pospago.

Actualmente, los proveedores ponen a disposición planes pospago desde 1.5 hasta 15 GB de navegación, diferentes formas de paquetes de redes sociales, períodos de contrato desde 6 hasta 24 meses, financiamiento en la adquisición de una terminal, seguros por terminal y otros servicios adicionales que buscan satisfacer las necesidades de las personas consumidoras.

Estado y condiciones del mercado de seguros en El Salvador

El estudio presenta el estado y las condiciones del mercado de seguros en El Salvador y aborda comparativamente los servicios y el precio de la prima de las pólizas de seguro automotriz, seguro de vida y seguro de vivienda. Describe al sector y los principales indicadores del mercado de seguros. Identifica, adicionalmente, los tipos de seguros disponibles en el mercado y realiza una comparación de los montos de las primas, coberturas y beneficios adicionales de seguros automotriz, seguro

residencial y seguro de vida. También se explica la dinámica de funcionamiento del mercado de seguros en relación a intermediarios, cadena de valor y comercialización del sector. Por otra parte, se analizan las estadísticas institucionales relacionadas al sector de seguros según el tipo y los principales motivos de atenciones; y finalmente, se plantean una serie de consejos a considerar al momento de solicitar y adquirir un seguro.

El sector asegurador es de los más dinámicos de la economía, representa un 4.55% del PIB (1er trimestre de 2017) y alcanza un crecimiento monetario de más de 80 millones de dólares (equivalente al 35.2%) respecto al primer trimestre de 2009. Además, se identificó que el sector asegurador está compuesto por 24 compañías aseguradoras, 1,276 intermediarios, 1,126 agentes independientes y 90 corredurías. Del total de compañías aseguradoras, 6 de estas (ACSA 14.25%; SISA, Vida 10.63%; ASESUISA, Vida 10.34%; MAPFRE 10.23%; ASESUISA 7.43% y Scotia Seguros 7.27%) representan el 60.15% del total de primas directas netas recolectadas a diciembre 2016, esto describe la concentración del sector en este grupo de empresas. En el estudio se publicó una versión comparativa de costos y condiciones para facilitar la toma de decisiones de las personas consumidoras.



Estudio comparativo del mercado de tarjetas de crédito en C.A.

En respuesta a la tendencia de las reclamaciones y el auge del mercado financiero, la Defensoría del Consumidor ha definido a dicho sector como uno de los ámbitos prioritarios de la acción institucional; en

razón de lo anterior, constantemente se encuentra monitoreando las tasas de interés de las tarjetas de crédito a fin de mantener informados a los usuarios de estas. El estudio incluye un análisis desde el enfoque de la oferta y la demanda con el objetivo de percibir la evolución que el “dinero plástico” ha ido ganando en los últimos años.

Por otro lado, se indagó sobre el marco normativo a fin de conocer las leyes vigentes y las modificaciones que estas pueden experimentar, cuáles son las entidades encargadas de supervisar y regular los sistemas financieros, y a dónde acudir ante un abuso de algún proveedor que trate de realizar ilícitos aprovechándose del desconocimiento que la población tiene sobre los mercados financieros. Finalmente, se brindan una serie de recomendaciones que orientan a los consumidores sobre el uso y manejo adecuado que deben dar a las tarjetas de créditos, haciendo hincapié que el producto financiero per se no es perjudicial, pero sí lo es ante un uso irresponsable y desinformado. En tal sentido, el fortalecimiento de la regulación, educación y difusión de información es clave para mejorar el respeto de derechos.



Condiciones y publicidad del servicio financiero: TIGO Money (El Salvador)

Dada la importancia que ha tomado el pago de servicios y la realización de transacciones financieras por medios móviles, la Defensoría del Consumidor realizó el estudio sobre TIGO Money, con el objeto de facilitar información sobre el servicio y las condiciones de prestación del mismo. Este tipo de servicio ha contribuido a acelerar las transacciones y ha reducido brechas en cuanto al acceso físico del dinero.



Monitoreo del consumo en El Salvador 2017

El monitoreo de indicadores de consumo es una investigación que está basada en datos oficiales de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) del año 2016; y en cifras publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), entre otros datos oficiales.

El documento se desarrolla en siete capítulos: i) Perspectiva macroeconómica del consumo; ii) Acceso y equipamiento de los hogares, iii) Consumo de los hogares en bienes y uso de servicios; iv) Consumo de alimento de los hogares; v) Uso de tecnologías de información, vi) Consumo y remesas y vii) Controversias en materia de consumo.



El comercio electrónico en El Salvador

Los avances tecnológicos han generado grandes transformaciones que se reflejan en los patrones de consumo de las personas consumidoras. En este sentido, surgen nuevas formas de interacción económica y social. La Defensoría elaboró un

estudio sobre “El Comercio electrónico en El Salvador”, estructurado de la siguiente forma: a) conceptualización breve del comercio electrónico; b) datos del comercio electrónico a nivel internacional y nacional; c) Directrices de Naciones Unidas en el Comercio Electrónico; e) Monitoreo de sitios Webs en El Salvador; f) Casos de comercio electrónico en la Defensoría del Consumidor; g) Conclusiones y recomendaciones; y h) Propuestas de Reforma a la Ley de Protección al Consumidor en el marco del comercio electrónico. Entre las principales conclusiones se encuentran:

- El comercio electrónico es un concepto y una nueva dinámica que está evolucionando el desarrollo y la interacción entre consumidores y proveedores;
- A nivel país, un poco más de 40 mil personas utilizan internet con el fin de realizar actividades vinculadas al comercio electrónico, de esas personas 25,292 son hombres (63.1%) y 14,809 son mujeres (36.9%);



- Las Directrices de las Naciones Unidas en comercio electrónico se agrupan en 11 componentes y entre los lineamientos de los Estados Miembros se encuentra que deben fomentar la confianza de los consumidores y garantizar un grado de protección que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio;
- El análisis de 12 criterios para contribuir a una adecuada protección al consumidor realizado en 27 tiendas en línea en El Salvador, indica que en promedio se obtuvo un cumplimiento del 75% sobre los criterios analizados, y se

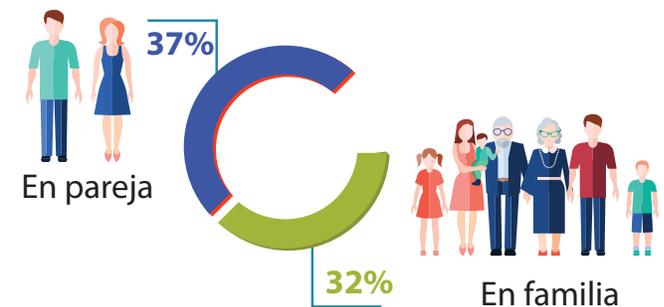
identificó que entre los sitios web revisados, la dirección física y razón social del proveedor fue la información con menos frecuencia;

- Inclusión de 13 propuestas de reformas centrales para la ampliación de la Ley de Protección al Consumidor.

Encuesta: “Tendencias de consumo en el Día del Amor y la Amistad”

En febrero 2018, con el fin de obtener información relativa a los hábitos de consumo de las personas consumidoras, en el marco de la celebración del Día del Amor y la Amistad, se realizó una encuesta a nivel nacional (muestra: 600 encuestas presenciales) según el siguiente detalle: 400 en San Salvador (Centro), 100 en San Miguel (Oriente) y 100 en Santa Ana (Occidente), destacando entre otros resultados los siguientes:

- Que el 42% de las personas encuestadas celebra el Día del Amor y la Amistad.
- Quienes celebran (38%) lo hacen porque tienen una relación sentimental.
- Mayoritariamente, celebran en pareja (37%) y en familia (32%).



- El 68.11% de los encuestados celebra con un regalo para el 14 de febrero.
- Las 3 principales preferencias en obsequios son: Chocolates/dulces (26%); Ropa y accesorios (21%); y Perfume, flores y afecto (abrazos, besos, etc.) todos con el 8%.
- La mayoría de encuestados (36%) planea gastar (festejo y regalo) entre \$10- \$25.

Encuesta: “Tendencias de consumo en el marco de la celebración del Día de la Madre”

En abril 2018, con el fin de obtener información relativa a los hábitos de consumo de las personas consumidoras en el marco de la celebración del Día de la Madre, se realizó una encuesta a nivel nacional. Para ello se realizaron 600 encuestas presenciales: 400 en San Salvador (Centro), 100 en San Miguel (Oriente) y 100 en Santa Ana (Occidente). Los principales resultados fueron los siguientes:

- 3 de cada cuatro salvadoreños celebra el Día de la Madre.



- 5 de cada diez, celebran el Día de la Madre porque le gusta; mientras que un 45% por tradición o costumbre (45%).



- Quienes celebran, principalmente lo hacen con un regalo y/o una comida en casa.
- Los tres principales obsequios son: prendas de vestir (26%), pastel (20%) y lociones (14%).
- Las compras son realizadas principalmente en tiendas especializadas (47%), supermercados (16%) y tiendas por departamento (13%).
- El 42% de los encuestados estimó un presupuesto de gastos (incluye festejo y regalo) de entre \$20- \$40, siendo el efectivo la principal forma de pago con el 90%.
- El festejo es financiado con recursos propios, es decir con sueldos y salarios (39%) y ahorros (31%).

Encuesta: “Tendencias de consumo en el marco de la celebración del Día del Padre”

En mayo 2018, para conocer los hábitos de consumo de las personas consumidoras en el marco de la celebración del Día del Padre, se realizó una encuesta a nivel nacional con una muestra de 600 encuestas presenciales: 400 en San Salvador (Centro), 100 en San Miguel (Oriente) y 100 en Santa Ana (Occidente). Para el análisis de resultados se realizó una comparación con las encuestas de los años 2016 y 2009, obteniéndose, entre otros, los resultados siguientes:

- La mayor parte de la población consultada celebra el día del padre, aunque dicho porcentaje registra una tendencia levemente decreciente desde 2009.
- Quienes celebran dicha festividad lo hacen con una comida en casa y/o dándole regalos al papá. Desde 2009, se registra una tendencia creciente en las categorías de: “llevarlo a comer a un restaurante” y “llevarlo de paseo”.
- Entre los regalos de mayor preferencia está la ropa. Sin embargo, el porcentaje disminuyó con relación al año 2016; y por el contrario, se incrementó en cuanto a accesorios personales, aparatos electrónicos y libros.
- En cuanto a los gastos del festejo, se registró una tendencia creciente en la población que destinó de \$ 40 a \$ 60 de presupuesto; mientras que el segmento de \$ 20 a \$ 40 reflejó una disminución. En total, el 88% de los encuestados estimó menos de \$ 60 en gastos para la celebración.
- Las tarjetas de débito y de crédito, como medios de pago, registraron un crecimiento. El 21% de los encuestados se inclinaron por esta forma de pago.





3

Fortaleciendo la vigilancia de mercados

3. Fortaleciendo la vigilancia de mercados



En el período de junio 2014 - mayo 2018, las inspecciones identificaron 13,815 establecimientos comerciales (67.72%) con cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y 6,586 (32.28%) resultaron con hallazgo de incumplimiento.

En el año de gestión que se informa se realizaron 6,472 inspecciones. Estas inspecciones se centraron en los siguientes sectores prioritarios para las personas consumidoras: granos básicos, supermercados, medicamentos, telecomunicaciones, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, hoteles y restaurantes, entre otros.

Las inspecciones identificaron 3,912 establecimientos comerciales (60.44%) con cumplimiento de la LPC y 2,560 (39.56%) resultaron con hallazgos de incumplimiento.

Los tres sectores con mayor porcentaje de incumplimiento a la ley, fueron: Tiendas de conveniencia (79.82%), Supermercados (71.39%) y Servicios financieros (63.64%).

Inspecciones

Para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y su reglamento, así como otras legislaciones y normativas técnicas aplicables, en el período junio 2009 - mayo 2018 se realizaron 34,345 inspecciones, de las cuáles 21,939 (63.88%) presentan cumplimiento de la ley, y 12,406 (36.12%) incumplimientos legales que activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría.

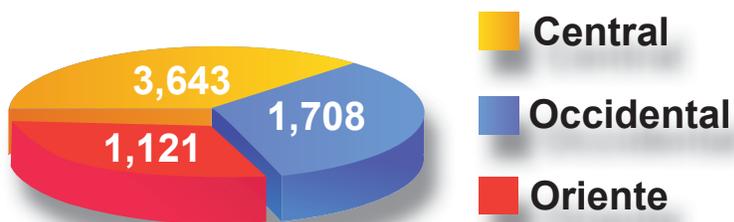
Inspecciones realizadas

De junio 2009 a mayo 2018

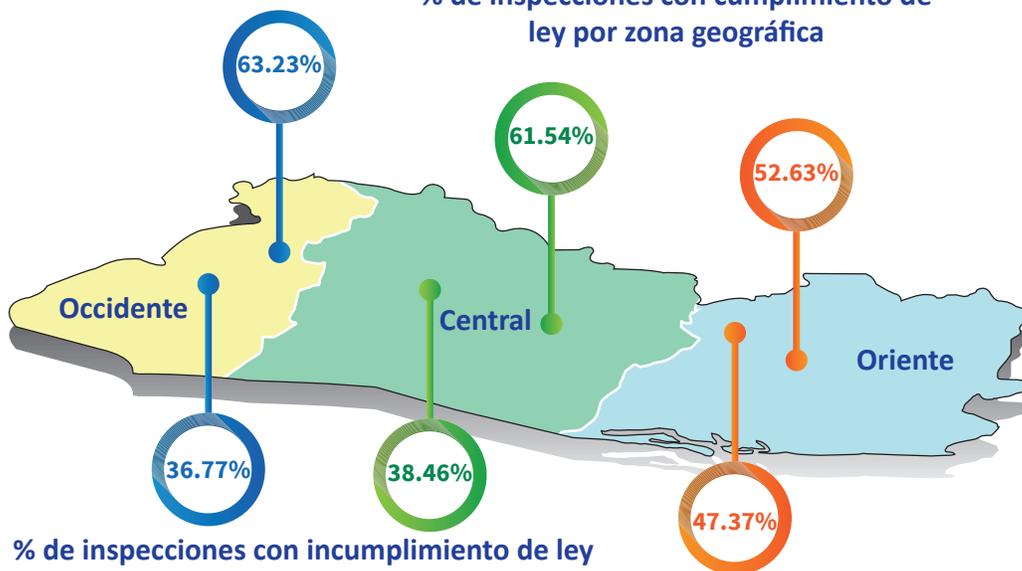


Inspecciones por región

De junio 2017 a mayo 2018



% de inspecciones con cumplimiento de ley por zona geográfica

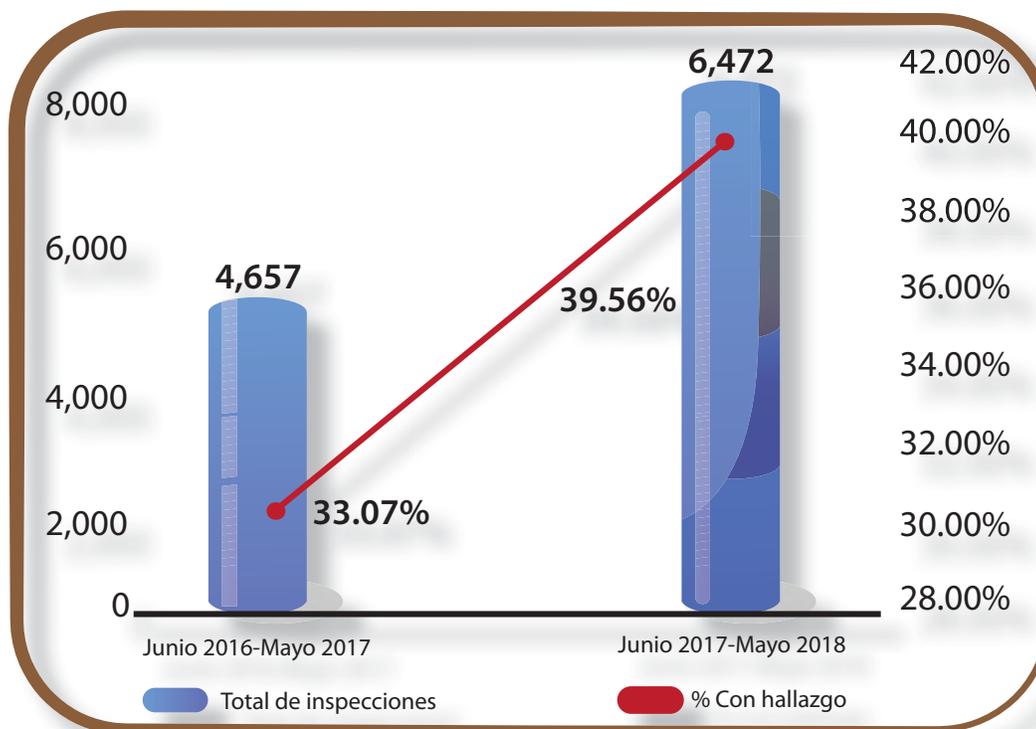


% de inspecciones con incumplimiento de ley por zona geográfica

Las inspecciones registran un aumento del 39%, con relación al período anterior.

Comparativo de inspecciones realizadas en los períodos

De Junio 2016 a mayo 2018



Las tres regiones del país registran aumento en el número de inspecciones: Central (48.8%), Occidente (37.2%) y Oriente (16.4%); y a su vez, una disminución en el porcentaje con hallazgos de incumplimiento de la ley, Occidente (-35.12%), Oriente (-24.39%) y Central (-24.06%), los detalles se muestran a continuación:

Comparativo de inspecciones realizadas por región

De Junio 2016 a mayo 2017 y junio 2017 a mayo 2018

Región	Junio 2016-Mayo 2017			Junio 2017-Mayo 2018			Variación (%)		
	Número	Cumplimiento	Incumplimiento	Número	Cumplimiento	Incumplimiento	Número	Cumplimiento	Incumplimiento
Central	2,449	62.52%	37.48%	3,643	61.54%	38.46%	48.8%	24.06%	-24.06%
Occidente	1,245	71.89%	28.11%	1,708	63.23%	36.77%	37.2%	35.12%	-35.12%
Oriente	963	71.75%	28.25%	1,121	52.63%	47.37%	16.4%	24.39%	-24.39%
Total	4,657	66.93%	33.07%	6,472	60.44%	39.56%	39.0%	27.38%	-27.38%

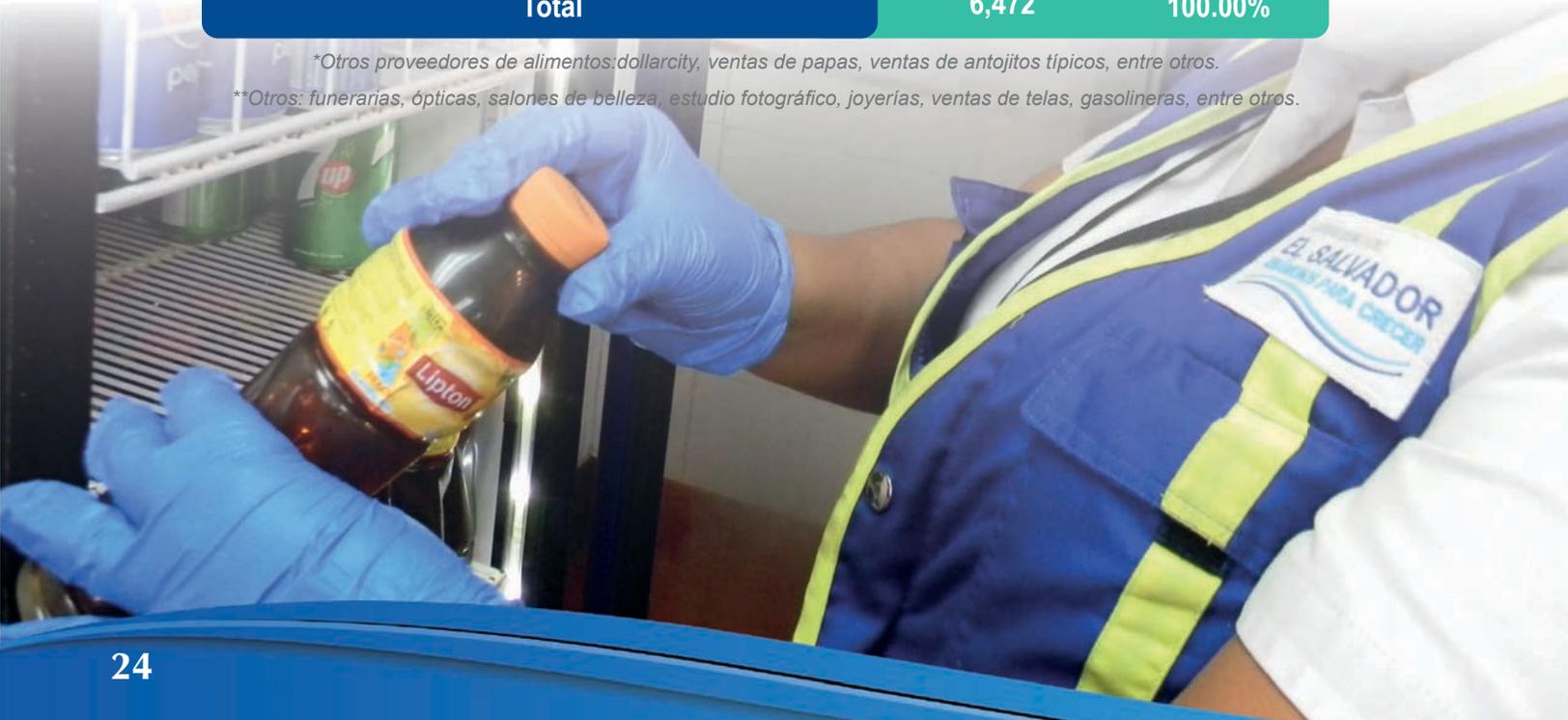
Inspecciones realizadas por sector

De junio de 2017 a mayo de 2018

Sector	Inspecciones	Porcentaje
Restaurantes, hoteles y centros recreativos	1,446	22.34%
Farmacias y hospitales	1,146	17.71%
Cafeterías de centros educativos	627	9.69%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	624	9.64%
Tienda mayorista	481	7.43%
Supermercados	332	5.13%
Librerías	318	4.91%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	269	4.16%
Otros proveedores de alimentos*	237	3.66%
Tienda de conveniencia	228	3.52%
Venta de vehículos, repuestos y talleres	221	3.41%
Agencias de Viajes y Tours Operadores	69	1.07%
Telecomunicaciones	33	0.51%
Servicios financieros	33	0.51%
Ferretería	14	0.22%
Gasolinera	4	0.06%
Otros**	390	6.03%
Total	6,472	100.00%

*Otros proveedores de alimentos: dollarcity, ventas de papas, ventas de antojitos típicos, entre otros.

**Otros: funerarias, ópticas, salones de belleza, estudio fotográfico, joyerías, ventas de telas, gasolineras, entre otros.



Inspecciones en sectores prioritarios

Para generar información de utilidad y proteger los derechos económicos e intereses de las personas consumidoras, la Defensoría realiza constantes verificaciones a diferentes proveedores para identificar prácticas empresariales que afecten sus derechos.

- En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos, verificamos el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público de los Medicamentos, realizándose 7,092 inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados. En el periodo comprendido entre el 2013 al 2018 se verificaron 109,949 medicamentos, de los cuales el 98.39% (108,177) cumple con la disposición del precio máximo de venta al público.

- En cumplimiento del Art. 31 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), relacionado con la publicidad que emiten los proveedores de bienes y servicios, el Observatorio de la Publicidad de la Defensoría del Consumidor verificó 255 anuncios publicitarios divulgados, entre otros medios, en periódicos, televisión, radio, redes sociales, hojas volantes, vallas y mupis. En 180 piezas publicitarias analizadas se constató que cumplen con las disposiciones legales relacionadas; y por el contrario en 75 casos (29.41%) no; estos incumplimientos se desagregan así: 38 casos de publicidad engañosa; 32 casos sobre promociones y ofertas especiales que contravienen la LPC; 5 casos por la difusión de publicidad ilícita, es decir que atenta contra la dignidad de la persona o vulnera el derecho al honor, la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la Constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios (Art. 31, literal a, de la LPC).



Medidas cautelares

En el período junio 2014-mayo 2018, las inspecciones detectaron 97,644 productos vencidos, 73,261 productos sin precio a la vista y 25,130 productos sin fecha de vencimiento

Productos vencidos, sin precio a la vista y sin fecha de vencimiento

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Productos vencidos	20,995	36,241	8,682	31,726	97,644
Productos sin precio a la vista	12,169	14,426	21,203	25,463	73,261
Productos sin fecha de vencimiento	1,851	2,041	6,176	15,062	25,130
Cigarrillos	N/A	1,177	386	192	1,755

Producto vencido por tipo

De junio 2017 a mayo 2018

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Panadería	10,192	31.93%
Productos de harina	5,830	18.27%
Galletas y golosinas	2,296	7.19%
Aderezos	1,920	6.02%
Sabrosadores y especias	1,801	5.64%
Carnes y embutidos	1,595	5.00%
Boquitas	1,560	4.89%
Bebidas en polvo	1,495	4.68%
Bebidas carbonatadas	1,007	3.15%
Lácteos	897	2.81%
Bebidas no carbonatadas	875	2.74%
Bebidas alcohólicas	664	2.08%
Cereales y sus derivados	244	0.76%
Productos enlatados	241	0.76%
Aceites y margarinas	164	0.51%
Avenas	79	0.25%
Granos básicos	32	0.10%
Huevos	31	0.10%
Pastas	24	0.08%
Jaleas y mermeladas	23	0.07%
Mariscos	1	0.00%
Otros*	755	2.37%
Sub Total	31,726	99.40%
Cigarrillos	192	0.60%
Total	31,918	100.00%

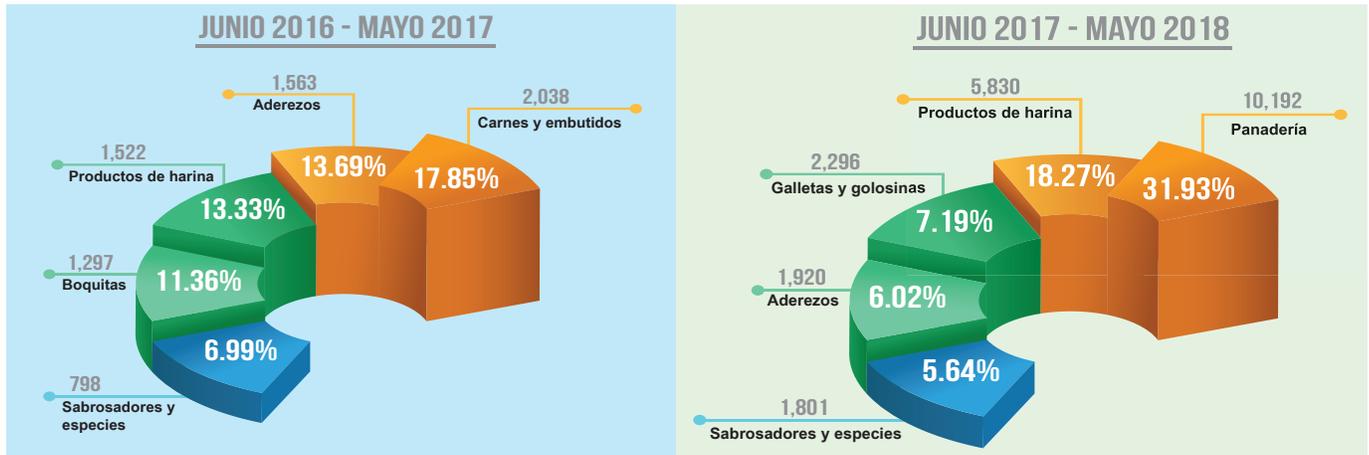


De conformidad con los Arts. 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor, para proteger la salud de las personas consumidoras, se emitieron medidas cautelares para separar, destruir y evitar la venta de 31,726 productos alimenticios y 192 cigarrillos con fechas de vencimiento expiradas.

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

Comparativo de los 5 principales productos vencidos por período

De junio 2016 a mayo 2018



Durante los procedimientos de inspección, también, se detectó 25,463 productos sin precio a la vista y 15,062 productos sin etiquetado de caducidad. En ambos casos se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

Hallazgo de productos sin precio a la vista

De junio 2017 a mayo 2018

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Panadería	17,508	68.76%
Bebidas no carbonatadas	1,349	5.30%
Bebidas carbonatadas	1,193	4.69%
Galletas y golosinas	799	3.14%
Bebidas en polvo	516	2.03%
Boquitas	279	1.10%
Lácteos	265	1.04%
Aderezos	258	1.01%
Sabrosadores y especias	219	0.86%
Aceites y margarinas	217	0.85%
Productos enlatados	164	0.64%
Avenas	120	0.47%
Bebidas alcohólicas	112	0.44%
Carnes y embutidos	97	0.38%
Productos de harina	85	0.33%
Granos básicos	68	0.27%
Cereales y sus derivados	10	0.04%
Otros*	2,204	8.66%
Total	25,463	100.00%

*Otros: bisutería, ropa, zapatos y juegos de videos, entre otros.

Hallazgo de productos sin fecha de vencimiento

De junio 2017 a mayo 2018

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Panadería	12,583	83.54%
Productos de harina	701	4.65%
Bebidas en polvo	319	2.12%
Huevos	207	1.37%
Carnes y embutidos	182	1.21%
Aderezos	169	1.12%
Galletas y golosinas	113	0.75%
Bebidas no carbonatadas	104	0.69%
Cereales y sus derivados	78	0.52%
Aceites y margarinas	62	0.41%
Bebidas carbonatadas	44	0.29%
Lácteos	34	0.23%
Jaleas y mermeladas	23	0.15%
Sabrosadores y especias	22	0.15%
Boquitas	16	0.11%
Avenas	15	0.10%
Granos básicos	9	0.06%
Bebidas alcohólicas	3	0.02%
Productos enlatados	3	0.02%
Otros*	375	2.49%
Total	15,062	100.00%

Verificaciones

Para garantizar el cumplimiento de la ley, las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) en el mercado de alimentos, la Defensoría del Consumidor realizó en el período junio 2014-mayo 2018, 636 planes de verificación de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional; verificando un total de 8,555 productos de 4,359 marcas.

El 73.06% (6,250) de los productos verificados cumplió con la normativa verificada, y el 24.87%, que equivalen a 2,128 productos, presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. La verificación del etiquetado nutricional conforme al Reglamento Técnico aplicable identificó que 177 productos (2.07%) no declararon información nutricional en la etiqueta.

Planes de verificación

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Inocuidad y calidad	27	12	8	N.D.	47
Contenido neto	63	65	49	72	249
Etiquetado nutricional	33	51	33	50	167
Etiquetado general	35	54	33	51	173
Total	158	182	123	173	636

N.D.: no disponible

Cantidad de productos verificados

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Inocuidad y Calidad	247	142	72	N.D.	461
Contenido Neto	994	976	1,027	1,183	4,180
Etiquetado Nutricional	347	664	376	561	1,948
Etiquetado General	362	664	376	564	1,966
Total	1,950	2,446	1,851	2,308	8,555

N.D.: no disponible

Marcas de productos verificados

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Inocuidad y Calidad	219	97	56	N.D.	372
Contenido Neto	512	450	418	460	1,840
Etiquetado Nutricional	225	352	171	324	1,072
Etiquetado General	227	352	171	325	1,075
Total	1,183	1,251	816	1,109	4,359

N.D.: no disponible

Cantidad de productos según resultados de los planes de verificación

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun 14-May 15			Jun 15-May 16			Jun 16-May 17			Jun 17-May 18		
	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional	Cumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Incumplimiento LPC y/o Reglamentos Técnicos	Sin etiqueta nutricional
Inocuidad y Calidad	202	45	0	135	7	0	72	0	0	N.D.	N.D.	N.D.
Contenido Neto	876	118	0	869	107	0	907	120	0	1,051	132	0
Etiquetado Nutricional	290	32	25	481	132	51	209	151	16	280	196	85
Etiquetado General	180	182	0	310	354	0	160	216	0	228	336	0
Total	1,548	377	25	1,795	600	51	1,348	487	16	1,559	664	85

N.D.: no disponible

En el año de gestión que se informa, se realizaron 174 planes de verificación de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, incluyendo uno de etiquetado de eficiencia energética de equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos (refrigeradores), verificando un total de 2,402 productos.

El 66.07% de los productos analizados (1,587) cumplió con la normativa verificada; y el 30.39% que equivale a 730 productos, presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento. La verificación del etiquetado nutricional identificó que 85 productos (3.54%) no declaran información nutricional en la etiqueta.

Resultados de los estudios de contenido neto, etiquetado de alimentos (general y nutricional) y etiquetado de eficiencia energética

De junio 2017 a mayo 2018

Tipo de estudios	Número de estudios	Marcas verificadas		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	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Contenido Neto	72 (41.38%)	460	40.64%	1,183	49.25%	1,051	88.84%	132	11.16%	0	0.00%
Etiquetado General	51 (29.31%)	325	28.71%	564	23.48%	228	40.43%	336	59.57%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	50 (28.74%)	324	28.62%	561	23.36%	280	49.91%	196	34.94%	85	15.15%
Etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores	1 (0.57%)	23	2.03%	94	3.91%	28	29.79%	66	70.21%	0	0.00%
Total	174 (100%)	1,132	100%	2,402	100%	1,587	66.07%	730	30.39%	85	3.54%

Verificación de contenido neto en alimentos

Realización de 72 estudios de contenido neto en 1,183 productos de 460 marcas de productos alimenticios con el objetivo de verificar si el peso declarado en las etiquetas concuerda con lo entregado efectivamente a las personas consumidoras.

En 1,051 productos alimenticios que representan el 88.84% de los productos analizados se determinó que cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano “Cantidad de Productos en Pre-empacados” (RTCA 01.01.11:06); mientras que 132 productos (11.16%) presentaron hallazgos de incumplimiento, los cuales activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

De junio 2017 a mayo 2018

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	Té helado líquido	5	1.09%	28	2.37%	23	82.14%	5	17.86%
2	Bebidas de soya líquida/polvo	6	1.30%	23	1.94%	17	73.91%	6	26.09%
3	Dips	4	0.87%	20	1.69%	20	100.00%	0	0.00%
4	Cremas (Natas)	9	1.96%	20	1.69%	17	85.00%	3	15.00%
5	Arroz blanco	10	2.17%	17	1.44%	17	100.00%	0	0.00%
6	Arroz precocido	11	2.39%	18	1.52%	18	100.00%	0	0.00%
7	Fruta deshidratada y/o cristaliza	9	1.96%	17	1.44%	15	88.24%	2	11.76%
8	Hongos / champiñones	8	1.74%	17	1.44%	17	100.00%	0	0.00%
9	Sirope saborizado	9	1.96%	16	1.35%	15	93.75%	1	6.25%
10	Pepinesa/sandwich spread	4	0.87%	17	1.44%	15	88.24%	2	11.76%
11	Bebida hidratante líquida/polvo	14	3.04%	25	2.11%	21	84.00%	4	16.00%
12	Leche fluida	9	1.96%	26	2.20%	17	65.38%	9	34.62%
13	Garbanzos	13	2.83%	13	1.10%	13	100.00%	0	0.00%
14	Suplemento/complemento alimenticio	6	1.30%	19	1.61%	17	89.47%	2	10.53%
15	Sopas instantáneas	4	0.87%	23	1.94%	21	91.30%	2	8.70%
16	Chile y salsa con chile líquido	10	2.17%	20	1.69%	16	80.00%	4	20.00%
17	Sustituto no lácteo de crema en polvo/crema no láctea en polvo	6	1.30%	15	1.27%	14	93.33%	1	6.67%
18	Yogurt semisolido	6	1.30%	20	1.69%	19	95.00%	1	5.00%
19	Quesos	11	2.39%	45	3.80%	40	88.89%	5	11.11%
20	Yogurt líquido	6	1.30%	39	3.30%	37	94.87%	2	5.13%
21	Max café soluble granulado de 50 g	1	0.22%	1	0.08%	1	100.00%	0	0.00%

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	%
22	Frijol rojo de seda	10	2.17%	17	1.44%	16	94.12%	1	5.88%
23	Granola	7	1.52%	16	1.35%	13	81.25%	3	18.75%
24	Jaleas	5	1.09%	9	0.76%	6	66.67%	3	33.33%
25	Pan integral	5	1.09%	9	0.76%	8	88.89%	1	11.11%
26	Chicharos/guisantes/petitpois	7	1.52%	10	0.85%	9	90.00%	1	10.00%
27	Harina de maíz	5	1.09%	9	0.76%	7	77.78%	2	22.22%
28	Tortillas nachos	9	1.96%	10	0.85%	8	80.00%	2	20.00%
29	Proteína de soya deshidratada/texturizada	4	0.87%	6	0.51%	5	83.33%	1	16.67%
30	Arroz preparado	1	0.22%	3	0.25%	3	100.00%	0	0.00%
31	Chocolate en tablilla	3	0.65%	4	0.34%	4	100.00%	0	0.00%
32	Palitos de pan	3	0.65%	5	0.42%	1	20.00%	4	80.00%
33	Quesadilla	2	0.43%	4	0.34%	4	100.00%	0	0.00%
34	Pasta de tomate	4	0.87%	6	0.51%	6	100.00%	0	0.00%
35	Flan	4	0.87%	7	0.59%	5	71.43%	2	28.57%
36	Frijol rojo	6	1.30%	7	0.59%	7	100.00%	0	0.00%
37	Harina de trigo	2	0.43%	5	0.42%	5	100.00%	0	0.00%
38	Puré de papa	4	0.87%	6	0.51%	6	100.00%	0	0.00%
39	Tortilla de maíz	7	1.52%	8	0.68%	7	87.50%	1	12.50%
40	Harina de arroz	4	0.87%	6	0.51%	6	100.00%	0	0.00%
41	Agua envasada	14	3.04%	33	2.79%	26	78.79%	7	21.21%
42	Sorbete (helado)	9	1.96%	27	2.28%	21	77.78%	6	22.22%
43	Especias	15	3.26%	85	7.19%	82	96.47%	3	3.53%
44	Bebida a base de agua saborizada	2	0.43%	11	0.93%	11	100.00%	0	0.00%
45	Agua mineral	7	1.52%	13	1.10%	13	100.00%	0	0.00%
46	Pasta de sémola de trigo duro integral	3	0.65%	7	0.59%	7	100.00%	0	0.00%
47	Salsa barbacoa	9	1.96%	12	1.01%	10	83.33%	2	16.67%
48	Galletas sin azúcar	4	0.87%	11	0.93%	11	100.00%	0	0.00%
49	Bombones de chocolate/sabor chocolate	5	1.09%	14	1.18%	13	92.86%	1	7.14%
50	Confitería de chocolate/sabor chocolate	19	4.13%	41	3.47%	40	97.56%	1	2.44%
51	Barra/tablilla de chocolate/sabor chocolate	17	3.70%	40	3.38%	39	97.50%	1	2.50%
52	Ablandador de carne	3	0.65%	8	0.68%	8	100.00%	0	0.00%
53	Bebida energizantes	10	2.17%	17	1.44%	15	88.24%	2	11.76%
54	Queso crema	10	2.17%	21	1.78%	19	90.48%	2	9.52%

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	%
55	Fórmulas lácteas y no lácteas para lactantes y niños pequeños (de cero a 12 meses)	6	1.30%	30	2.54%	30	100.00%	0	0.00%
56	Aceite de oliva	8	1.74%	32	2.70%	29	90.63%	3	9.38%
57	Butifarra	2	0.43%	7	0.59%	4	57.14%	3	42.86%
58	Queso fresco/cuajada	7	1.52%	13	1.10%	9	69.23%	4	30.77%
59	Palitos/barquillo wafers con relleno cremoso	2	0.43%	9	0.76%	9	100.00%	0	0.00%
60	Salsas en polvo	2	0.43%	11	0.93%	10	90.91%	1	9.09%
61	Pancakes/panqueques congelados	2	0.43%	6	0.51%	6	100.00%	0	0.00%
62	Salchichón	4	0.87%	6	0.51%	3	50.00%	3	50.00%
63	Chicle/goma de mascar	4	0.87%	22	1.86%	19	86.36%	3	13.64%
64	Cereal para bebé	2	0.43%	10	0.85%	10	100.00%	0	0.00%
65	Salsas y marinadores de carnes	7	1.52%	16	1.35%	7	43.75%	9	56.25%
66	Refrescos líquidos	12	2.61%	43	3.63%	36	83.72%	7	16.28%
67	Malvaviscos/marshmallows/ Marsmelos	5	1.09%	18	1.52%	17	94.44%	1	5.56%
68	Vinagre balsámico	6	1.30%	10	0.85%	9	90.00%	1	10.00%
69	Cremas deshidratadas (sobre)	2	0.43%	10	0.85%	10	100.00%	0	0.00%
70	Polvo para hornear	5	1.09%	6	0.51%	5	83.33%	1	16.67%
71	Pastel congelado	2	0.43%	3	0.25%	2	66.67%	1	33.33%
72	Waffles congelados	2	0.43%	5	0.42%	5	100.00%	0	0.00%
Total		460	100%	1,183	100%	1,051	88.84%	132	11.16%

Verificación de etiquetado nutricional

Realización de 50 estudios de etiquetado nutricional en alimentos procesados para verificar la información nutricional en la etiqueta y garantizar que las personas consumidoras conocen de forma directa e inmediata las características reales de alimentos y bebidas, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) 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".

Como resultado de esta verificación se determinó que 280 (49.91%) de los 561 productos analizados cumplen con la normativa verificada, y 196 productos (34.94%) registraron incumplimientos legales. En estos casos se activaron los procedimientos sancionatorios, mientras que 85 productos (15.15%) no poseen información nutricional en la etiqueta por no ser obligatorio para este tipo de alimentos.

Resultados de los estudios de etiquetado nutricional

De junio 2017 a mayo 2018

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		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
						Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
1	Waffles congelados	4	1.23%	7	1.25%	1	14.29%	6	85.71%	0	0.00%
2	Chili con carne	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
3	Salsa verde	8	2.47%	12	2.14%	11	91.67%	1	8.33%	0	0.00%
4	Lentejas	6	1.85%	7	1.25%	4	57.14%	1	14.29%	2	28.57%
5	Pasas	4	1.23%	13	2.32%	7	53.85%	3	23.08%	3	23.08%
6	Formados de Pollo	5	1.54%	18	3.21%	11	61.11%	4	22.22%	3	16.67%
7	Mielosa	1	0.31%	2	0.36%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
8	Mezcla de producto lácteo con 2.2% de grasa vegetal comestible ultrapasteurizada adicionada con vitaminas A, D, B1, B2, B5, Ácido Fólico y Hierro Marca NUTRI LETY	1	0.31%	1	0.18%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
9	Mezcla en polvo con cocoa para preparar bebida instantánea	6	1.85%	7	1.25%	3	42.86%	4	57.14%	0	0.00%
10	Tacos congelados	3	0.93%	5	0.89%	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%
11	Elotitos en salmuera	2	0.62%	2	0.36%	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00%
12	Salami	8	2.47%	9	1.60%	3	33.33%	0	0.00%	6	66.67%
13	Pan Árabe	8	2.47%	12	2.14%	1	8.33%	8	66.67%	3	25.00%
14	Pan de caja tostado	3	0.93%	6	1.07%	4	66.67%	2	33.33%	0	0.00%
15	Chorizo	13	4.01%	19	3.39%	6	31.58%	3	15.79%	10	52.63%
16	Pan dulce. Alemana	5	1.54%	7	1.25%	1	14.29%	6	85.71%	0	0.00%
17	Crotones/Croutones/ Crutones	5	1.54%	8	1.43%	4	50.00%	4	50.00%	0	0.00%
18	Aceite light 100% vegetal. Light con aceite de oliva. Mezcla de aceite de soya, oleína de palma y aceite de oliva de la marca ORISOL	1	0.31%	2	0.36%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%
19	Sopas enlatadas	1	0.31%	4	0.71%	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%
20	Sustitutos de azúcar / Endulzante artificial	10	3.09%	14	2.50%	7	50.00%	7	50.00%	0	0.00%
21	Alfajor	3	0.93%	9	1.60%	2	22.22%	2	22.22%	5	55.56%
22	Salchicha	16	4.94%	16	2.85%	5	31.25%	4	25.00%	7	43.75%
23	Sopa Instantánea	6	1.85%	26	4.63%	20	76.92%	6	23.08%	0	0.00%

Defensoría del Consumidor

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		Productos verificados que no poseen etiquetado nutricional	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
24	Barras de cereal	9	2.78%	16	2.85%	10	62.50%	6	37.50%	0	0.00%
25	Bebidas energizantes	8	2.47%	15	2.67%	11	73.33%	4	26.67%	0	0.00%
26	Margarina	5	1.54%	9	1.60%	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%
27	Agua envasada	15	4.63%	26	4.63%	5	19.23%	15	57.69%	6	23.08%
28	Jamón	14	4.32%	17	3.03%	9	52.94%	3	17.65%	5	29.41%
29	Empanizador	12	3.70%	15	2.67%	11	73.33%	4	26.67%	0	0.00%
30	Champiñones enlatados	10	3.09%	17	3.03%	10	58.82%	7	41.18%	0	0.00%
31	Aceitunas	15	4.63%	41	7.31%	26	63.41%	13	31.71%	2	4.88%
32	Alcaparras	3	0.93%	9	1.60%	5	55.56%	4	44.44%	0	0.00%
33	Garbanzos	13	4.01%	14	2.50%	8	57.14%	4	28.57%	2	14.29%
34	Vinagre	14	4.32%	28	4.99%	10	35.71%	2	7.14%	16	57.14%
35	Alitas de Pollo congeladas	4	1.23%	14	2.50%	1	7.14%	13	92.86%	0	0.00%
36	Flan en polvo	8	2.47%	12	2.14%	11	91.67%	1	8.33%	0	0.00%
37	Chocolate en tabletas	4	1.23%	11	1.96%	0	0.00%	4	36.36%	7	63.64%
38	Suspiros	4	1.23%	5	0.89%	0	0.00%	1	20.00%	4	80.00%
39	Bebida sabor a naranja	12	3.70%	16	2.85%	6	37.50%	9	56.25%	1	6.25%
40	Sustituto no lácteo de Crema en Polvo/Crema no Láctea en Polvo	6	1.85%	13	2.32%	9	69.23%	4	30.77%	0	0.00%
41	Pan dulce Génesis	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
42	Frutas en almíbar	8	2.47%	11	1.96%	9	81.82%	2	18.18%	0	0.00%
43	Galleta integral	9	2.78%	12	2.14%	10	83.33%	2	16.67%	0	0.00%
44	Marquezote	1	0.31%	2	0.36%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
45	Mezcla en polvo para preparar Muffins/Harina para cup cake	1	0.31%	3	0.53%	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%
46	Espagueti	15	4.63%	16	2.85%	12	75.00%	4	25.00%	0	0.00%
47	Esencia concentrada	5	1.54%	8	1.43%	4	50.00%	2	25.00%	2	25.00%
48	Sabro Pollo. POLLO PRECOCIDO SAZONADO. POLLO SABROPOLLO ROSTIZ UND SV WALMART	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
49	Bebida de almendras	4	1.23%	13	2.32%	0	0.00%	13	100.00%	0	0.00%
50	Cerezas	3	0.93%	9	1.60%	8	88.89%	1	11.11%	0	0.00%
Total		324	100%	561	100%	280	49.91%	196	34.94%	85	15.15%

Verificación de etiquetado general

Ejecución de 51 estudios de etiquetado general conforme a 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.

Esta verificación determinó que 228 (40.43%) de los 564 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican. En el 59.57% (336) de los productos analizados se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

Resultados de los estudios de etiquetado general

De junio 2017 a mayo 2018

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	%
1	Waffles congelados	4	1.23%	7	1.24%	6	85.71%	1	14.29%
2	Chili con carne	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%
3	Salsa verde	8	2.46%	12	2.13%	7	58.33%	5	41.67%
4	Lentejas	6	1.85%	7	1.24%	2	28.57%	5	71.43%
5	Pasas	4	1.23%	13	2.30%	8	61.54%	5	38.46%
6	Formados de Pollo	5	1.54%	18	3.19%	17	94.44%	1	5.56%
7	Mielosa	1	0.31%	2	0.35%	0	0.00%	2	100.00%
8	Mezcla de producto lácteo con 2.2% de grasa vegetal comestible ultrapasteurizada adicionada con vitaminas A, D, B1, B2, B5, Ácido Fólico y Hierro Marca NUTRI LETY	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%
9	Huevos grandes	1	0.31%	3	0.53%	0	0.00%	3	100.00%
10	Mezcla en polvo con cocoa para preparar bebida instantánea	6	1.85%	7	1.24%	2	28.57%	5	71.43%
11	Tacos congelados	3	0.92%	5	0.89%	2	40.00%	3	60.00%
12	Elotitos en salmuera	2	0.62%	2	0.35%	0	0.00%	2	100.00%
13	Salami	8	2.46%	9	1.60%	2	22.22%	7	77.78%
14	Pan Árabe	8	2.46%	12	2.13%	2	16.67%	10	83.33%
15	Pan de caja tostado	3	0.92%	6	1.06%	5	83.33%	1	16.67%
16	Chorizo	13	4.00%	19	3.37%	3	15.79%	16	84.21%
17	Pan dulce. Alemana	5	1.54%	7	1.24%	4	57.14%	3	42.86%
18	Crotones/Croutones/Crutones	5	1.54%	8	1.42%	3	37.50%	5	62.50%
19	Aceite light 100% vegetal. Light con aceite de oliva. Mezcla de aceite de soya, oleína de palma y aceite de oliva de la marca ORISOL	1	0.31%	2	0.35%	0	0.00%	2	100.00%

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	%
20	Sopas enlatadas	1	0.31%	4	0.71%	0	0.00%	4	100.00%
21	Sustitutos de azúcar / Endulzante artificial	10	3.08%	14	2.48%	7	50.00%	7	50.00%
22	Alfajor	3	0.92%	9	1.60%	0	0.00%	9	100.00%
23	Salchicha	16	4.92%	16	2.84%	5	31.25%	11	68.75%
24	Sopa Instantánea	6	1.85%	26	4.61%	12	46.15%	14	53.85%
25	Barras de cereal	9	2.77%	16	2.84%	0	0.00%	16	100.00%
26	Bebidas energizantes	8	2.46%	15	2.66%	4	26.67%	11	73.33%
27	Margarina	5	1.54%	9	1.60%	6	66.67%	3	33.33%
28	Agua envasada	15	4.62%	26	4.61%	9	34.62%	17	65.38%
29	Jamón	14	4.31%	17	3.01%	6	35.29%	11	64.71%
30	Empanizador	12	3.69%	15	2.66%	8	53.33%	7	46.67%
31	Champiñones enlatados	10	3.08%	17	3.01%	11	64.71%	6	35.29%
32	Aceitunas	15	4.62%	41	7.27%	15	36.59%	26	63.41%
33	Alcaparras	3	0.92%	9	1.60%	5	55.56%	4	44.44%
34	Garbanzos	13	4.00%	14	2.48%	5	35.71%	9	64.29%
35	Vinagre	14	4.31%	28	4.96%	17	60.71%	11	39.29%
36	Alitas de Pollo congeladas	4	1.23%	14	2.48%	7	50.00%	7	50.00%
37	Flan en polvo	8	2.46%	12	2.13%	8	66.67%	4	33.33%
38	Chocolate en tabletas	4	1.23%	11	1.95%	0	0.00%	11	100.00%
39	Suspiros	4	1.23%	5	0.89%	0	0.00%	5	100.00%
40	Bebida sabor a naranja	12	3.69%	16	2.84%	11	68.75%	5	31.25%
41	Sustituto No Lácteo de Crema en Polvo/Crema no Láctea en Polvo	6	1.85%	13	2.30%	0	0.00%	13	100.00%
42	Pan dulce Génesis	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%
43	Frutas en almíbar	8	2.46%	11	1.95%	8	72.73%	3	27.27%
44	Galleta integral	9	2.77%	12	2.13%	7	58.33%	5	41.67%
45	Marquezote	1	0.31%	2	0.35%	0	0.00%	2	100.00%
46	Mezcla en polvo para preparar Muffins/Harina para cup cake	1	0.31%	3	0.53%	0	0.00%	3	100.00%
47	Espagueti	15	4.62%	16	2.84%	8	50.00%	8	50.00%
48	Esencia concentrada	5	1.54%	8	1.42%	3	37.50%	5	62.50%
49	Sabro Pollo. POLLO PRECOCIDO SAZONADO. POLLO SABROPOLLO ROSTIZ UND SV WALMART	1	0.31%	1	0.18%	0	0.00%	1	100.00%
50	Bebida de almendras	4	1.23%	13	2.30%	0	0.00%	13	100.00%
51	Cerezas	3	0.92%	9	1.60%	3	33.33%	6	66.67%
Total		325	100%	564	100%	228	40.43%	336	59.57%

Verificación de etiquetado de eficiencia energética en refrigeradores

Se realizó un plan de verificación de etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración de uso doméstico autocontenidos, teniendo a su base la Ley de Protección al Consumidor y la NSO 97.47.04:09 Eficiencia energética para equipos de refrigeración de uso domésticos autocontenidos. Límites máximos de consumo de energía, métodos de ensayo y etiquetado.

Estos resultados identificaron que 28 (29.79%) de los 94 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican; mientras que el 70.21% (66) de los productos presentaron hallazgos de incumplimiento. En estos casos fueron también activados los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador.

Resultados de los estudios de etiquetado de eficiencia energética

De junio 2017 a mayo 2018

No.	Producto	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	%
1	Equipo de refrigeración de uso doméstico autocontenidos	23	100%	94	100%	28	29.79%	66	70.21%
	Total	23	100%	94	100%	28	29.79%	66	70.21%

Auditorías

Auditoría a proveedores del sector financiero

- Para proteger los derechos económicos de las personas consumidoras, identificar y prevenir prácticas o conductas que afecten sus derechos, se verificó el cumplimiento de las disposiciones de la Ley Contra la Usura.

Con este fin y en el marco de las acciones coordinadas del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), la Defensoría solicitó al Banco Central de Reserva (BCR) información sobre operaciones crediticias de proveedores (no supervisados por

la Superintendencia del Sistema Financiero) que superan la Tasa Máxima Legal (TML) vigente y publicada por el BCR. Con esta información, recibida de forma semestral entre junio de 2017 y mayo de 2018, se realizaron dos auditorías, una de estas en una casa comercial y la otra en una casa de empeño. En ambos casos también se verificó el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, logrando verificar un total de 29,414 operaciones de crédito.

- Como resultado de esta auditoría, la Defensoría del Consumidor comprobó lo siguiente:
 1. Errores y/o inconsistencias en la información remitida por los dos proveedores al BCR. Los errores se detectaron en el valor de la cuota y en la tasa de interés; y en uno de los casos se detectaron errores en el desembolso neto; además, se identificaron 1,753 operaciones de crédito que no fueron reportadas al BCR;
 2. Desactualización de la información relacionada al registro de una de las entidades ante el BCR;
 3. Se comprobaron infracciones a la Ley Contra la Usura en lo relativo a otorgar y cobrar una tasa de interés efectiva anual superior a la Tasa Máxima Legal en un total de 13,534 créditos otorgados por ambas sociedades, determinándose cobros indebidos.

También se confirmaron incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor en los dos casos, por:

1. Cláusulas abusivas en el documento contractual y/o pagaré;
2. Cobro indebido en intereses nominales en un total de 14,205 créditos, en contravención de lo dispuesto en los arts. 12 y 19, literal f) de la LPC; y
3. Se detectaron documentos en blanco firmados por los usuarios en uno de los casos.

Así mismo, se identificó en una de las dos entidades posibles infracciones a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas (LRSHCP), relacionadas con la nota de autorización expresa del potencial cliente

y del fiador al proveedor para recopilar y compartir información personal y crediticia, sin detalle del nombre de la Agencia de Información de Datos, ni de terceras personas que tendrán acceso a la información personal y crediticia de las personas usuarias.

Adicionalmente, por infracciones a la Ley Contra la Usura, la Defensoría del Consumidor inició el proceso administrativo sancionatorio contra 669 proveedores reportados por el BCR, entre los cuales se encuentran sociedades anónimas, casas de empeño, casas comerciales, cooperativas y personas naturales. Entre otros incumplimientos se identificó que estos proveedores obstaculizaron la labor del BCR, al no entregar la información de sus operaciones de crédito, y por lo cual no fueron consideradas en el cálculo de la tasa máxima legal que realizó el BCR.

La Defensoría también verificó el cumplimiento de tres resoluciones del Tribunal Sancionador que ordenó, a los bancos infractores, hacer efectivas las devoluciones a favor de los consumidores afectados por cobros ilegales por presunta inactividad de cuentas de ahorro y comisión por manejo de cuentas de ahorro y cobro de recargos por pago anticipado de deuda.

Durante este proceso se han coordinado acciones conjuntas con el Registro Nacional de Personas Naturales (RNPN) y Correos de El Salvador para garantizar la comunicación y el reintegro del dinero a las personas consumidoras. Los consumidores también pueden informarse por medio de la página web de la Defensoría, y pedir asesoría, llamando al teléfono 910.



AUDITORÍA





4

Educación para el consumo y participación ciudadana

4. Educación para el consumo y participación ciudadana

Talleres y capacitaciones para ciudadanía

Como parte del esfuerzo de promover el conocimiento y la participación ciudadana en la defensa de sus derechos, durante el período se desarrolló el Programa de Capacitación/Formación sobre temas de derechos de las personas consumidoras, educación financiera, telecomunicaciones y consumo saludable. El programa se implementó por medio de talleres, diplomados y cursos, entre otras jornadas de formación en materia de consumo.

Durante el período junio 2009 - mayo 2018, se han capacitado 74,879 personas consumidoras a través de 2,525 procesos educativos y formativos; mientras que en el período junio 2014- mayo 2018,

fueron formadas y educadas en temas de consumo 50,581 personas consumidoras a través de 1,649 jornadas.

En el año de gestión que se informa se realizaron 504 procesos formativos y educativos, los cuales permitieron capacitar a 12,960 personas consumidoras; 7,708 mujeres (59.48%) y 5,252 hombres (40.52%). Entre estos procesos se incluyen: capacitaciones, cursos, foros, talleres y diplomados para formar a la población consumidora en temas relevantes de consumo tales como: derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro de alimentos para el Buen Vivir y presupuesto familiar.

Jornadas educativas y personas capacitadas

De junio 2009 a mayo 2018

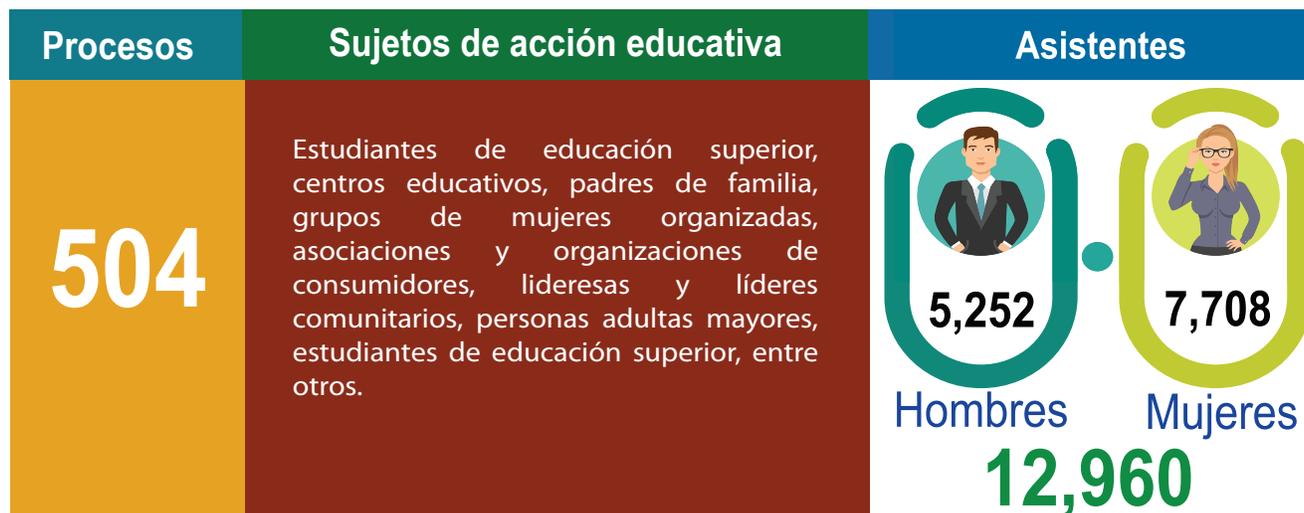
	Junio 2009 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Personas consumidoras capacitadas	74,879	50,581	12,960
Procesos formativos y educativos realizados	2,525	1,649	504

Como estrategia inclusiva de la acción educativa y en congruencia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, fueron priorizados los siguientes grupos poblacionales: personas adultas mayores, mujeres, estudiantes universitarios, líderes y lideresas, etc. Además se enfatizó la divulgación de derechos de las personas consumidoras a un consumo saludable. Es relevante informar que estos talleres

y capacitaciones se realizaron en coordinación con diversas instituciones públicas y privadas, instituciones académicas de educación media y superior, Fuerza Armada de El Salvador, Asambleas Ciudadanas Municipales, Alcaldías Municipales y las Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, entre otras.

Capacitaciones y talleres impartidos

De junio 2017 a mayo 2018



Distribución de materiales educativos

Para avanzar en el objetivo estratégico de educar y formar en derechos a las personas consumidoras, en el período junio 2009- mayo 2018 se han entregado 2,850,301 materiales con contenido educativo, 167,916 materiales informativos y 257,718 artículos promocionales. Mientras que en el período junio 2014 - mayo 2018, como parte de la estrategia de difusión de derechos, la Defensoría entregó 1,299,557 materiales educativos, 82,436 materiales informativos y 114,014 artículos promocionales.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría contactó a 234,256 salvadoreños a quienes entregó materiales educativos (brochures sobre derechos, 15 Recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito, 7 Derechos de usuarios de productos

y servicios financieros, ABC de medios alternos, Presupuesto familiar, Obligaciones y prohibiciones de proveedores de servicios financieros, Libros de coloreo sobre consumo saludable, brochure institucional, “Plato de consumo saludable”, Lea la etiqueta, Ley de Protección al Consumidor, Consejos útiles para el buen uso de agua potable, y afiches de derechos y de Lea la etiqueta); 3,777 materiales informativos (periódico “Salvador Cumple”, hojas volantes y afiches de ventanillas de atención, Sugerencias de compras en el día del amor y la amistad); y 32,810 artículos promocionales, entre, lápices, reglas, abanicos, cuadernos, libretas, estuches, camisetas de la APP de la Defensoría del Consumidor, alcancías y pelotas inflables).

Material educativo, informativo y promocional entregado

De junio 2009 a mayo 2018

	Junio 2009 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Totales	3,275,935	1,496,007	270,843
Material educativo	2,850,301	1,299,557	234,256
Material informativo	167,916	82,436	3,777
Artículos promocionales	257,718	114,014	32,810

Talleres de divulgación de normativas técnicas

La Defensoría realizó 21 jornadas preventivas de divulgación de deberes y obligaciones de los proveedores. En el período, fueron capacitadas 1,251 personas (746 mujeres y 505 hombres) de 876 empresas de productos alimenticios con el fin de garantizar que los alimentos que se comercializan en el mercado nacional llegan al consumidor en condiciones de seguridad y calidad para el consumo.

Talleres de divulgación de normativas técnicas

De junio 2017 a mayo 2018

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Fecha	Número de proveedores	Número de empresas	
1	Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados, dirigido a panadería Santa Eduvigis.	14/07/2017	5	1	
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 2017.		237	194	
3		19/07/2017	215	56	
4	Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados, dirigido a Panadería Rosvill.	20/07/2017	4	1	
5	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a establecimientos que comercializan alimentos, bebidas y productos de temporada en el campo de la feria ubicada en estadio Cuscatlán.	27/07/2017	59	59	
6		28/07/2017	114	114	
7	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas.	14/08/2017	16	1	
8	Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados, dirigido a Cáceres Cantor (Café Panchimalco).	17/08/2017	3	1	
9	Marco normativo aplicable al sector de plantas artesanales lácteas (Zona Oriental).	15/11/2017	8	6	
10	Reglamento Técnico Centroamericano Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Ciudad Mujer Usulután).	16/11/2017	13	12	
11	Marco normativo aplicable al sector de plantas artesanales lácteas (Zona Occidental).	22/11/2017	5	4	
12	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables en el tema de alimentos (ALAMPYMES).	23/11/2017	11	9	
13	Marco normativo aplicable al sector de plantas artesanales lácteas.	Zona Paracentral	29/11/2017	11	6
14		Zona Central	06/12/2017	3	3
15	Aplicación del RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en preempacados, dirigido a Productos Solís.	19/01/2018	4	1	
16	Principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, aplicables a establecimientos que comercializan alimentos y bebidas en El Salvador.	Sonsonate	14/03/2018	120	102
17		Santa Ana	15/03/2018	171	151
18		San Miguel		134	121
19		La Libertad	20/03/2018	44	25
20	Consumo Saludable y Seguro de Alimentos y Bebidas para el Buen Vivir.	10/04/2018	64	1	
21	Marco Normativo de Fortificación de alimentos en El Salvador.	30/05/2018	10	8	
Total			1,251	876	

Diplomados

Promoción y desarrollo de cuatro Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, Ministerio de Salud y Asamblea Legislativa (Oficina Departamental de Chalatenango), contribuyendo a formar en derecho de consumo a 89 personas consumidoras.

Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible

De junio 2017 a mayo 2018

Fecha de realización	Entidades aliadas	Asistentes			Objetivo
		Mujeres	Hombres	Total	
Del 7 Julio al 29 de septiembre de 2017	Asamblea Legislativa (Oficina Departamental de Chalatenango). Ministerio de Salud (SIBASI Chalatenango)	 24	 18	42	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 29 junio al 28 de septiembre de 2017	Universidad Luterana Salvadoreña (Cabañas)	19	7	26	
Del 25 mayo al 26 de octubre de 2017	Universidad Andrés Bello (Chalatenango)	6	6	12	
Del 23 de septiembre de 2017 al de 27 de enero de 2018	Universidad de El Salvador (Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales)	6	3	9	
Totales		55	34	89	

Cursos de formación

Innovando la atención y formación en derechos del consumidor se implementaron cursos presenciales de corta duración (de 12 a 16 horas) con el propósito de promover la cultura del consumo saludable y ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos de las personas consumidoras. Durante este período, en coordinación con la Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa de Sonsonate y Usulután, ISDEMU Chalatenango, Alcaldía Municipal de Polorós, Centro de Atención del Adulto Mayor "PALECA" CAD-ISSS y el Instituto Especializado de Educación Superior de Profesionales de la Salud de El Salvador (IEPROES), San Miguel, se realizaron 6 cursos que coadyuvaron a capacitar en Derecho y Consumo Sostenible a 113 personas (85 mujeres y 28 hombres), estudiantes de educación superior del Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA), mujeres miembros del Consejo Consultivo de Contraloría Social de Polorós, liderazgos del municipio de Sonsonate y Usulután, personas adultas mayores de Ciudad Delgado, San Salvador, entre otros.

Cursos en línea

En coordinación con Misión Cristiana ELIM, se realizó un Curso sobre Derecho y Consumo Saludable, dirigido a 9 mujeres lideresas de esta iglesia cristiana evangélica. Esta experiencia permitió continuar formando por medio de nuestra plataforma tecnológica a más personas consumidoras.

Foros

Para fomentar la participación ciudadana y ampliar el conocimiento y ejercicio de derechos de consumo, se realizaron dos foros sobre Consumo Saludable y su relación con el medio ambiente; la asistencia fue de 49 personas consumidoras (21 mujeres y 28 hombres).

Eventos

Ejecución de cuatro eventos artístico - culturales y una conferencia sobre los derechos de las personas consumidoras en los que participaron 872 personas (572 mujeres y 300 hombres) entre estudiantes de centros educativos de San Vicente y San Salvador, representantes de asociaciones, personas adultas mayores y población en general, Asociación de Adultos Mayores, Oficina Departamental de la Asamblea Legislativa de La Libertad y clínica San Antonio de Santa Tecla.

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

Con el objetivo de propiciar el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos de las personas consumidoras, la Defensoría del Consumidor fortaleció las capacidades técnico-organizativas de 20 Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras, las cuales realizan acciones en defensa y promoción de derechos básicos de los consumidores, en sus respectivos municipios. En este marco se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Asistencia técnica al proceso de legalización de tres nuevas asociaciones de personas consumidoras: Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, Asociación de Mujeres del municipio de Santo Domingo, San Vicente y la Asociación de Desarrollo Comunal de la Lotificación San Francisco, municipio de Salcoatitán, Sonsonate.
- ✓ Apoyo técnico-legal para la acreditación de tres nuevas asociaciones de personas consumidoras: Asociación de Desarrollo Comunal de la colonia Las Victorias, cuarta etapa, del cantón San Nicolás Los Encuentros del municipio de San Juan Opico, La Libertad; Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, y Asociación de Mujeres del municipio de Santo Domingo, departamento de San Vicente.
- ✓ Formación de la Mesa de Organizaciones de Consumidores Unidos por el agua, que funciona como un espacio de coordinación, concertación, cooperación para la gestión participativa y la gobernanza del subsector agua y saneamiento, la cual está constituida por representantes de las Asociaciones de personas consumidoras.
- ✓ Promoción y protección de derechos de las personas consumidoras en el seguimiento social y organizativo a los afectados de casos colectivos e incidencia en temas de agua, seguridad alimentaria y lotificaciones.



Conversatorios

Realización de veintinueve conversatorios sobre los siguientes contenidos:

- ✓ Consumo saludable y seguro de alimentos.
- ✓ Ley de Protección al Consumidor.
- ✓ Derechos de las personas consumidoras.
- ✓ Educación financiera (presupuesto familiar y ahorro).
- ✓ Participación ciudadana para la defensa de los derechos humanos.
- ✓ Organización, liderazgo e incidencia política.

En total fueron capacitadas 912 personas (495 mujeres y 417 hombres), conformados por grupos de personas integrantes de mesas temáticas, personal de las Oficinas Departamentales de la Asamblea Legislativa, asambleas ciudadanas municipales, asambleas ciudadanas departamentales, centros educativos, iglesia, liderazgos, promotores y promotoras de las gobernaciones político departamentales, quienes fueron informados y sensibilizados sobre sus derechos como personas consumidoras, participación ciudadana, hábitos y cambios en los patrones de consumo y la importancia del consumo saludable para mejorar la calidad de vida y el buen vivir.

Atención en casos colectivos

En este período, la Dirección de Ciudadanía y Consumo, acompañó al Centro de Solución de Controversias en cinco casos colectivos, cuatro relacionados con problemáticas de consumo en el sector de agua potable y uno de lotificaciones, en las comunidades siguientes: Altos de San Francisco, Chalatenango; parque residencial Atami (PARATAMI), Tamanique, La Libertad; residencial Bella Granada, Quezaltepeque, La Libertad; comunidades Valle El Encantado-Filadelfia, Guacotecti, Cabañas; y comunidad Santa Cruz Porrillo, Tecoluca, San Vicente. Los proveedores denunciados fueron

ANDA; ATAMI S.A. de C.V.; Hernández Services; Díaz Bustamante, S.A. de C.V.; y, FALCON S.A. de C.V.

Acciones desde la sociedad civil

Durante el período que se reporta, se realizaron ocho acciones desde la sociedad civil, destacando:

- ✓ Festivales de derechos.
- ✓ Despachos abiertos.
- ✓ Encuentros culturales.

A las convocatorias asistieron en total 539 personas (hombres 288 y mujeres 251), representantes de organizaciones comunales, centros educativos, asambleas ciudadanas municipales, asociaciones y organizaciones de consumidores y líderes y lideresas.





5

**Acercamiento de servicios
con calidad y calidez**

5. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

La implementación de diversos mecanismos de territorialización y acercamiento de servicios permitieron brindar atenciones a 33,729 personas consumidoras, ampliando y fortaleciendo el ejercicio de ciudadanía y la articulación de esfuerzos institucionales con actores locales. Para lograr este objetivo se impulsaron las siguientes acciones:

Defensorías móviles

Desde junio 2009 hasta mayo 2018, se han realizado 3,848 Defensorías móviles; mientras que, en el período junio 2014- mayo 2018, se ejecutaron 2,674 Defensorías móviles en los 262 municipios del país. Es de hacer notar que en algunos municipios hubo más de una jornada móvil, por esa razón en los últimos cuatro años se contabiliza la realización de 589 visitas o coberturas territoriales en esta modalidad de servicios.

Defensorías móviles realizadas

De junio 2009 a mayo 2018

	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18
Municipios cubiertos en más de una jornada	1,375	589	143
Defensorías móviles realizadas	3,848	2,674	810

En el año de gestión que se informa se realizaron 810 Defensorías móviles. Esta iniciativa hizo posible que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a 143 municipios, es decir, al 55% del territorio nacional. Destaca como hecho relevante que 185 Defensorías móviles fueron realizadas atendiendo solicitudes de diversas instituciones, evidenciando el posicionamiento, la efectividad y credibilidad de este importante mecanismo de atención para las personas consumidoras.



Defensorías móviles realizadas por departamento

De junio 2009 a mayo 2018

Departamentos	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18
	Municipios cubiertos en más de una jornada			Defensorías móviles realizadas		
Santa Ana	102	39	8	435	313	87
Ahuachapán	98	38	8	252	154	44
Sonsonate	123	49	11	357	222	55
Chalatenango	105	38	10	138	61	20
La Libertad	113	55	12	278	192	62
San Salvador	151	72	19	1,024	861	302
Cuscatlán	77	37	10	129	82	26
Cabañas	48	26	6	64	40	10
La Paz	83	33	15	114	61	21
San Vicente	53	24	6	69	37	7
Usulután	104	48	10	255	176	49
San Miguel	122	55	13	433	321	92
Morazán	113	38	7	156	71	18
La Unión	83	37	8	144	83	17
Total	1,375	589	143	3,848	2,674	810

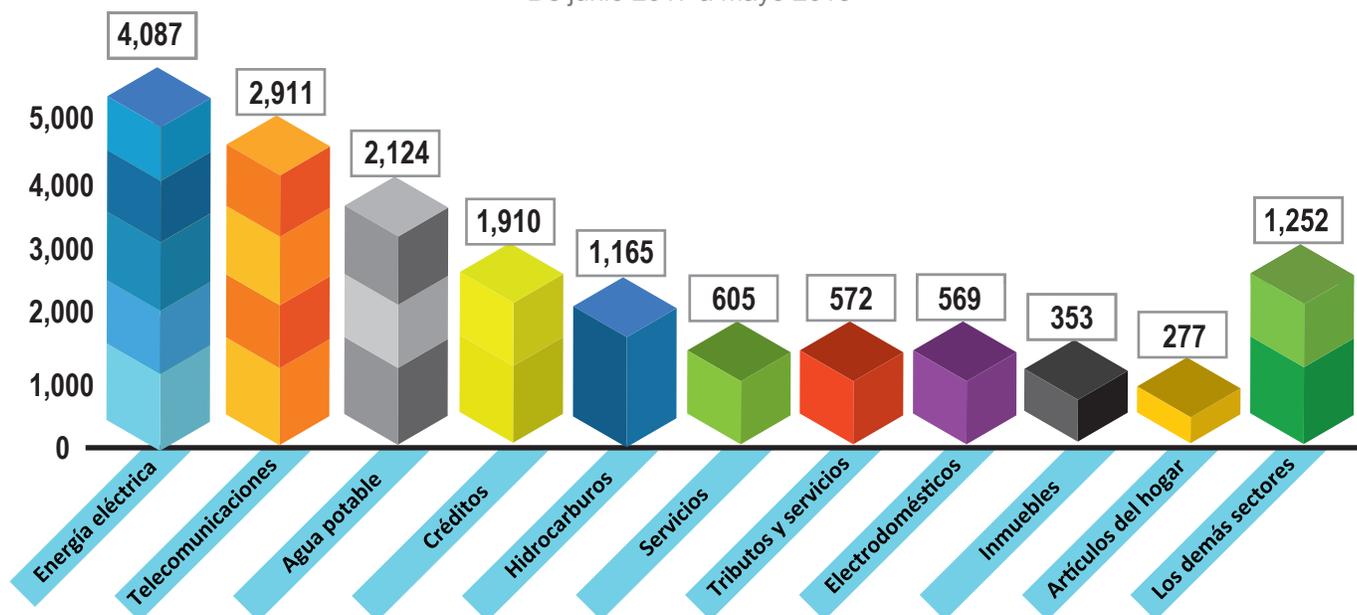
Atenciones brindadas en Defensorías móviles

De junio 2009 a mayo 2018

Atenciones	jun-09 may-18	jun-14 may-18	jun-17 may-18
Asesorías	44,926	32,388	15,346
Denuncias	3,101	960	166
Derivaciones	2,137	1,019	117
Gestiones	705	417	196
Total	50,869	34,784	15,825

Atenciones brindadas por las Defensorías móviles, por sector

De junio 2017 a mayo 2018



* Los demás sectores incluyen: ahorros, vehículos, alimentos, seguros y fianzas, salud, equipo informático, prendas de vestir, servicios de información crediticia, transporte, turismo, cosméticos, escolar, servicios electrónicos financieros, servicios bursátiles, casas de empeño, artículos infantiles, químicos, agrícola, varios.

En el período junio 2009- mayo 2018, las Defensorías móviles registraron 50,869 atenciones, entre las que destacan 44,926 (88.32%) asesorías; 3,101 (6.09%) denuncias; 2,137 (4.20%) derivaciones y 705 (1.39%) gestiones. Mientras que, en el período junio 2014- mayo 2018, 34,784 atenciones, de las cuales 32,388 (93.11%) corresponden a asesorías; 960 (2.76%) denuncias; 1,019 (2.93%) derivaciones y 417 (1.20%) gestiones.

En el año de gestión que se informa, las Defensorías móviles registraron 15,825 atenciones, entre las que destacan 15,346 (96.97%) asesorías, 166 (1.05%) denuncias, 117 (0.74%) derivaciones y 196 (1.24%) gestiones. Respecto a los sectores que más atenciones demandaron sobresalen: energía eléctrica, telecomunicaciones, agua potable y créditos con el 69.71% (11,032) del total de las atenciones.

Ventanillas Departamentales

En el período junio 2014-mayo 2018, esta modalidad de acercamiento de servicios hizo posible la atención de 20,747 personas consumidoras.

Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales

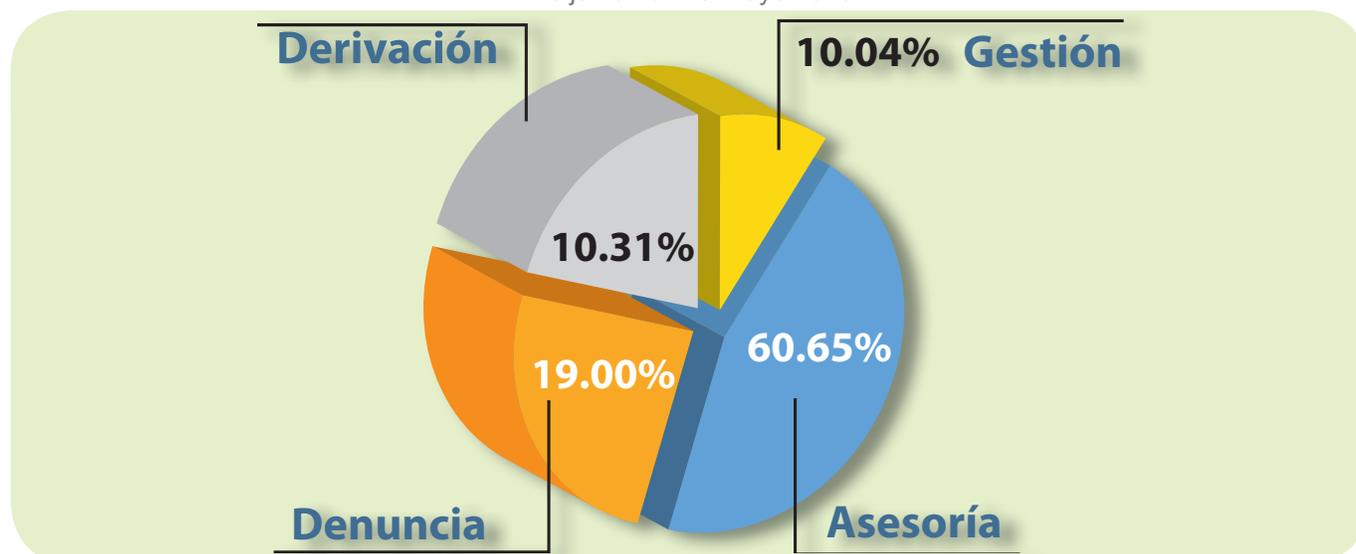
De junio 2014 a mayo 2018

Ventanillas departamentales	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Atenciones	5,894	4,320	3,921	6,612	20,747

A través de esta plataforma territorial de servicios, en el año de gestión que se informa, se brindaron atenciones a 6,612 personas consumidoras, de las cuales 4,010 (60.65%) corresponden a asesorías; 1,256 (19%) denuncias; 682 (10.31%) derivaciones y 664 gestiones (10.04%). El 50.94% (3,368) de estos servicios fueron brindados a mujeres y 48.98% a hombres (3,239); y 0.08% (5) atenciones a personas jurídicas.

Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales, por tipo

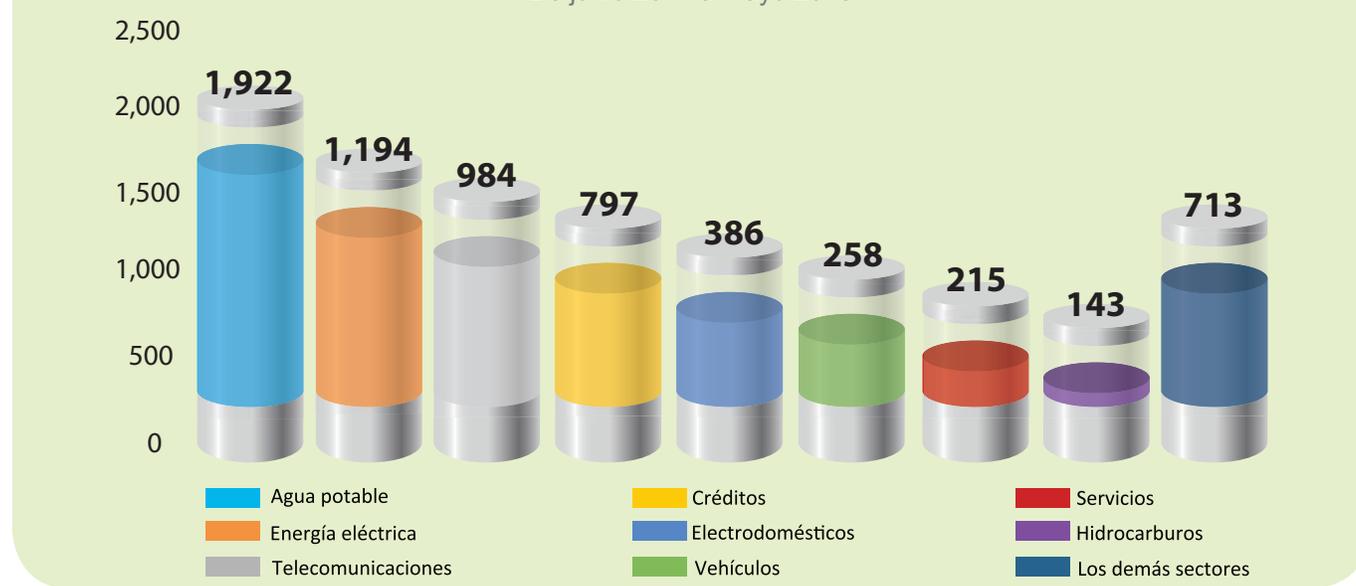
De junio 2017 a mayo 2018



Del total de atenciones brindadas a la ciudadanía, 1,922 (29.07%) están relacionadas con el sector agua potable; 1,194 (18.06%) con energía eléctrica; 984 a telecomunicaciones (14.88%); 797 (12.5%) a créditos; 386 (5.84%) a electrodomésticos, 258 (3.90%) con vehículos, 215 (3.25%) con servicios en general, 143 (2.16%) a hidrocarburos y 713 (10.34%) con otros sectores.

Atenciones brindadas en Ventanillas Departamentales, según sector

De junio 2017 a mayo 2018



* Los demás sectores, incluyen: artículos del hogar, seguros y fianzas, ahorros, inmuebles, tributos y servicios, equipo informático, varios, escolar, salud, alimentos, prendas de vestir, turismo, transporte, servicios de información crediticia, cosméticos, servicios bursátiles, agrícola, casas de empeño, artículos infantiles.

Ventanillas de atención en Ciudad Mujer

La Defensoría del Consumidor en coordinación con la Secretaría de Inclusión Social, atendió durante el período que se informa a 673 mujeres usuarias de Ciudad Mujer. A través de esta modalidad de acercamiento de servicios se brindaron entre otras atenciones, 382 asesorías, 17 denuncias, 203 gestiones y 11 derivaciones. En el 60.97% del total de casos recibidos, las atenciones estuvieron relacionadas con los sectores de energía eléctrica (18.71%), telecomunicaciones (15.24%), servicios financieros (15.01%) y agua potable (12.01%).

Número de mujeres capacitadas en talleres impartidos en Ciudad Mujer

De Junio 2017 a mayo 2018



Ciudad Mujer por sede	Mujeres
Santa Ana	203
San Martín	125
Usulután	100
Colón	97
Morazán	93
San Miguel	55
Total	673

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, alimentos seguros y etiquetado de alimentos, medios alternos de solución de conflictos, entre otros.



Defensorías de temporada

Esta modalidad de acercamiento de servicios en los períodos de alta actividad comercial y consumo, principalmente en períodos vacacionales, ha permitido a la Defensoría del Consumidor brindar atenciones en sitios de mucha afluencia como centros comerciales, parques y plazas, así como en centros turísticos de playa y montaña.

Defensoría Juliana: se desarrolla en el marco de las fiestas Julias de la



cabecera departamental de Santa Ana. Durante esta jornada la Defensoría brindó 549 asesorías, atendió 7 denuncias, 2

derivaciones y 6 gestiones y entregó a la ciudadanía 2,110 materiales educativos, informativos y artículos promocionales a la población que visitó la feria municipal, centros comerciales y parques municipales, entre otros lugares de afluencia poblacional. Esta Defensoría de temporada se realizó del 14 al 25 de julio de 2017.

Defensoría Agostina: se realizó del 28 de julio al 06 de agosto de 2017. En este período la Defensoría del Consumidor atendió a 2,367 personas consumidoras, de las cuales al 33.50% (793) se le brindaron diversos servicios en materia de



consumo y en el 66.50% (1,574) orientación sobre los usos y beneficios de la nueva App Defensoría 2.0, un nuevo recurso para que los consumidores ejerzan y defiendan sus derechos. Los puntos de atención se instalaron en el recinto ferial de la CONSUMA en CIFCO y en Sívar Land. Con relación a la Defensoría agostina 2016, las atenciones incrementaron 195.13% (1,565). Asimismo, se entregaron 9,433 materiales educativos, informativos y artículos promocionales.

Defensoría Novembrina: realizada del 9



al 20 de noviembre en el marco de las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona del municipio

de San Miguel. Durante esta jornada la Defensoría implementó acciones de vigilancia de mercado en la ruta del tradicional carnaval migueleño y brindó 647 atenciones a igual número de personas consumidoras. De estas atenciones, 629 fueron asesorías, 11 gestiones, 6 denuncias y 1 derivación. Se entregaron 4,499 materiales educativos e informativos y artículos promocionales.

Defensoría Navideña: fue realizada del 1 al 22 de diciembre, incluyó



labores de inspección en establecimientos comerciales de venta a plazo y supermercados;

así como servicios de atención para las personas consumidoras en puntos fijos instalados en centros comerciales y plazas. La Defensoría brindó 1,366 asesorías, atendió 15 denuncias, 18 gestiones y 4 derivaciones.

También comprendió la entrega de información oportuna sobre los resultados de los sondeos ¿Quién es quién en los precios? de pavos, pollos y chompipollos, canastas navideñas y de uvas y manzanas. En este contexto fueron entregados más de 27,033 folletos educativos, materiales informativos y artículos promocionales, y se colocaron afiches de derechos de las personas consumidoras.

Defensoría Escolar: en víspera del inicio del año escolar, la Defensoría del Consumidor realiza la difusión de importantes sondeos de precios de



la canasta básica de útiles escolares, para poner a disposición de la población información útil sobre las librerías que ofrecen los precios más bajos y más caros en las 3 zonas del país.

En esta Defensoría se atendieron a 1,399 personas consumidoras con 1,351 asesorías, 20 gestiones, 16 denuncias y 12 derivaciones. Servicios que fueron brindados durante las 68 jornadas realizadas en parques y plazas públicas en las 14 cabeceras departamentales y 33 municipios, centros comerciales, una iglesia cristiana evangélica y unidades médicas del ISSS. Así mismo, se entregaron 17,235 materiales educativos e informativos y artículos promocionales.

Igualmente, se realizó un plan de inspecciones en los establecimientos que comercializan útiles escolares para cuidar la economía familiar y verificar que cumplen con las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

Defensoría Veraniega: realizada del 6 al 28

de marzo. Durante esta temporada la Defensoría atendió a 3,334 personas consumidoras con 3,231 asesorías, 46 denuncias; 45 gestiones y 12 derivaciones. Con este fin se instalaron puntos de atención en los principales parques y destinos turísticos del país, tales como la Costa del Sol, playas de La Libertad y Sonsonate, ruta turística de Las Flores en la zona occidental; La Palma y San Ignacio en Chalatenango y en la zona oriental en destinos turísticos de montaña en Morazán y playas de Usulután y San Miguel.



Además, se realizaron 617 inspecciones en restaurantes, hoteles y centros recreativos (486); supermercados (37); tiendas de conveniencia (32); y tiendas mayoristas (22). El 62.9% (388) de las inspecciones cumplió con las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y el 37.1% (229 inspecciones) registraron al menos un hallazgo de incumplimiento, siendo los principales incumplimientos el hallazgo de producto vencido (61.94%), productos sin fecha de caducidad (15.22%) y productos sin etiquetado en castellano (12.11%). Los sectores con mayor producto vencido fueron: restaurantes (66%) y supermercados (12%).

En línea con la difusión de derechos básicos de consumidores y del derecho a la seguridad y la calidad en el consumo, la Defensoría entregó 17,252 folletos educativos, material informativo y promocional.

Defensoría Día de la Madre: esta Defensoría

se implementó del 2 al 9 de mayo con un plan especial para proteger y promover los derechos de las personas consumidoras en los principales centros comerciales de San Salvador, Soyapango, Antiguo Cuscatlán, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel.

En este contexto se atendieron a 529 personas consumidoras y se entregaron 6,161 materiales educativos y promocionales. También se realizaron 116 inspecciones. El 80.17% (93) de las inspecciones presentó cumplimiento de la LPC y 19.83% (23) registró al menos un incumplimiento.



Gabinetes departamentales móviles

Gabinetes móviles: a través de este mecanismo de prestación de servicios en el territorio junto a otras instituciones públicas, la Defensoría participó en 69 jornadas impulsadas por los Gabinetes de Gestión Departamental en diversos municipios de los departamentos de Ahuachapán, Cabañas, Chalatenango, Cuscatlán, La Libertad, La Paz, La Unión, Morazán, San Miguel, San Salvador y Santa Ana, durante las cuales se distribuyeron 21,609 materiales educativos, informativos y promocionales a las personas consumidoras.

Plan de protección de consumidores

“Viernes negro” (Black Friday)

En el marco del comercio del “viernes negro”, la Defensoría implementó un plan para proteger y promover los derechos de los consumidores en los principales centros comerciales de San Salvador, Ilopango, Colón, Soyapango, Santa Tecla, Ahuachapán, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel. A través de este plan se realizaron labores de vigilancia de mercados, educación y difusión de servicios, y de acercamiento de servicios a la ciudadanía a través de 25 jornadas de Defensoría móvil en 14 puntos fijos. Durante estas jornadas se entregaron 9,787 materiales educativos y promocionales.



Festivales para el Buen Vivir

La participación de la Defensoría del Consumidor en el Festival para el Buen Vivir, iniciativa promovida por la Primera Dama de la República, Margarita Villalta de Sánchez, e impulsada por el gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, para fomentar y fortalecer los espacios de participación ciudadana y acercar los servicios públicos a la población. En este ámbito fueron atendidas 624 personas consumidoras, entre asesorías y denuncias, contribuyendo a un mejor conocimiento y ejercicio de derechos. También se entregaron 9,894 folletos educativos, informativos y artículos promocionales para fomentar una cultura de consumo responsable.



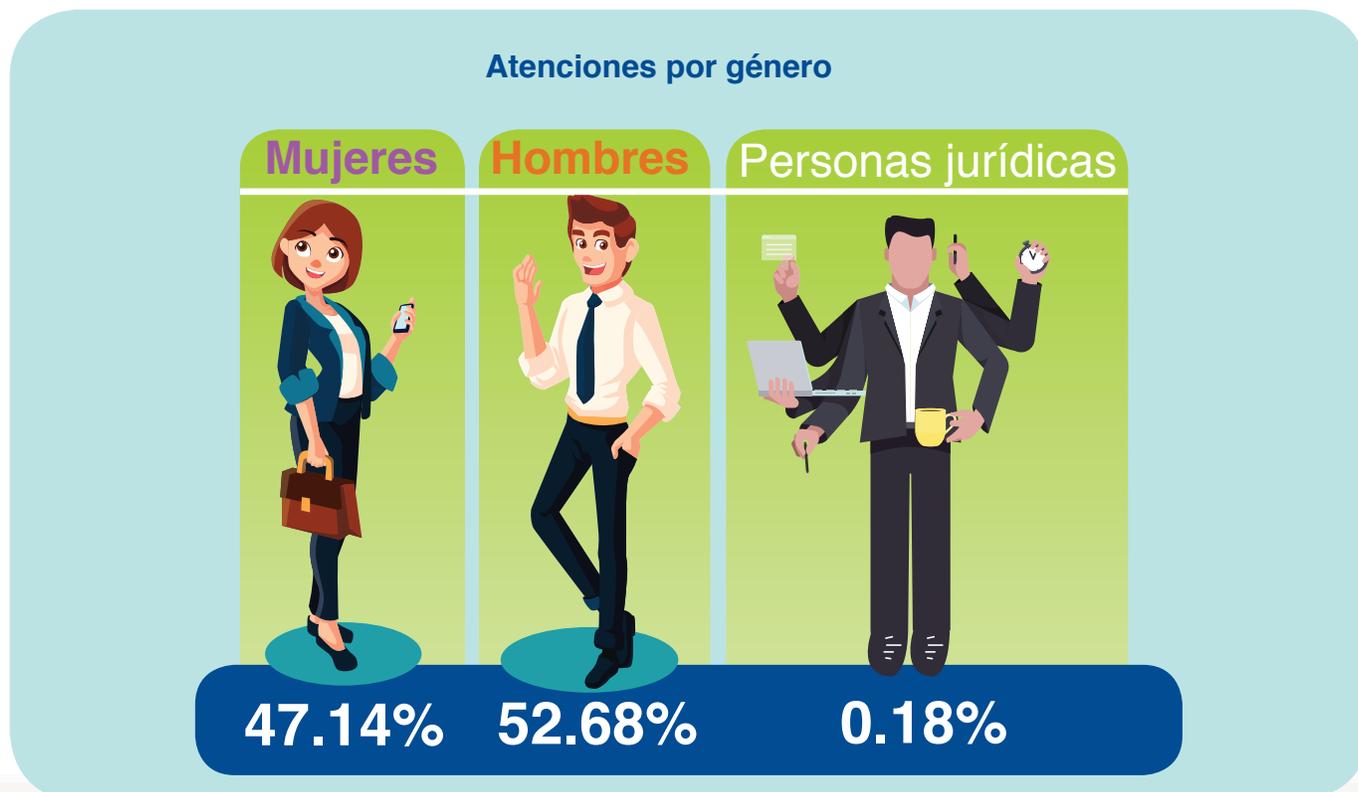
Medios electrónicos de atención.

Se brindó atención a 10,394 personas consumidoras que solicitaron apoyo a través de los diferentes medios electrónicos (Defensoría en línea, App Defensoría 2.0, chat y redes sociales, en Facebook y Twitter) que la Defensoría del Consumidor puso a disposición de la ciudadanía para defender y promover los derechos de los consumidores.

Este servicio facilita el acceso al procedimiento alternativo de solución de controversias de consumo mediante el uso de las tecnologías de información

y comunicación a las personas consumidoras con acceso a Internet, una computadora o dispositivo móvil durante los siete días de la semana, las 24 horas del día.

Estas atenciones se clasificaron conforme al detalle siguiente: 9,738 (93.69%) asesorías; 398 (3.83%) denuncias; 243 (2.34%) gestiones; y, 15 (0.14%) derivaciones.



En el período se registraron 2,190 nuevos usuarios de la Defensoría en línea.

Defensoría en línea@



6

Atenciones brindadas a la población consumidora

6. Atenciones brindadas a la población consumidora

En el período junio 2009- mayo 2018, la Defensoría atendió con calidad y calidez a 591,357 personas consumidoras, de las cuales 51.25% son hombres, 48.35% mujeres, y 0.40% personas jurídicas. Mientras que, en el período junio 2014-mayo 2018, 273,046 personas consumidoras fueron atendidas: 47.14% mujeres, 52.55% hombres y 0.31% personas jurídicas.

En el año de gestión que se informa se atendieron

a 75,019 personas consumidoras a través de los Centros de Solución de Controversias, Call Center 910, medios electrónicos, ventanillas departamentales, Ciudad Mujer, así como en defensorías móviles y de temporada. En comparación al período anterior (junio 2016-mayo 2017) se registró un incremento del 4.92% (3,517) en el total de atenciones, siendo las gestiones las que tuvieron el mayor incremento con un 57.60%.

Atenciones brindadas

De junio 2009 a mayo de 2018

Tipo de atenciones	Junio 2009 - Mayo 2018				Junio 2014 - Mayo 2018				Junio 2017 - Mayo 2018			
	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total	Mujeres	Hombres	Personas Jurídicas	Total
Asesorías	206,546	225,804	484	432,834	98,966	115,018	187	214,171	29,589	32,577	26	62,192
Denuncias	58,673	57,551	1,622	117,846	20,655	20,005	543	41,203	3,500	3,588	98	7,186
Derivaciones	10,948	10,857	165	21,970	5,401	5,513	103	11,017	2,176	2,203	37	4,416
Gestiones	9,765	8,876	66	18,707	3,695	2,956	4	6,655	686	539	0	1,225
Total	285,932	303,088	2,337	591,357	128,717	143,492	837	273,046	35,951	38,907	161	75,019

Al desagregar las atenciones por sector, en el año que se informa, el 22.40% de las mismas estuvo relacionada con los servicios de telecomunicaciones, mientras que créditos fue segundo en importancia con 19.29%, seguido por agua potable con 14.53%, energía eléctrica 9.81%, y electrodomésticos 5.87%. Estos cinco sectores concentraron el 71.90% de todas las atenciones.



Atenciones brindadas por sector

De junio 2009 a mayo de 2018

Sectores	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Telecomunicaciones	112,315	18.99%	56,022	20.52%	16,800	22.40%
Créditos	117,643	19.89%	48,419	17.73%	14,471	19.29%
Agua potable	122,695	20.75%	51,218	18.76%	10,904	14.53%
Energía eléctrica	40,131	6.79%	20,278	7.43%	7,363	9.81%
Electrodomésticos	38,409	6.50%	17,136	6.28%	4,404	5.87%
Servicios	33,408	5.65%	14,892	5.45%	4,059	5.41%
Vehículos	10,907	1.84%	7,256	2.66%	2,365	3.15%
Artículos del hogar	39,313	6.65%	14,325	5.25%	2,145	2.86%
Hidrocarburos	7,923	1.34%	4,041	1.48%	2,069	2.76%
Ahorros	10,115	1.71%	6,022	2.21%	1,789	2.38%
Inmuebles	10,261	1.74%	5,258	1.93%	1,401	1.87%
Tributos y servicios	13,973	2.36%	7,823	2.87%	1,340	1.79%
Seguros y fianzas	5,140	0.87%	3,362	1.23%	1,228	1.64%
Equipo informático	2,512	0.42%	2,512	0.92%	870	1.16%
Turismo	4,031	0.68%	2,574	0.94%	696	0.93%
Alimentos	2,437	0.41%	2,011	0.74%	649	0.87%
Prendas de vestir	1,357	0.23%	1,357	0.50%	485	0.65%
Transporte	1,652	0.28%	1,652	0.61%	466	0.62%
Salud	2,639	0.45%	1,153	0.42%	440	0.59%
Escolar	1,727	0.29%	902	0.33%	273	0.36%
Servicios de información crediticia	820	0.14%	820	0.30%	250	0.33%
Cosméticos	407	0.07%	407	0.15%	165	0.22%
Servicios electrónicos financieros	79	0.01%	79	0.03%	79	0.11%
Varios*	10,749	1.82%	2,884	1.06%	77	0.10%
Servicios bursátiles	448	0.08%	377	0.14%	71	0.09%
Artículos infantiles	158	0.03%	158	0.06%	52	0.07%
Casas de empeño	51	0.01%	51	0.02%	51	0.07%
Agrícola	39	0.01%	39	0.01%	39	0.05%
Químicos	18	0.00%	18	0.01%	18	0.02%
Total	591,357	100.00%	273,046	100.00%	75,019	100.00%

(*) **Varios**: Se refiere a asesorías brindadas en temas no relacionados con la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor.

Con relación a las denuncias, agua potable fue el sector más reclamado en el período con el 42.85%, seguido por telecomunicaciones (19.26%), electrodomésticos (8.85%), créditos (6.92%) y vehículos (4.62%). Del total de denuncias recibidas en la Defensoría el 82.50%, corresponde a estos cinco sectores.

En estos sectores los motivos principales de las denuncias fueron:

Agua potable: cobros indebidos causados por error de lectura de medidor, fallas en el medidor, aplicación de pliego tarifario incorrecto y error de consumo estimado en el sector agua potable.

Telecomunicaciones: incumplimiento de contratos, ofertas y garantías de aparatos telefónicos.

Electrodomésticos: incumplimiento de garantía, retrasos en la entrega de los bienes y cobros indebidos.

Créditos: cargos indebidos y gestión de cobro injuriante o difamatorio.

Vehículos: incumplimiento de garantía y falta de entrega de documentación.

Denuncias atendidas por sector

De junio 2009 a mayo de 2018

Sectores	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Agua potable	66,136	56.12%	23,054	55.95%	3,079	42.85%
Telecomunicaciones	15,319	13.00%	5,123	12.43%	1,384	19.26%
Electrodomésticos	8,211	6.97%	2,927	7.10%	636	8.85%
Créditos	8,619	7.31%	2,150	5.22%	497	6.92%
Vehículos	1,926	1.63%	1,341	3.25%	332	4.62%
Servicios	3,311	2.81%	1,228	2.98%	264	3.67%
Artículos del hogar	6,696	5.68%	2,373	5.76%	215	2.99%
Ahorros	1,606	1.36%	662	1.61%	148	2.06%
Equipo informático	504	0.43%	504	1.22%	143	1.99%
Turismo	1,433	1.22%	475	1.15%	111	1.54%
Inmuebles	1,648	1.40%	324	0.79%	84	1.17%
Transporte	249	0.21%	249	0.60%	77	1.07%
Prendas de vestir	195	0.17%	195	0.47%	43	0.60%
Salud	129	0.11%	116	0.28%	35	0.49%
Seguros y fianzas	378	0.32%	164	0.40%	35	0.49%
Escolar	124	0.11%	64	0.16%	24	0.33%
Servicios de información crediticia	39	0.03%	39	0.09%	19	0.26%
Artículos infantiles	25	0.02%	25	0.06%	14	0.19%
Servicios electrónicos financieros	13	0.01%	13	0.03%	13	0.18%
Alimentos	86	0.07%	68	0.16%	12	0.17%
Cosméticos	20	0.02%	20	0.05%	10	0.14%
Agrícola	5	0.00%	5	0.01%	5	0.07%

Sector	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Energía eléctrica	64	0.05%	38	0.09%	2	0.03%
Tributos y servicios	213	0.18%	26	0.06%	2	0.03%
Químicos	1	0.00%	1	0.00%	1	0.01%
Varios	867	0.74%	4	0.01%	1	0.01%
Hidrocarburos	11	0.01%	2	0.00%	0	0.00%
Servicios bursátiles	17	0.01%	12	0.03%	0	0.00%
Total	117,846	100.00%	41,203	100.00%	7,186	100.00%

Según las estadísticas del período de gestión que se informa, con el 32.23% de las atenciones brindadas, el Centro de Atención Telefónica 910, se coloca en el primer puesto de los mecanismos de atención y respuesta que dispone la Defensoría del Consumidor para tutelar los derechos de las personas consumidoras; seguido con el 30.14% por el Centro de Solución de Controversias (CSC) de San Salvador. El 37.64% restante corresponde a los Centros de Solución de Controversias en Santa Ana, San Miguel, y Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Atenciones brindadas por oficina

De junio 2009 a mayo de 2018

Oficina	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Call Center 910	218,361	36.93%	97,963	35.88%	24,175	32.23%
San Salvador	172,788	29.22%	81,046	29.68%	22,607	30.14%
Santa Ana	78,412	13.26%	39,843	14.59%	11,727	15.63%
San Miguel	60,866	10.29%	30,401	11.13%	9,805	13.07%
Plan de La Laguna	60,930	10.30%	23,793	8.71%	6,705	8.94%
Total	591,357	100.00%	273,046	100.00%	75,019	100.00%

Las atenciones brindadas a las personas consumidoras a través de las tecnologías de información y redes sociales se detallan en el cuadro siguiente:

Atenciones recibidas a través de medios innovadores

De junio 2009 a mayo de 2018

Medio	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención en línea	29,594	57.93%	14,767	46.86%	3,385	32.57%
Chat	4,858	9.51%	4,858	15.42%	3,417	32.87%
Correo electrónico	6,112	11.96%	2,669	8.47%	944	9.08%
Red social Facebook	7,890	15.44%	6,931	21.99%	2,244	21.59%
Red social Twitter	2,631	5.15%	2,287	7.26%	404	3.89%
Total	51,085	100.00%	31,512	100.00%	10,394	100.00%

En forma adicional a las 75,019 atenciones, el teléfono 910 brindó otros tipos de apoyo a 26,454 personas consumidoras, que se detallan a continuación:

Servicios adicionales brindados por el 910

De junio 2009 a mayo de 2018

	Junio 2009 Mayo 2018		Junio 2014 Mayo 2018		Junio 2017 Mayo 2018	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	117,475	61.49%	57,255	66.92%	19,574	73.99%
Solicitudes de información general	59,327	31.05%	21,484	25.11%	6,156	23.27%
Denuncias no personales (avisos)	10,007	5.24%	5,071	5.93%	372	1.41%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	4,224	2.21%	1,753	2.05%	352	1.33%
Total	191,040	100.00%	85,563	100.00%	26,454	100.00%

Durante el período informado el porcentaje de llamadas efectivas fue del 99.52%; mientras que el restante 0.48% fue canalizado por medio del correo de voz habilitado para ser correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.





7

Protección económica de las personas consumidoras

7. Protección económica de las personas consumidoras

Devolución de \$ 43,281,569.83 millones a favor de 528,387 personas consumidoras, como resultado de la actuación oportuna y efectiva a las denuncias y gestiones en casos individuales y colectivos resueltos, en el período de junio 2009 a mayo 2014.

De dicho monto, **\$ 20,737,759.38 millones** han sido recuperados en el período junio 2014- mayo 2018, beneficiando a 160,557 personas consumidoras que interpusieron reclamaciones en la Defensoría del Consumidor.

Montos recuperados y personas consumidoras beneficiadas

	Junio 2009 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Monto recuperado	\$ 43,281,569.83	\$ 20,737,759.38	\$ 6,524,193.86
Beneficiados	528,387	160,557	9,922

En este cuarto año de gestión, la recuperación es de \$ 6,524,193.86 millones de dólares a favor de 9,922 personas consumidoras que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor. Del monto total, \$ 6,485,197.70 (99.40%) corresponden a resoluciones favorales en casos colectivos e individuales emitidas en los Centros de Solución de Controversias.



Montos recuperados

De junio 2017 a mayo de 2018



Montos recuperados por mes en denuncias y gestiones individuales de los Centros de Solución de Controversias

De junio 2017 a mayo 2018

Año	Mes	Personas consumidoras beneficiadas	Monto recuperado
2017	Junio	648	\$253,100.06
	Julio	626	\$202,406.92
	Agosto	476	\$165,424.88
	Septiembre	506	\$190,814.78
	Octubre	586	\$291,939.07
	Noviembre	490	\$199,483.43
	Diciembre	367	\$234,532.62
2018	Enero	410	\$340,007.93
	Febrero	529	\$302,982.15
	Marzo	442	\$204,630.86
	Abril	496	\$262,724.80
	Mayo	661	\$318,939.92
TOTAL		6,237	\$2,966,987.42

Los montos recuperados por sector en casos individuales, colectivos y gestiones, son encabezados por inmuebles (54.14%), como resultado de una denuncia colectiva que benefició a 480 familias en el municipio de El Pasinal con un valor de \$ 2,438,789.70; seguido por créditos (11.52%), agua potable (6.66%), vehículos (5.09%) y servicios (4.91%). En conjunto estos cinco sectores concentraron el 82.32% de los montos recuperados: \$5,371,434.74.

Montos recuperados por sector en casos individuales, colectivos y gestiones

De junio 2017 a mayo 2018



***Los demás sectores incluye: equipo informático, agrícola, transporte, seguros y fianzas, escolar, servicios de información crediticia, salud, cosméticos, prendas de vestir, servicios electrónicos financieros, artículos infantiles, alimentos, casas de empeño, energía eléctrica, hidrocarburos, servicios bursátiles, tributos y servicios, varios, y químicos.*

Caracterización de las devoluciones en los primeros sectores

Aunque la mayor parte de la devolución en el sector inmuebles proviene del caso colectivo en El Paisnal (\$2,438,789.70), en el período hubo también casos individuales, y otros dos casos colectivos de gran importancia por la cantidad de beneficiados y el monto recuperado:

El primero fue San Rafael Obrajuelo, La Paz, que benefició a 206 consumidores con \$448,000.00.

El segundo fue Colón, La Libertad, que benefició a 135 consumidores con \$430,825.22.

- En el sector de créditos, la mayor parte del monto recuperado se concentra en créditos de consumo con \$ 348,392.91 que representa el 46.35% del total; seguido por créditos para la adquisición de inmuebles con \$ 206,355.13 (27.46%). En ambas categorías, los principales motivos son

los cobros indebidos y la falta de entrega de documentos de obligación y cancelaciones.

- Los casos de agua potable se relacionan con fallos en el medidor, cálculos estimados de consumo, lectura errónea del medidor y aplicación de pliegos tarifarios equivocados.

- El sector de vehículos se concentra especialmente en automotores y motocicletas, a los que corresponde el 48.93% y 42.34%, respectivamente, del monto recuperado.

- Aunque el sector de servicios no es uno de los que tradicionalmente obtiene los mayores montos recuperados, se logró una cantidad muy significativa al proteger los derechos de los consumidores que adquirieron entradas para el concierto cancelado de 2017 de Los Fabulosos Cadillacs, lográndose la devolución de \$ 123,876.00.



8

Protección jurídica de las personas consumidoras

8. Protección jurídica de las personas consumidoras

En el período junio 2014-mayo 2018, la Defensoría del Consumidor ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos de 5,542 personas consumidoras, en casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, ante los Juzgados de Primera Instancia, Cámaras de Segunda Instancia y las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Al mismo tiempo, 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

En el año de gestión que se informa, la Defensoría ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses de 2,547 consumidores, el detalle se presenta a continuación:

- 1,483 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, por 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, y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría al no proporcionar la información requerida.
- Inicio del procedimiento sancionatorio en 871 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 la activación de procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de la Defensoría en 6 denuncias colectivas, en contra de los siguientes proveedores: ACACESPSA de R.L.; T.P., S.A. de C.V. (Condado Santa Rosa); CREDISIMAN, AMC, de R.L. de C.V.; SOVIPE Comercial, S.A. de C.V.; y Constructora Orion, S.A. de C.V..
- También se presentaron 447 denuncias referentes a la Ley Contra la Usura correspondientes al octavo y noveno cálculo de tasa máxima legal proveniente del BCR.
- Se han presentado 48 denuncias provenientes del primer y segundo cuadro del Observatorio de Publicidad Engañosa.
- El proveedor Premier Producciones, S.A. de C.V. fue denunciado en un caso colectivo al no hacer efectiva la devolución de lo pagado por las personas consumidores, para el concierto de la banda de rock Megadeth, espectáculo cancelado en agosto de 2016; denuncia que ya fue admitida en el Tribunal Sancionador Ref. 115-17 de fecha 2 de marzo de 2018.

Denuncias y representación judicial

De junio 2014 a mayo 2018

Casos por tipo	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Interés difuso derivados de inspecciones	874	653	747	1,483	3,757
Interés difuso derivados de contenido neto	184	117	317	871	1,489
Representación Judicial	7	35	45	186	273
Interés determinado o determinable	7	2	7	7	23
Total	1,072	807	1,116	2,547	5,542

Detalle de denuncias y representación judicial por tipo

De junio 2017 a mayo 2018

Casos por tipo	2017							2018					Total
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Interés difuso derivados de inspecciones	120	95	320	237	87	88	10	196	127	41	135	27	1,483
Interés difuso derivados de estudios de contenido neto	139	94	155	10	5	-	72	121	98	67	110	-	871
Interés determinado o determinable	1	-	1	1	-	-	-	1	1	-	1	1	7
Denuncias de Usura	-	-	-	39	-	-	110	-	86	132	6	1	374
Representación judicial tramitadas	6	13	15	15	25	20	20	15	15	14	14	14	186
Total	266	202	491	302	117	108	212	333	327	254	266	43	2,921

Apoyo legal

En el período junio 2014-mayo 2018, la Defensoría brindó atención a 146 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial ante tribunales de lo civil y mercantil en defensa de sus derechos. El monto de devolución correspondiente al período asciende a \$ 64,898.36.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría brindó atención a 25 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial ante tribunales de lo civil y mercantil en defensa de sus derechos. En uno de los casos se logró un arreglo extrajudicial a favor de un consumidor, donde se llevó a cabo la entrega de un vehículo nuevo en carácter de devolución por la suma de \$ 25,416.97.

Esta representación judicial, es ejercida por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor conforme a las facultades que le confiere el art. 58, literal i) de la Ley de Protección al Consumidor y el art. 52 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Detalle de los casos de representación Judicial

De junio 2014 a mayo 2018

Período	Proveedor	Resolución	Beneficiarios	Monto devuelto
Jun 14-May 15	Laura Saravia	Judicial	46 consumidores	\$ 920.00
	Servilens, S.A. de C.V.	Extrajudicial		\$ 250.00
	My Dream, S.A. de C.V.			\$ 2,056.53
	Corporación Argoz, S.A.			\$ 7,653.71
	Sermerint, S.A. de C.V.	Judicial		\$ 12,909.00
	Comedica, S.A. de C.V.	Judicial		\$ 2,118.40
	Inversiones Hidráulicas S.A. de C.V.	Extrajudicial		\$ 2,455.50
Sub total				\$ 28,363.14
Jun 15-May 16	Salazar Romero, S.A. de C.V.	Judicial	30 consumidores	\$ 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
Sub total				\$ 7,394.25
Jun 16-May 17	Novalaser, S.A. de C.V.	Judicial	45 consumidores	\$ 1,824.00
		Extrajudicial		\$ 600.00
				\$ 1,300.00
Sub total				\$ 3,724.00
Jun 17-May 18	José Antonio Najarro Pérez	Extrajudicial	25 consumidores	\$ 25,416.97
Sub total				\$ 25,416.97
Totales			146 consumidores	\$ 64,898.36

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 las personas consumidoras, en el período junio 2014-mayo 2018 la Defensoría del Consumidor verificó 927 contratos de productos y servicios financieros revisados en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero, el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) y la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM).

En el año de gestión que se informa la Defensoría del Consumidor verificó 236 contratos de productos y servicios financieros revisados en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero.

Revisión de contratos financieros

De junio 2014 a mayo 2018

	Jun-14 May-15	Jun-15 May-16	Jun-16 May-17	Jun-17 May-18	Total
Número de contratos verificados	255	203	233	236	927

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 las personas consumidoras 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 la Sala de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo

Sala de lo Constitucional

- Sentencia definitiva favorable en amparo contra Importadora y Exportadora Elektra, S.A. de C.V., con 21 de marzo de 2018. Devolución de \$ 418,245.96 y multa de \$432,816.00 por la infracción al art. 44 letra d) de la LPC, por el cobro de intereses realizado en exceso a cada uno de los consumidores que suscribieron contratos antes de la vigencia de la ley, quienes fueron objeto de aplicación del método Flat o comercial. El caso data del 13 de enero de 2009, cuando el Tribunal emitió sentencia final contra el citado proveedor.
- Sentencia definitiva favorable en amparo contra Citibank El Salvador, S.A., con fecha 14 de junio de 2017. Devolución de \$ 407,937.95 y multa de \$ 485,810.40, en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$ 25.00 dólares realizados durante los meses de diciembre de 2005 a octubre de 2006.
- Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco Scotiabank, S.A., con fecha 19 de marzo de 2018. Devolución de \$126,450.72 y multa de \$151,656.00 por la práctica abusiva de cobros injuriantes conforme al art. 18, literal f) y art. 44, literal e) de la Ley de Protección al Consumidor. Este caso fue sancionado por el Tribunal Sancionador el 16 de marzo de 2009.
- Sentencia definitiva favorable en amparo contra Banco de América Central, S.A., con fecha 16 de abril de 2018. Multa de \$852.00, en concepto de recargo por inactividad y manejo de cuentas de ahorro, Arts. 18 letra c), 19 letra a) y 20 letra e).
- Sentencia definitiva en caso de amparo del Banco de América Central contra LPC. La Sala de lo Constitucional, declara no ha lugar demanda de amparo del proveedor contra el artículo 12-A, de la Ley de Protección al Consumidor, ratificando la constitucionalidad del marco jurídico a favor de los derechos económicos de los consumidores.

Casos activos en Sala de lo Contencioso Administrativo

- Caso PROPRO, S.A. de C.V., proveedor de agua potable en la modalidad “autoabastecido”, sancionado por el Tribunal Sancionador con una multa y una orden de devolución por la sumas de \$ 45,697.50 y \$ 23,949.00, respectivamente, por realizar cobros indebidos y no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, entre otras infracciones previstas en los arts. 42 literal a), 43 literal e) y 44 literal e) en relación al art. 18 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor.
- Caso Scotiabank, S.A., sancionado con multa de \$ 10,000.00 por la difusión de publicidad engañosa o falsa, infracción establecida en los arts. 4, literal b); 31 y 43 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor.
- Caso colectivo contra Salazar Romero, S.A. de C.V., proveedor sancionado con una multa de \$ 22,387.50 por realizar cobros indebidos en tarifas de los servicios de agua potable, jardinería y mantenimiento.
- Caso Óptima Servicios Financieros, S.A. de C.V., proveedor del sector de servicios financieros (no regulado), sancionado con multa de \$ 2,031.00 y orden de devolución de lo cobrado indebidamente por la suma de \$ 902.73 a favor del consumidor afectado.





9

Ejercicio de la potestad sancionadora

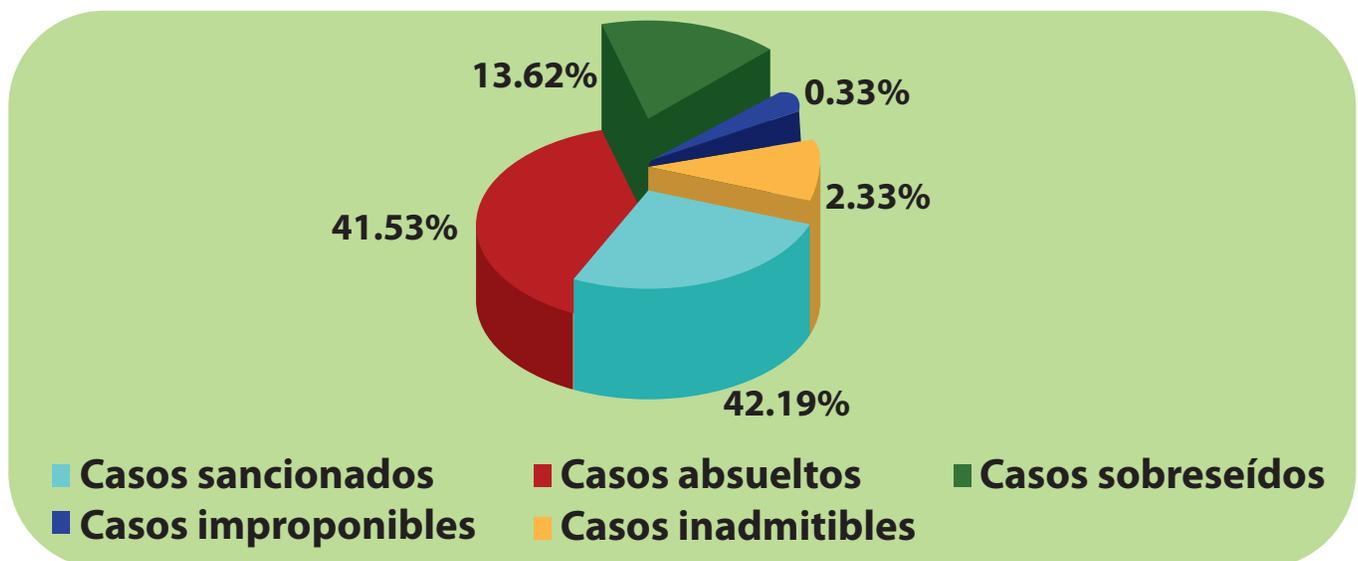
9. Ejercicio de la potestad sancionadora

El Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, durante el período que se informa cerró 554 casos. 236 resoluciones corresponden a expedientes sancionados con la imposición de multas a infractores de la Ley de Protección al Consumidor, por la suma de \$ 1,185,347.62. Además ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de \$ 13,579.19 a favor de 349 personas consumidoras.

En el siguiente gráfico se muestran los porcentajes del total de casos cerrados por tipo de resolución emitida.

Resoluciones del Tribunal Sancionador, por tipo

De junio 2017 a mayo 2018



Multas impuestas

En el período junio 2009- mayo 2018, el Tribunal Sancionador de la Defensoría ha sancionado con multas 4,149 casos que en su conjunto suman \$ 11,717,962.97; mientras que en el período junio 2014- mayo 2018, cerró con multas 2,015 casos por la suma de \$ 6,021,773.65.

Multas impuestas por períodos

De junio 2009 a mayo 2018

	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18
Casos sancionados	4,149	2,015	236
Multas impuestas	\$ 11,717,962.97	\$ 6,021,773.65	\$ 1,185,347.62

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2017 a mayo 2018

Año	Mes	Casos cerrados	Expedientes sancionados	Monto de la multa (\$)
2017	Junio	25	12	\$ 4,948.46
	Julio	22	5	\$ 115,851.60
	Agosto	18	5	\$ 16,341.20
	Septiembre	30	11	\$ 68,380.78
	Octubre	88	31	\$ 203,889.90
	Noviembre	44	25	\$ 49,274.25
	Diciembre	183	83	\$ 371,036.25
2018	Enero	40	32	\$ 113,585.10
	Febrero	27	9	\$ 103,111.60
	Marzo	16	3	\$ 4,143.00
	Abril	30	9	\$ 38,370.60
	Mayo	31	11	\$ 96,414.88
Total		554	236	\$ 1,185,347.62

Proveedores sancionados con multas más altas

De junio 2017 a mayo 2018

	Proveedor sancionado	Multa impuesta
1	Telemovil El Salvador, S.A.	\$ 464,701.20
2	GMG Servicios El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, y EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.	\$ 150,697.50
3	Banco Citibank de El Salvador S. A.	\$ 94,102.00
4	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	\$ 67,230.00
5	Banco de América Central, S.A.	\$ 44,820.00
6	Scotiabank El Salvador, S. A.	\$ 39,217.50
7	Banco Agrícola, S. A.	\$ 31,791.30
8	ANDA	\$ 31,886.19
9	Banco Procredit, S.A.	\$ 22,410.00
10	EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.	\$ 22,410.00
11	Banco Azteca El Salvador, S.A.	\$ 21,900.71
12	Vacation Club of America, INC.	\$ 20,833.50
Total		\$ 1,011,999.90

Compensación económica

En el período junio 2009-mayo 2018, el Tribunal Sancionador de la Defensoría ordenó devoluciones por un valor de \$ 10,565,352.17 en favor 421,993 personas consumidoras; mientras que en el período de junio 2014 a mayo 2018, fueron beneficiadas 122,146 personas consumidoras con una devolución acumulada de \$ 4,155,645.77.

En el año de gestión que se informa las devoluciones corresponden a 9 casos individuales (por un monto de \$ 4,345.19) y 2 casos colectivos (por \$ 9,234.00).

Recuperación económica y beneficiados

De junio 2017 a mayo 2018

	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18
Recuperación económica	\$ 10,565,352.17	\$ 4,155,645.77	\$ 13,579.19
Consumidores beneficiados	421,993	122,146	349

Casos colectivos y/o difusos cerrados con sanción

De junio 2017 a mayo 2018

Referencia	Proveedor	Multa impuesta	Medida de compensación	Cantidad de beneficiados	Rubro
1464-12 Acum	Telemovil El Salvador , S.A.	\$ 112,050.00	Ordena cancelación de reporte de mora histórica y deuda comercial	4	Operadores de telecomunicaciones
1596-12 Acum	Telemovil El Salvador, S.A. y EQUIFAX Centroamerica, S.A. de C.V.	\$ 89,640.00		1	
242-13 Acum.	Telefónica Móviles El Salvador, S.A. y EQUIFAX Centroamérica, S.A. de C.V.	\$ 44,820.00		1	
1793-13 Acum 715-14	Inversiones Hidráulicas, S.A. de C.V.	\$ 12,719.40	\$ 6,794.00	166	Proveedores de agua
838-12 Acum	Banco Azteca El Salvador, S. A.	\$ 8,518.50	\$ 40.86	1	Servicios Financieros
324-12 Acum	Banco Agrícola, S.A.	\$ 5,395.20	\$ 1,976.83	3	
1595-14	AMPO, S.A. de C.V.	\$ 3,289.50	\$ 2,440.00	167	Proveedores de agua
104-12 Acum	Banco Agrícola, S.A.	\$ 2,412.30	\$ 1,227.50	3	Servicios Financieros
602-12 Acum		\$ 1,370.40	\$ 200.00	1	
1715-12 Acum	Almacenes Siman, S.A. de C.V.	\$ 1,096.50	Cambio de equipo (tv) por el valor de \$ 678.00	1	Almacén de muebles y electrodomésticos
298-12 Acum	Banco Citibank de El Salvador, S.A.	\$ 896.40	\$ 900.00	1	Servicios Financieros
		\$ 282,208.20	\$ 13,579.19	349	

Multas pagadas

US \$ 894,369.43

El 65.42% de estas multas (\$ 585,088.85) fueron pagadas voluntariamente por los proveedores en colecturía del Ministerio de Hacienda. Los proveedores presentaron copia del recibo ante el Tribunal Sancionador. El 34.58% restante de las multas (\$ 309,280.58) pagadas fueron cobradas por la Fiscalía General de la República (FGR).

Detalle de multas pagadas

De junio 2017 a mayo 2018

Año	Mes	Multa pagadas voluntariamente	Multas cobradas por FGR
2017	Junio	\$ 1,146.60	\$ 18,235.40
	Julio	\$ 1,350.00	\$ 22,793.50
	Agosto	\$ 498,634.60	\$ 25,296.40
	Septiembre	\$ 2,943.20	\$ 12,723.23
	Octubre		\$ 10,982.85
	Noviembre	\$ 58.48	\$ 8,623.55
	Diciembre	\$ 67,467.12	\$ 37,908.01
2018	Enero		\$ 24,805.63
	Febrero	\$ 13,050.85	\$ 46,317.59
	Marzo		\$ 20,735.89
	Abril		\$ 55,728.10
	Mayo	\$ 438.00	\$ 25,130.43
	Total	\$ 585,088.85	\$ 309,280.58

Activación de procedimientos sancionatorios

- En el período, el Tribunal Sancionador recibió 2,311 denuncias sobre posibles infracciones a disposiciones de Ley de Protección al Consumidor, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y Ley Contra la Usura.

Clasificación de denuncias por tipo

- 1,813 casos ingresados durante el período fueron iniciados por denuncias de la Presidencia de la Defensoría a partir de posibles infracciones detectadas en inspecciones, auditorías y estudios.
- 498 casos ingresaron por denuncias individuales, derivados del Centro de Solución de Controversias.



10

**Comunicación institucional
con la ciudadanía**

10. Comunicación institucional con la ciudadanía

Para informar y orientar a las personas consumidoras, y promover la participación ciudadana en el ejercicio de la defensa de sus derechos y contribuir al fomento de una cultura de consumo responsable, la Defensoría del Consumidor impulsó diferentes acciones comunicacionales, destacando entre otras acciones: la producción de programas en radio y televisión en espacios gratuitos en medios de comunicación públicos y privados, la producción y difusión de audiovisuales para orientar a la ciudadanía en la utilización de las diferentes plataformas de denuncia y educación al consumidor, la gestión de redes sociales y sitio web, así como el fortalecimiento de las comunicaciones internas.



A medida que avanzan las tecnologías de la información y comunicación, los consumidores exigen una comunicación más dinámica y acceso a información clara, oportuna y útil en la toma de decisiones cotidianas en materia de consumo para adquirir un bien o servicio. El énfasis en el enfoque educativo nos permite empoderar y fortalecer la participación ciudadana en el ejercicio pleno de sus derechos como consumidores y en la creación y fomento de una cultura de denuncia en la población salvadoreña.

Defensoría en televisión y radio

- **La Defensoría en “De Mujer a Mujer”, Canal 33.** Espacio quincenal con un promedio de duración de doce minutos, que ofrece contenidos informativos y educativos, orientados a las mujeres; principalmente consejería en materia de consumo. En el período se realizaron 24 programas, gracias al apoyo de Canal 33.
- **La Defensoría en Arriba Mi Gente, Canal 21.** El programa de la Defensoría del Consumidor en canal 21, se transmite cada quince días en horario matinal los jueves con un promedio de duración de diez minutos. El contenido está orientado a brindar información útil y oportuna en materia de consumo en temas estratégicos como: derechos de consumidores en compra de vivienda, exigibilidad de garantía y obligaciones de proveedores financieros, entre otros. Durante el período y gracias al apoyo del Grupo Megavisión se han realizado 24 programas.
- **La Defensoría en Tú Mañana, Canal 10.** A través de este programa cada quince días brindamos información oportuna y orientación en materia de consumo. Durante el período informado se realizaron 24 programas de un aproximado de 10 minutos cada uno.
- **Defensoría en Canal Wow/canal 25.** Este espacio para orientar a las personas consumidoras se transmite los miércoles a través del Canal Wow de Chalchuapa, Santa Ana. Con ello, nuestros mensajes llegan a la población occidental a través de medios alternativos de comunicación locales. De junio de 2017 a mayo de 2018 se han realizado un total de 24 programas.
- **Defensoría 910: Radio Nacional de El Salvador.** La Defensoría del Consumidor con el apoyo de Radio Nacional de El Salvador transmite el programa Defensoría 910. Este programa es retransmitido en simultáneo para las audiencias de Radio Bálsamo (con cobertura en Zaragoza y los municipios de la zona sur del departamento de La Libertad y de San Salvador). En el período se realizaron 50 programas con temáticas coyunturales en materia de consumo.

Cada miércoles durante una hora fomentamos la participación ciudadana. Con este fin se tienen habilitados los teléfonos de cabina 2228-7914 y 2228-7916, para que la ciudadanía realice consultas o avisos de infracción. En el período se atendieron un aproximado de 289 consumidores, es decir, un promedio de entre 5 y 6 consultas por cada programa.

- **La Defensoría en Radio Sonora.** Para informar y orientar a los consumidores también contamos con un espacio gratuito gracias al apoyo de Radio Sonora que nos permite ampliar la cobertura y difusión hacia otros segmentos poblacionales durante las mañanas de cada jueves, en el cual la Defensoría del Consumidor cuenta con un segmento de 10 a 15 minutos, que nos permite informar y atender a la ciudadanía. De junio 2017 a mayo 2018 se han realizado 51 programas institucionales.
- **La Defensoría en “Conexión Comunitaria”.** A través de las 22 estaciones comunitarias socias de la Asociación de Radios y Programas Participativos de El Salvador (ARPAS) se han transmitido 34 cápsulas educativas con diversos contenidos de interés para los consumidores, dirigidos a la audiencia urbana y rural del país.

Marketing digital: redes sociales y web

Con el fin de informar y orientar a las personas consumidoras durante el período que comprende el presente informe se realizó la difusión de contenidos a través de las redes sociales y sitio web institucional, así como a través de los canales internos de información para fortalecer la capacidad institucional de comunicación e interacción con la ciudadanía y el talento humano de la Defensoría.

En el período que se informa, la cuenta oficial de la Defensoría en la red social Twitter, creció un 6.21%, con relación al período anterior, llegando a un total de 103,878 mil seguidores; y en la red social Facebook, del 19.17%, alcanzando 33,369 fans en esta comunidad virtual.

En total se realizaron 2,287 publicaciones en las redes sociales, de estas 1,521 en Twitter y 766 en Facebook. La publicaciones se encuentran relacionadas al quehacer institucional, consejos en materia de consumo, resultados de estudios de consumo y mercados y alertas de consumo, entre

otros temas de interés para la población. El alcance de estas publicaciones en este año que se informa es de 1,683,500 impresiones de los tweets publicados. El promedio mensual es de 140,291 vistas de los mensajes publicados.

Cabe destacar que a través de estas redes sociales fueron atendidas un total de 2,648 personas a quienes se les brindó orientación, información y asesoría. El 84% en Facebook y el 15.26% restante por medio de @Defensoria_910.

Como parte del marketing digital, esta Defensoría cuenta con un espacio quincenal en La Prensa Gráfica a través de la Twitcam, que nos permite conectarnos e interactuar con la comunidad en Twitter. Cada quince días a través de este medio facilitamos respuestas, información y consejos oportunos a las personas consumidoras. En el período se realizaron 24 enlaces de un aproximado de una hora cada conexión con la comunidad digital.

Campañas en redes sociales

Entre las campañas educativas que se realizaron a través de las redes sociales: Facebook y Twitter, se detallan las siguientes:

- Campaña informativa sobre las casetas telefónicas y servicios 910.
- Campaña de lanzamiento de la aplicación Defensoría 2.0.
- Campaña educativa de recomendaciones para las festividades agostinas.
- Campaña informativa sobre las promociones durante el Black Friday.
- Campaña educativa sobre consumo en temporada navideña
- Campaña educativa de consumo responsable en el marco de San Valentín.
- Campaña en el Día Nacional y Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras.
- Campaña de recomendaciones durante las vacaciones de Semana Santa.
- Campaña sobre las promociones y derechos de los consumidores en el marco del Día de la Madre.



Defensoría Web

El portal web de la Defensoría del Consumidor es un medio para que la ciudadanía se informe de las acciones institucionales de protección al consumidor y acceda a la plataforma de servicios como Defensoría en línea y el Observatorio de Precios. Esta web ofrece, entre otros productos, información oportuna y actualizada sobre alertas de consumo, estudios de mercados, sondeos semanales de precios, marco normativo de protección al consumidor, resoluciones del Tribunal Sancionador, programación de jornadas de la Defensoría Móvil en el territorio y de atención en las ventanillas descentralizadas. En el presente período que se informa el total de visitas a www.defensoria.gov.sv fue de 88,165 personas consumidoras.

Boletín electrónico

En el período se realizó la producción y difusión de 43 boletines “Defensoría en Acción”. Este boletín informativo es enviado a través de correos electrónicos a público externo e interno para dar a conocer las acciones de la Defensoría del Consumidor.



Producción audiovisual

En el período se produjeron seis webcast educativos e informativos.

La difusión de estas innovadoras producciones audiovisuales se realizó a través de redes sociales de la Defensoría en YouTube, Facebook y Twitter.

Estas producciones también fueron proyectadas en los eventos públicos institucionales de la Defensoría del Consumidor y otras copias fueron entregadas a la Dirección de Ciudadanía y Consumo para su reproducción durante las jornadas educativas en centros escolares, comunidades, gabinetes departamentales y asambleas ciudadanas, entre otros espacios de participación ciudadana.

Detalle de las producciones audiovisuales:

1. Logros y avances en protección al Consumidor
2. La Defensoría conectada con vos (App)
3. Agenda de cambios en materia de protección al consumidor
4. Modernización de la Defensoría del Consumidor
5. Proceso de devolución del Banco Cuscatlán
6. Derecho a la garantía



Difusión en prensa

Adicionalmente, a los programas institucionales en los diversos medios de comunicación se realizaron 182 acciones comunicacionales para difundir información sobre el quehacer y contribuir al posicionamiento de la Defensoría. Con este fin se realizaron conferencias de prensa y entrevistas a través de la gestión de espacios en radio, televisión y prensa escrita, según detalle:

- 105 entrevistas en radio;
- 46 entrevistas en televisión;
- 28 conferencias de prensa;
- 3 entrevistas con prensa escrita.

Publicaciones

En el marco del Día Nacional y Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras, se publicó el estudio “El Comercio Electrónico en El Salvador, mercados digitales conectados con tus derechos”, con el objetivo de presentar el panorama del comercio electrónico y brindar posibles oportunidades de mejora en el marco normativo de protección de los derechos de los consumidores en el país.

Además, se publicó el informe: Avatares en la protección al consumidor en El Salvador, en el cual se detallan los principales cambios en la protección al consumidor en el período de 2009-2018.

Estudios sobre consumo

Se realizaron un total de 9 publicaciones de estudios de contenido neto de productos alimenticios a través de e-paper para sitio web de la Defensoría del Consumidor y redes sociales institucionales:

- “Que ni el café ni el peso te quiten el sueño. Nosotros nos ocupamos de verificar el peso justo”. Se verificaron 33 marcas de café molido y mermelada.
- “Trabajamos para refrescar tu economía”. Se verificaron 7 marcas de horchata y cebada.
- “Con peso y medida justa, siempre un mejor sabor se degusta”. Se verificaron 48 marcas de lasaña precocida, salsa de tomate, empanizador, mortadela, refresco en polvo y semita.
- “En tu plato cada grano cuenta”. Se verificaron 24 marcas de arroz precocido, arroz blanco, dips y té helado líquido.
- “Pon un gramo de curiosidad a tus compras”. Se verificaron 31 marcas de fruta deshidrata, cremas (natas), bebidas de soya y champiñones.
- “El dulce sabor del peso justo”. Se verificaron 24 marcas de sirope, pepinosa y garbanzos.



Avatares en la protección al consumidor en El Salvador
Avances y desafíos



- “Hidratamos tu economía vigilando el peso de tus compras”. Se verificaron 32 marcas de bebidas hidratantes, suplementes alimenticios, leche fluida, sopas instantáneas y salsa con chile.
- “Equilibrio, Certeza y Seguridad”. Vigilamos el peso exacto de tus compras. Se verificó el peso de 35 marcas de harina de maíz, frijol rojo de seda, pan integral, jaleas, chicharos y sustituto no lácteo de crema en polvo.
- “Razones de peso para reflexionar tus compras”. Se verificaron 50 marcas de yogurt semisólido, líquido, granola, quesos, tortillas nachos, pasta de tomates, palitos de pan, chocolate en tablilla, quesadilla, arroz preparado y proteína de soya deshidratada.
- “El delicioso sabor del peso exacto”. Dieciséis marcas de flan, harina de trigo, puré de papa y frijol rojo comercializadas en las cadenas de supermercados del país, fueron verificadas por el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado de la Defensoría del Consumidor, para determinar que el contenido envasado es conforme con el peso informado en las etiquetas.

Estudios comparativos de precios

Adicionalmente, se publicaron 3 estudios comparativos especializados de servicios de e-banking, transporte terrestre y transporte aéreo.

Además, se difundieron un total de 20 sondeos de precios en la modalidad de publicación “Quién en quién en los precios”, los cuales fueron compartidos a través de las redes sociales, portal web de la Defensoría y, a nivel interno, en SINCO y carteleras informativas.

¿Quién es quién en los precios?

- Barbacoa a gas y carbón
- Productos tecnológicos
- Telefonía móvil pospago
- Seguros para vehículos
- Frijol a granel
- Seguros de vida
- Flores (en el marco del día de los difuntos)
- Remesas
- Pavos y uvas
- Segundo sondeo de útiles escolares
- Chocolates, globos y tazas
- Restaurantes
- Protector solar
- Pescado
- Electrodomésticos
- Remesas
- Comida para perros
- Comida para gatos, aves y peces
- Hoteles en San Miguel (en el marco del Carnaval de San Miguel)



Boletín semanal de precios

Con el objetivo de informar y orientar a los consumidores con los precios de productos básicos en el mercado, la Defensoría del Consumidor realiza diferentes sondeos en el mercado. Este tipo de publicación inició en el mes de agosto de 2017. Desde entonces al mes de mayo del presente año se han diseñado y publicado 36 ediciones del Boletín de precios semanalmente.



Orienta tu consumo

La promoción del conocimiento y la participación ciudadana para la defensa de sus derechos es un eje clave de la gestión de la Defensoría. En el período se produjeron 443,600 ejemplares de materiales educativos.

- 75,000 separadores sobre derechos de las personas consumidoras;
- 50,000 flyer educativos sobre ofertas y promociones;
- 50,000 brochure sobre hábitos en el uso de agua potable;
- 50,000 brochure sobre obligaciones y prohibiciones de los proveedores de servicios financieros;
- 50,000 brochure sobre 15 recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito;
- 50,000 brochure sobre ahorro y presupuesto familiar;
- 50,000 brochure sobre ABC de medios alternos;
- 28,000 brochure navideño;
- 25,000 brochure escolar;
- 5,000 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor, versión bolsillo
- 5,000 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor, versión popular;
- 5,000 brochure del día de la madre;
- 600 afiches sobre derechos de los consumidores en los juegos mecánicos y de azar.



11

Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)

11. Coordinación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)

Coordinación y fortalecimiento del SNPC

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor ha sido establecido por la Ley de Protección al Consumidor, normativa que otorga a la Defensoría del Consumidor la calidad de entidad coordinadora del SNPC. El objetivo es el involucramiento de las distintas instituciones estatales en la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, de acuerdo con sus propias competencias. Los principales avances en el fortalecimiento del SNPC se describen a continuación:

Durante el período junio 2017– mayo 2018, se logró un 78.4% de cumplimiento del Plan de Implementación de de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), (2015-2019), gracias a la ejecución efectiva de 69 de las 88 acciones que conforman el Plan, lo cual evidencia el compromiso colectivo de parte de las instituciones integrantes del SNPC por continuar fortaleciendo la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Estado de cumplimiento de las acciones del Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor

De junio 2015 a mayo 2018

Condición de las acciones	No. de acciones	%	% Acumulado
Cumplidas	41	46.6%	46.6%
Iniciadas	28	31.8%	78.4%
No iniciadas	19	21.6%	--
Total de Acciones	88	100%	--

Los resultados de mayor impacto obtenidos en el período del informe, 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

- Inspecciones en 90 establecimientos (28 restaurantes, 23 supermercados y 39 tiendas de conveniencias), que comercializan alimentos y bebidas para verificar fecha de caducidad vigente y etiquetado en idioma castellano, conforme a las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor. Durante estas inspecciones también se verificó el cumplimiento de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (LSTC) relacionado con la prohibición de aumentar el precio del bien o servicio por compras con tarjetas de crédito, y que no diferencien estos bienes o servicios por compras en efectivo.
- Difusión de 6 alertas de consumo relacionadas con los siguientes productos:
 - i) Baterías para computadoras portátiles y estaciones de trabajo móviles HP por sobre calentamiento o explosión (enero 2018);
 - ii) Platos y tazones para niños de la marca Playtex, de la empresa Edgewell Personal Care, debido al peligro obstrucción y asfixia (noviembre 2017);
 - iii) Pulsera de presión vendida junto con el libro de cuentos “Dream Works Trolls: It’s Hug Time!”, que realiza la compañía Studio Fun International Inc. por peligro de laceración para la persona usuaria (octubre de 2017);
 - iv) Prototipos de neumáticos WILDPEAK A/T3W y WILDPEAK M/T de la marca FALKEN, por puesta de parches o tapones en los orificios de las bandas laterales que hacen inseguro el uso de los neumáticos de vehículos (septiembre 2017);
 - v) Sillas de oficina equipadas con sistema de deslizamiento sincrónico, debido al riesgo de caída de los usuarios (junio 2017), retiro voluntario de la empresa Leggett & Platt Inc.;
 - vi) Puertas de seguridad expandibles plegables, debido al riesgo de entrapamiento y estrangulación de niños pequeños, ya que el cuello puede encajar en la abertura en forma de “v” a lo largo del borde superior de la puerta (junio de 2017) retiro voluntario de la empresa Madison Mill Inc..
- Elaboración de propuesta de reglamento de la “Ley de Derechos y Deberes de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud”, por medio del Comité Sectorial de Salud y Medicamentos, con el fin de desarrollar los contenidos de dicha normativa, adoptando las acciones necesarias para emitir normas técnicas, medios de verificación del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, promoción de mejoramiento de la atención de salud en los establecimientos, difusión de los deberes y derechos de los pacientes; autorización de los reglamentos y otras acciones pertinentes para su cumplimiento.
- Difusión de marcos normativos para proveedores. En coordinación con el Comité Sectorial de Alimentos se realizaron 9 talleres sobre los marcos normativos para los sectores de plantas artesanales lácteas (4); establecimientos que comercializan alimentos y bebidas (4); y de fortificación de alimentos en El Salvador (1), con el fin de promover el conocimiento y el cumplimiento de las normativas y los reglamentos técnicos de alimentos, para proteger la salud y seguridad en el consumo, y fomentar las buenas prácticas empresariales y la promoción de la competencia entre los proveedores. En dichos talleres participaron 426 proveedores, y 506 personas; 213 hombres y 293 mujeres.
- Adicionalmente, el Comité Sectorial de Salud y Medicamentos, también, propició la realización de 7 talleres de divulgación de “Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud”; y el “Marco Normativo aplicable a laboratorios clínicos en El Salvador y la Norma ISO 15189:2012 Laboratorios Clínicos- Requisitos para la calidad y competencia”. La participación fue de 128 proveedores, y 228 personas (94 hombres y 134 mujeres).

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

- Verificación del cumplimiento de la Ley de Medicamentos y del Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máxima al Público. En septiembre de 2017 se implementó el Plan de Inspección para la verificación de precios de los Medicamentos en 1,952 farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional, para garantizar que las personas consumidoras adquieran sus medicinas de acuerdo al listado de precios vigentes. Según la Dirección Nacional de Medicamentos, en promedio, la reducción de pago para los consumidores será del 30% con este nuevo listado de precios, lo cual significará un ahorro adicional de al menos \$3.4 millones para el año 2017, haciendo un ahorro total de \$110 millones para las familias salvadoreñas desde la aprobación de esta normativa.
- Inspecciones en más de 224 establecimientos a nivel nacional, para garantizar que los distintos establecimientos que emiten tiquete en sustitución de factura de consumidor final dispongan de la autorización respectiva, y que además la emisión del tiquete cumpla con los requisitos legales establecidos en el artículo 115 del Código Tributario. Dicho plan ayudará a la administración tributaria a tener certeza de que los comercios estén trasladando íntegramente, al Ministerio de Hacienda, el cobro de IVA que los consumidores pagan al adquirir productos o servicios.



- Promoción de buenas prácticas empresariales. Con este fin, en octubre de 2017 se realizó un taller para la divulgación del Manual de Buenas Prácticas para la Protección de las Personas Consumidoras en sus relaciones con los proveedores del sector restaurantes. Este instrumento de referencia tiene el propósito de fomentar la atención responsable y respetuosa de los derechos de los consumidores y promover la transparencia, acceso a información oportuna y clara para la ciudadanía. Esta iniciativa busca además darle vigencia a las nuevas Directrices de Naciones Unidas de Protección a la Persona Consumidora.

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



- Gestión y difusión de información durante entrevistas radiales a través de las entidades miembros del Comité Sectorial de Salud y Medicamentos. Entre otros temas, sobre la campaña de prevención del alcoholismo, “los estrenos del alcohol” (agosto 2017); la protección de la salud y seguridad en el consumo de medicamentos (septiembre de 2017); resultados del plan de verificación de máquinas registradoras y puntos de ventas, y disposiciones de la LPC, en coordinación con el Ministerio de Hacienda (febrero 2018); y, la importancia del uso racional de los antigripales y antibióticos (mayo 2018).

- Investigación y difusión del “Perfil de la persona consumidora en el departamento de Sonsonate”, realizada en coordinación con la Universidad de Sonsonate. Este estudio identifica las características principales de los consumidores con relación al acceso y consumo de alimentos y servicios de agua potable, telecomunicaciones, energía eléctrica y servicios financieros. La investigación fue presentada en septiembre de 2017 ante la comunidad académica, sectores empresariales, gabinete departamental y asociaciones de consumidores del occidente del país.
- Acercamiento de servicios a la ciudadanía mediante la expoferia realizada en la Plaza de la Salud en agosto de 2017, en la que alrededor de 14 instituciones públicas integrantes del SNPC brindaron servicios de información, orientación y recepción de reclamos de las personas consumidoras.
- En el marco de ejecución de los nueve años el Programa de Educación financiera ha beneficiado alrededor de 46,708 personas en los 14 departamentos del país. Asimismo, las instituciones cuentan con las Estrategias Nacionales de Educación Financiera como marco referencial para mejorar sus intervenciones futuras en las instituciones financieras del país.

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



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



- En enero de 2018, el Banco de Fomento Agropecuario (BFA) y el Banco Hipotecario, que forman parte de la banca de desarrollo, se incorporaron al convenio marco de “Cooperación y apoyo interinstitucional en materia de educación financiera” en el que se comprometieron a fortalecer las capacidades de los micro, pequeños y medianos empresarios en el sector agrícola; y promover la inclusión de la educación financiera en la currícula educativa nacional.

Entre el año 2014 y 2018 se han fortalecido las capacidades de la ciudadanía en materia de consumo mediante la realización de “Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible”, en alianza con instituciones académicas como la Universidad de El Salvador, Universidad de Sonsonate, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, Universidad Luterana Salvadoreña e instituciones gubernamentales como la Asamblea Legislativa. Sólo en el período de junio 2017 a mayo de 2018 se formaron a 77 personas consumidoras dentro de los cuales se identificaron estudiantes universitarios, miembros de asociaciones de consumidores, personal técnico del Ministerio de Salud y de la Asamblea Legislativa, entre otras 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

- En el mes de junio de 2017, el Ministerio de Educación (MINED), la Defensoría del Consumidor, el Ministerio de Salud (MINSAL) y el Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD) presentaron la normativa denominada: “Regulación de Tiendas y Cafeterías Escolares Saludables” para promover el consumo saludable en la población escolar. El propósito de este instrumento normativo busca proteger la salud y fomentar la nutrición saludable de los estudiantes en los centros educativos públicos y privados.
- Por otro lado, en agosto de 2017 el Comité Sectorial Inmobiliario realizó el “Foro sobre los pros y los contras del desarrollo urbanístico vertical”, como una manera de colocar en la discusión pública una opción sostenible de vivienda para fines habitacionales. Los resultados del evento sugieren una actualización del marco normativo de esta modalidad de construcciones. El evento contó con una asistencia de 80 personas provenientes de instituciones del SNPC, sector privado de la construcción y ONG’s relacionadas con el tema.
- En diciembre de 2017, el Comité Sectorial de Servicios Financieros elaboró el informe preliminar que busca registrar el avance del financiamiento de iniciativas que promueven la eficiencia energética y que además son

amigables con el medio ambiente. El informe muestra que tanto el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) como el Banco de Fomento Agropecuario (BFA) otorgaron recursos según las siguientes rubros de apoyo: BANDESAL adquisición de activo fijo (\$10,300,000), capital de trabajo asociados a proyectos de eficiencia energética (\$103,000) haciendo un total preliminar de \$10,403,000. El BFA, por su parte, financió la instalación de paneles solares (\$119,000) y construcción de biodigestores y otros equipos (\$350,000), haciendo un total de \$469,000. El informe preliminar destaca que el apoyo a estos programas crediticios por ambas instituciones ascendió a \$10,872,000.

- En el mes de abril de 2018, el Comité Sectorial de Telecomunicaciones y Energía en coordinación con la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANANDA), en el marco del mes de la eficiencia energética, participaron en la Feria de la Eficiencia Energética realizada en las instalaciones de la Gerencia Central, plantel El Coro de ANANDA. El objetivo de esta expoferia era mostrar las diferentes iniciativas que disponen las instituciones en el campo de la eficiencia energética. La actividad contó con la presencia de todas las instituciones del Comité Sectorial de Telecomunicaciones y Energía así como instituciones privadas que promovieron bienes eficientes y amigables con el medio ambiente.





12

12. Relaciones institucionales y cooperación internacional

12. Relaciones institucionales y cooperación internacional

Fortalecimiento de las relaciones institucionales



La Defensoría del Consumidor realizó una serie de acciones encaminadas a fortalecer las sinergias institucionales con entidades aliadas que pueden apoyar técnicamente el trabajo y a su vez, emprender esfuerzos conjuntos para ampliar y fortalecer la protección de derechos de las personas consumidoras, destacando los siguientes avances:

- Carta de Entendimiento entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y la Defensoría del Consumidor (DC), para desarrollar acciones conjuntas que fortalezcan la promoción de una cultura ambiental y de consumo responsable mediante un trabajo coordinado con diferentes instituciones y actores claves de la sociedad.
- Convenio de Cooperación entre el Tribunal de Ética Gubernamental (TEG) y la Defensoría del Consumidor, con el fin de establecer los términos y condiciones de actividades de cooperación para el desarrollo de acciones de promoción y difusión de la Ley de Ética Gubernamental y de la cultura ética, así como también en la tramitación del procedimiento administrativo sancionador que regula dicha Ley, en lo referente a la recepción de denuncias y avisos que pudiesen derivar en posibles infracciones a los deberes o prohibiciones éticas.

- Adenda al Convenio Marco de Cooperación y Apoyo Interinstitucional en Materia de Educación Financiera, suscrito entre el Banco Central de Reserva (BCR), Ministerio de Educación (MINED), Instituto de Garantía de Depósitos (IGD), Defensoría del Consumidor y Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) que tiene el propósito de incorporar por unanimidad como entidades partes al Banco Hipotecario (BH) y al Banco de Fomento Agropecuario (BFA), con el objetivo de establecer las directrices generales para unificar esfuerzos institucionales entre las Entidades Parte que permitan desarrollar, entre ellas, un trabajo coordinado, dinámico e interactivo dentro del Programa de Educación Financiera de El Salvador.
- Adenda de Prórroga a Carta suscrita entre la Secretaría de Inclusión Social (SIS) y la Defensoría del Consumidor, para ampliar la vigencia del convenio suscrito en el año 2014 que tiene como objetivo la habilitación, funcionamiento y regulación de una ventanilla de la Defensoría que brinde asistencia y asesoría jurídica consistente en la recepción de reclamos, así como servicios de orientación y educación en materia de consumo en las sedes de Ciudad Mujer.

Proyectos en ejecución

- En el marco de la IX Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre la República de El Salvador y los Estados Unidos Mexicanos, se ejecuta el proyecto “Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales de la Defensoría del Consumidor de El Salvador en la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”, que tiene como objetivo intrínseco que el personal de la Gerencia de Servicios Financieros aplique nuevos conocimientos en su trabajo de protección y defensa de las personas usuarias de servicios financieros.

- En el marco de la cooperación Sur–Sur Triangular durante la Primera Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia y el Gobierno de la República de El Salvador, se ejecuta el proyecto “Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de fiscalización y control de la defensa de derechos del usuario y del consumidor, a partir de la experiencia salvadoreña”, dicho proyecto es financiado por la Agencia de Cooperación de Luxemburgo.
- Participación de 9 servidores públicos de la Defensoría en el curso en línea impartido por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina sobre “Defensa del consumidor MERCOSUR 4ª edición” (modalidad virtual) entre los meses de mayo y julio 2017.
- Participación de 4 servidores públicos de la Defensoría en el curso en línea “Derechos del Consumidor en el MERCOSUR”, impartido por la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina, entre los meses de septiembre y noviembre de 2017.



Especialización del talento humano

- En el marco del Programa Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en las Áreas de Políticas de Competencia y Protección del Consumidor (COMPAL), en coordinación con la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Perú, la Defensoría participó en el curso “Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas”, en el cual fueron capacitados funcionarios y funcionarias, con el fin de conocer los principales aspectos de las campañas de educación en países con más experiencia, mejores prácticas e impacto, soluciones nacionales e internacionales, principales desafíos y necesidades nacionales y regionales para el desarrollo de la temática. Este curso se realizó en Lima, Perú, del 22 al 26 de mayo de 2017.
- Con el propósito de colaborar en el fortalecimiento de las capacidades del Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y de los Consumidores de Bolivia a través del mejoramiento de los procesos de reclamación, inspección y sanción de las autoridades y oficinas de atención al usuario y consumidor, a fin de brindar una mejor capacidad resolutive en los servicios otorgados a la población boliviana, la Defensoría del Consumidor realizó misión de trabajo en La Paz, Bolivia, del 05 al 09 de junio de 2017, en el marco del proyecto: Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del Talento Humano de las Autoridades Bolivianas de Fiscalización y Control en la Defensa de Derechos del Usuario y del Consumidor, a partir de la experiencia salvadoreña”.
- “Segunda Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos (GIE) en Derecho y Política de Protección al Consumidor”, realizada en Ginebra, Suiza los días 2 y 3 de julio de 2017. En esta reunión hubo intercambio de opiniones y experiencias sobre temas de interés común entre los miembros del GIE a fin de planificar el programa de trabajo del Grupo para los próximos años.

Fortalecimiento de las relaciones internacionales

- “Primer diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud”, “VII Conferencia Anual del Foro Internacional de Protección al Consumidor de COMPAL” y “XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor”. Estas tres reuniones se desarrollaron entre el 18 y 22 de septiembre de 2017 en la Ciudad de Mendoza, Argentina, con el propósito de conocer la experiencia de otros países, el trabajo que se realiza en el marco de estas redes y compartir los resultados del proyecto: “Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del Talento Humano de las Autoridades Bolivianas de Fiscalización y Control en la Defensa de Derechos del Usuario y del Consumidor, a partir de la experiencia salvadoreña.”
- Curso “Nuevas tecnologías e innovaciones procesales”. El objetivo del curso fue intercambiar conocimientos y experiencias acerca de la aplicación de las nuevas tecnologías en procesos legales. Se realizó del 18 al 22 de septiembre de 2017, en Montevideo, Uruguay.
- Tercer Foro “Programas de Etiquetado en América Latina y el Caribe: Experiencias recientes y nuevas tendencias”. Este foro tuvo como fin, intercambiar experiencias e información reciente dentro de la región Latinoamericana y del Caribe (LAC), así como entre la región LAC y otras regiones del mundo sobre desarrollo e implementación de programas de etiquetado de eficiencia energética. Se realizó en Bogotá, Colombia, del 7 al 9 de noviembre de 2017.
- Curso “Mecanismos Alternativos de Conflicto de Consumo”, realizado del 23 al 26 de abril de 2018, en la ciudad de Lima, Perú, con el objetivo de brindar a los participantes los conocimientos teórico-prácticos necesarios para comprender, aplicar y replicar los aspectos fundamentales, retos y realidades de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos de consumo, los sistemas regulatorios, soluciones y mejores prácticas internacionales para la protección de los consumidores en este tipo de mecanismos.





13

Fortalecimiento y desarrollo institucional

13. Fortalecimiento y desarrollo institucional

Liderazgo en transparencia institucional

El fortalecimiento de la transparencia y probidad en el uso de los recursos, son elementos fundamentales con los cuales la Defensoría del Consumidor continúa trabajando y con ello, contribuyendo al objetivo 11 del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 “El Salvador Productivo, Educado y Seguro” como es avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados.

Acceso a la información pública y datos personales

En el marco del fortalecimiento de la transparencia, datos abiertos, y de conformidad con la Ley

de Acceso a la Información Pública (LAIP), la Defensoría del Consumidor en el período junio 2011-mayo 2018 atendió 5,709 requerimientos de información pública y datos personales por medio de 623 solicitudes de información; mientras que en el período junio 2014-mayo 2018 atendió 5,709 requerimientos por medio de 511 solicitudes de información.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría atendió 3,028 requerimientos de información pública y datos personales a través de 108 solicitudes de información, de las cuales el 55.55% fueron interpuestas por mujeres, el 41.67% por hombres, el 1.85% por personas jurídicas y 0.93% por el colectivo. A continuación se muestra el detalle de las solicitudes de información.

Atención de solicitudes de información y datos personales

De junio 2011 a mayo 2018

	Junio 2011 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Solicitudes de Información	623	511	108
Requerimiento de información y datos personales	5,709	5,709	3,028

Atenciones a la ciudadanía

En el período de junio 2011 a mayo 2018, la Defensoría atendió 3,718 requerimientos de información a igual número de personas, mientras que en el período junio 2014-mayo 2018 atendió 2,256, siendo la mayor parte, consultas. En el período que se informa se brindaron 419 atenciones a igual número de personas, clasificadas de la siguiente manera:

Atenciones a la ciudadanía

De junio 2011 a mayo 2018

	Junio 2011 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Consultas	1,684	1,067	74
Orientaciones	905	480	121
Comentarios	508	235	135
Quejas	217	172	33
Derivaciones	210	186	40
Sugerencias	124	58	12
Solicitudes de audiencia	7	0	0
Avisos de infracción	25	25	4
Reclamos	38	33	0
Total	3,718	2,256	419

Por género, las atenciones son encabezadas por mujeres (51.31%), seguida de hombres (42.72%), anónimas (1.68%), personas jurídicas (0.47%) y colectivas (3.82%).

Rendiciones de cuentas

En cumplimiento de la Política de Transparencia institucional, en el período junio 2011-mayo 2018 la Defensoría realizó 30 rendiciones de cuentas a las que asistieron 5,250 personas, mientras que, en el período junio 2014-mayo 2018 realizó 15 audiencias de rendición de cuentas, registrando una participación de 2,381 asistentes.

En el año de gestión que se informa, la Defensoría realizó tres rendiciones de cuentas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel, ante una audiencia de 370 personas (224 mujeres y 146 hombres) de diferentes sectores académicos, asociaciones y grupos gestores de consumidores, organizaciones no gubernamentales, proveedores de bienes y servicios, medios de comunicación, entre otras instituciones de gobierno, así como asociaciones de desarrollo comunal, entre otros.

Rendiciones de Cuentas

De junio 2011 a mayo 2018

	Junio 2011 Mayo 2018	Junio 2014 Mayo 2018	Junio 2017 Mayo 2018
Rendiciones de cuentas	30	15	3
Participantes	5,250	2,381	370

Liderazgo en transparencia institucional

En cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y los lineamientos sobre información oficiosa emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), la Defensoría del Consumidor actualizó el portal de información pública en la página web institucional www.defensoria.gob.sv. Para el período que se informa, el portal cuenta con 3,641 documentos, de los cuales 1,214 son nuevos.

En este período, la Defensoría del Consumidor recibió una nota de 8.93 por la publicación de información oficiosa, otorgada por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

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

La Dirección de Administración ha brindado apoyo efectivo y oportuno para que las áreas ejecutoras dispongan de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades, incluido el apoyo logístico de las operaciones.

Así por ejemplo, la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) brindó apoyo para que las distintas direcciones y unidades

institucionales desarrollen sus planes de trabajo según lo previsto. Su aporte ha sido a través de la adquisición, de acuerdo con los procedimientos que en marca la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras leyes afines, de los recursos para el funcionamiento de manera oportuna. El trabajo efectuado por la UACI en apoyo a las diferentes áreas institucionales se resume a continuación:

Resumen de bienes y servicios contratados

De junio 2009 a mayo 2018

Tipo	Jun-09 May-18	Jun-14 May-18	Jun-17 May-18
Libre Gestión	2,887	966	198
Contratos	329	73	16
Prórroga de contratos	135	30	1
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	43	11	2

Detalle de licitación adjudicada y contratada

Tipo	Nombre de la empresa	Monto contratado	Fecha de contratación
Licitación Pública N°01/2018 "Servicio de vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor" período del 1° abril al 31 diciembre de 2018	SERNASE, S.A. de C.V.	\$ 52,578.90	01 de abril 2018

Gestión óptima del talento humano

Una de las principales apuestas para el fortalecimiento permanente de las capacidades del talento humano de la Defensoría para garantizar la defensa y protección efectiva de las personas consumidoras es la formación permanente, la cual se realiza conforme a 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 nuestro servicio público a la ciudadanía.

Como resultado, en el período de junio 2009 a mayo 2018, 1,888 colaboradoras y colaboradores de la Defensoría del Consumidor fueron capacitados para fortalecer su desempeño y desarrollo profesional, mientras que en el período junio 2014-mayo 2018, fueron 906. En el período que se informa el personal capacitado ha sido de 220.

Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

En el período se ha fortalecido y modernizado la plataforma tecnológica con el fin de facilitar a las personas consumidoras el acceso a los servicios institucionales; y, al mismo tiempo, al interior de la institución para optimizar el uso de recursos. Entre otras, estas son las acciones implementadas:

- Adquisición de 321 licencias.
- Renovación de 320 licencias.
- Adquisición de 12 computadoras tipo laptop y 10 tipo escritorio.
- Adquisición de NAS (almacenamiento conectado a la red)
- Mejoras en 10 sistemas institucionales.

Así mismo se crearon las aplicaciones y mejoras siguientes:

- Aplicación móvil “Defensoría 2.0”. Aplicación móvil para dispositivos con Sistema Operativo Android, con la cual permitirá el ciudadano interponer una denuncia, recibir una asesoría o dar aviso de infracción (alerta de consumo), entre otros.
- Encuesta en el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías. Permite en los Centros de Solución de Controversias, que el ciudadano pueda evaluar la atención, al finalizar de interponer un reclamo.
- Mensajería de texto a todas las redes. Permite notificar a consumidores y consumidoras acerca de una atención que se está realizando en los Centros de Solución de Controversias de la Defensoría, desde el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías.

Administración de archivos

El sistema institucional de archivos recibió cuatro transferencias documentales al Archivo Central, las cuales están de acuerdo a la organización, 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”. En el período destacan los siguientes resultados:

- Digitalización de 84.33 metros lineales de documentos, los cuales son resguardados en el Sistema Institucional de Archivo la Defensoría del Consumidor.

Acciones institucionales para contribuir con la protección del medio ambiente

La Defensoría realiza acciones para reducir el consumo de energía eléctrica, agua potable y cuidado del medio ambiente, mediante el uso eficiente y racional de estos recursos, promoviendo campañas y actividades impulsadas a través de la Unidad Ambiental de la DC. Los resultados son los siguientes:

- En el período de junio 2017 a mayo 2018 se redujo su factura de energía eléctrica en 26,043 Kwh en relación al período anterior. Lo anterior como producto de las medidas de eficiencia energéticas implementadas, entre las que podemos mencionar: cambio de luminarias de T8 a led, configuración de equipos en modo de hibernación, apagado de luminarias y aires acondicionados a la hora del almuerzo entre otros.
- Promoción de una cultura de separación y recuperación de desechos sólidos generados en la Defensoría del Consumidor.

III. Ejecución presupuestaria

La Defensoría del Consumidor mantiene una ejecución eficiente de los recursos dentro del orden normativo vigente, buscando soluciones a un amplio número de necesidades que demanda su misión.

Ejecución del presupuesto 2017

El presupuesto asignado a la Defensoría del Consumidor para el ejercicio fiscal 2017 fue de \$5,650,840.00 de la fuente de financiamiento GOES.

Ejecución presupuestaria por rubro

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

COD.	RUBRO	PRESUPUESTO 2017			
		VOTADO	MODIFICADO	EJECUTADO	%
51	Remuneraciones	4,806,275.00	4,674,712.48	4,658,923.94	99.66%
54	Bienes y servicios	785,390.00	847,532.50	847,498.43	99.99%
55	Gastos financieros	44,050.00	43,415.34	43,364.46	99.88%
61	Inversiones en activos fijos	15,125.00	85,179.68	85,149.42	99.96%
	Total	\$ 5,650,840.00	\$ 5,650,840.00	\$ 5,634,936.25	99.72%

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, el presupuesto asignado para 2017 fue ejecutado en un 99.72% demostrando el compromiso y capacidad para llevar a cabo las actividades planificadas.

Los rubros que componen el gasto reflejan la naturaleza de la misión de la Defensoría, por lo que está integrada principalmente por Remuneraciones y Adquisición de Bienes y Servicios, rubros que representan el 82.7% y 15.04% del total del gasto para el período 2017, respectivamente.

Otro rubro con menor importancia fue el de Gastos Financieros (0.77% del gasto total) destinados a la cobertura de riesgos a la propiedad de la Defensoría mediante pólizas de seguro, así como otras responsabilidades legales como las fianzas de fidelidad para los funcionarios que administran valores, matrículas, derechos y otras obligaciones de la institución.

En 2017 las Inversiones en Activos Fijos incluyeron la renovación de licencias de software y una importante inversión en el reemplazo de equipo informático. El gasto en este rubro representa el 1.51% del gasto total registrado para 2017.

Ejecución del presupuesto 2018

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2018 es de \$5,670.330.00, lo que implica un incremento de \$19,490.00 con respecto a la asignación recibida en 2017. De acuerdo con la Programación de la Ejecución Presupuestaria, corresponden \$2,106,788.00 al período comprendido de enero-mayo del año 2018.

Ejecución presupuestaria por rubro

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

COD.	Rubro	PRESUPUESTO 2018			
		VOTADO a Mayo	MODIFICADO a Mayo	EJECUTADO a Mayo	%
		1	2	3	4 = 3/2*100
51	Remuneraciones	1,763,447.00	1,695,498.25	1,622,427.92	95.69%
54	Bienes y servicios	297,712.00	277,704.04	247,323.37	89.06%
55	Gastos financieros	41,325.00	39,701.77	39,701.77	100.00%
56	Transferencias corrientes	0.00	0.00	0.00	0.00%
61	Inversiones en activos fijos	4,304.00	8,677.40	8,677.40	100.00%
	Total	\$ 2,106,788.00	\$ 2,021,581.46	\$ 1,918,130.46	94.88%

La ejecución presupuestaria acumulada de enero a mayo 2018 es de \$1,918,130.46 que corresponde a un 94.88% del presupuesto modificado del período. La ejecución por rubro mantiene también un comportamiento uniforme, con un 95.69% en las Remuneraciones y 89.06% en la Adquisición de Bienes y Servicios.

IV. Estados Financieros Auditados



Dictamen de los Auditores Independientes

Licenciado

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente

Defensoría del Consumidor

Hemos auditado el Estado de Situación Financiera de la Defensoría del Consumidor por el año terminado el 31 de Diciembre de 2017, y los correspondientes Estados de Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria por el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2017, así como un resumen de sus políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Dirección por los Estados Financieros.

La Dirección de la Defensoría del Consumidor es la responsable de la preparación y presentación de los Estados Financieros de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgadas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un control interno relacionado con la preparación y presentación razonable de estados financieros, libres de representaciones erróneas importantes, ya sea por fraude o error, así como seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, y realizar estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre dichos estados financieros, con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, promulgadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros están libres de distorsiones materiales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del Auditor, incluidos la evaluación de los riesgos de distorsiones materiales en los Estados Financieros debido a fraude o error.

Al evaluar los riesgos, el Auditor considera los controles internos importantes que utiliza la Entidad para la preparación y presentación de Estados Financieros confiables con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, no siendo el propósito opinar sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la Administración así como la evaluación general de la presentación de los Estados Financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que obtuvimos es suficiente y apropiada para proporcionar una base para sustentar nuestra opinión.



Opinión

En nuestra opinión, los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera al 31 de diciembre de 2017, su rendimiento económico, ejecución presupuestaria y flujo de fondos por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental en El Salvador.

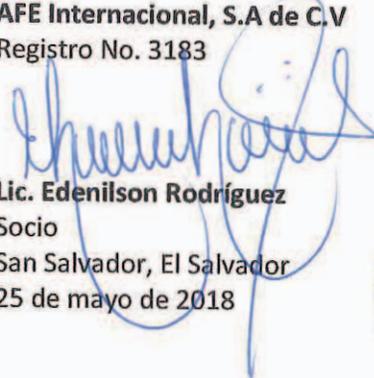
Otros Asuntos

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, es nuestra responsabilidad evaluar el Control Interno y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, en consecuencia, hemos emitido nuestros informes en esta misma fecha, los cuales son parte integral de esta auditoría.

Los estados financieros correspondientes al año 2016 se presentan para efectos comparativos, ya que fueron auditados por otro auditor emitiendo una opinión sin salvedad con fecha 12 de mayo de 2017.

El presente informe está destinado únicamente para uso de la Defensoría del Consumidor y Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Esta restricción no pretende limitar la distribución de este informe, el cual podrá ser un asunto de interés público al ser aceptado por la Defensoría del Consumidor.

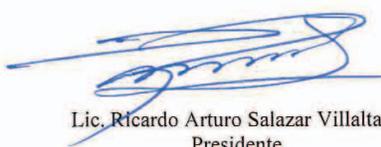
AFE Internacional, S.A de C.V
Registro No. 3183


Lic. Edenilson Rodríguez
Socio
San Salvador, El Salvador
25 de mayo de 2018



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
RECURSOS		
Fondos	\$ <u>98,925</u>	\$ <u>85,965</u>
Disponibilidades	82,490	76,078
Anticipo de Fondos	<u>16,435</u>	<u>9,887</u>
Inversiones Financieras	372,886	482,170
Inversiones en Existencias	46,707	71,518
Inversiones en Bienes de Uso	<u>1,981,618</u>	<u>2,099,429</u>
TOTAL RECURSOS	<u>\$ 2,500,136</u>	<u>\$ 2,739,082</u>
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente		
Depósitos de Terceros	\$ <u>81,022</u>	\$ <u>74,016</u>
Depósitos Ajenos	75,317	69,036
Depósitos en Retenciones Fiscales	2,135	1,832
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	<u>3,570</u>	<u>3,148</u>
Financiamiento de Terceros		
Acreedores Financieros	\$ <u>337,045</u>	\$ <u>445,226</u>
Provisiones por Acreedores Monetarios	0	24,000
Acreedores Monetarios por Pagar	<u>337,045</u>	<u>421,226</u>
TOTAL OBLIGACIONES	<u>\$ 2,082,069</u>	<u>\$ 2,219,840</u>
PATRIMONIO ESTATAL	<u>\$ 2,082,069</u>	<u>\$ 2,219,840</u>
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	1,897,548	1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	498,901	498,901
Resultado de Ejercicios Anteriores	(176,609)	64,090
Resultado del Ejercicio	(137,699)	(240,699)
Detrimento Patrimonial	<u>(72)</u>	<u>0</u>
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	<u>\$ 2,500,136</u>	<u>\$ 2,739,082</u>


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente

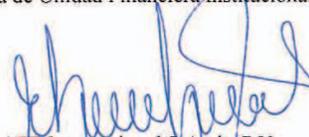



 Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
 Jefa de Unidad Financiera Institucional




 Licda. Ana Silvia Vásquez González
 Contadora Institucional




 AFE Internacional, S.A. de C.V.
 Registro No. 3183
 Lic. Edemilson Rodríguez Rodríguez
 Registro No. 3047



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ <u>5,643,321</u>	\$ <u>5,595,819</u>
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,640,936	5,569,442
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	<u>2,385</u>	<u>26,377</u>
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ <u>5,781,020</u>	\$ <u>5,836,518</u>
Gastos de Personal	4,658,924	4,575,653
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	874,244	894,411
Gastos en Bienes Capitalizables	18,226	17,359
Gastos Financieros y Otros	4,057	3,957
Gastos en Transferencias Otorgadas	0	1,450
Costos de Ventas y Cargos Calculados	216,398	255,890
Gastos de Actualización y Ajustes	<u>9,171</u>	<u>87,798</u>
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ <u><u>(137,699)</u></u>	\$ <u><u>(240,699)</u></u>


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente

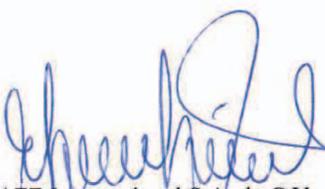



 Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
 Jefa de la Unidad Financiera




 Licda. Ana Silvia Vásquez González
 Contadora Institucional




 AFE Internacional, S.A. de C.V.
 Registro No. 3183



Lic. Edison Rodríguez Rodríguez
 Registro No. 3047



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$ 76,078	\$ 65,274
Fuentes Operacionales	5,749,072	5,533,405
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,309,121	5,129,491
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	0	0
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	439,951	403,914
 Usos Operacionales		
Acreedores Monetarios por:	5,743,118	5,525,575
Remuneraciones	4,538,711	4,470,002
Adquisiciones de Bienes y Servicios	654,963	589,288
Gastos Financieros y Otros	43,364	43,048
Transferencias Corrientes Otorgadas	0	1,450
Inversiones en Activos Fijos	60,860	15,692
Operaciones de Ejercicios Anteriores	445,220	406,095
RESULTADO OPERACIONAL	5,954.00	7,830.00
 Fuentes no Operacionales	57,468	117,008
Anticipos a Empleados	5,954	10,140
Anticipos por Servicios	2,892	7
Anticipo a Proveedores	752	0
Depósitos Ajenos	29,296	87,420
Depósitos Retenciones Fiscales	9,531	9,925
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	9,043	9,516
 Usos no Operacionales	57,011	114,033
Anticipos a Empleados	11,954	19,133
Anticipos por Servicios	3,439	895
Anticipo a Proveedores	753	0
Depósitos Ajenos	23,017	74,521
Depósitos Retenciones Fiscales	9,227	10,015
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	8,621	9,469
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	457	2,975
DISPONIBILIDAD FINAL	\$ 82,489	\$ 76,078


 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente



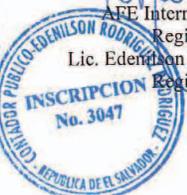

 Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts
 Jefa de la Unidad Financiera




 Licda. Ana Silvia Vásquez González
 Contadora Institucional




 AFE Internacional, S.A. de C.V.
 Registro No. 3183
 Lic. Edénilson Rodríguez Rodríguez
 Registro No. 3047



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2017		2016	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
INGRESOS				
Transferencias Corrientes del Sector Público	\$ 5,650,840	\$ 5,640,936	\$ 5,650,840	\$ 5,569,442
Transferencia de Capital	5,650,840	5,640,936	5,650,840	5,569,442
	-	-	-	-
Menos:				
EGRESOS				
Remuneraciones	\$ 5,650,840	\$ 5,634,936	\$ 5,650,840	\$ 5,560,441
Adquisiciones de Bienes y Servicios	4,674,712	4,658,924	4,665,079	4,575,653
Gastos Financieros y Otros	847,533	847,498	915,229	914,352
Transferencias Corrientes al Sector Privado	43,415	43,365	43,257	43,163
Inversiones en Activos Fijos	-	-	1,450	1,450
	85,180	85,149	25,825	25,823
RESULTADO (EXCEDENTE) DEL EJERCICIO	\$ -	\$ 6,000	\$ -	\$ 9,001



[Signature]
 Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
 Presidente



[Signature]
 Licda. Cleofide Arely Rodriguez Coutts
 Jefa de la Unidad Financiera

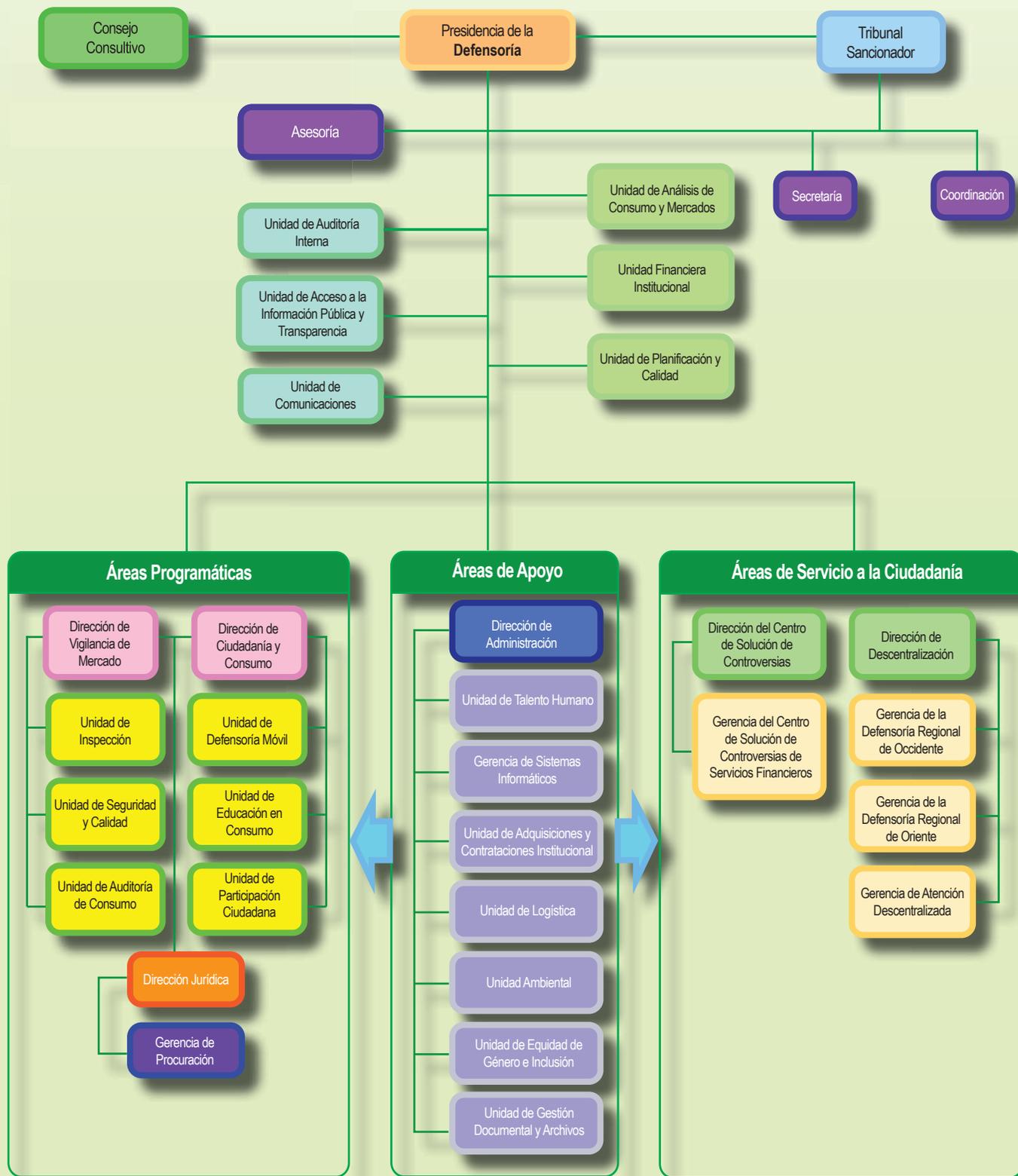


[Signature]
 Licda. Ana Sifvía Vásquez González
 Contadora Institucional



Registro No. 3183
 Lic. Edemilson Rodriguez Rodriguez
 Registro No. 3047

V. Organigrama



VI. Consejo Consultivo



Propietarios

Francisco Enrique Díaz Rodríguez

Superintendente de Competencia

Carlos Roberto Ochoa Córdova

Director Ejecutivo del Consejo
Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)

César Augusto Calderón Flores

Representante de universidades acreditadas

Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya

Representante de la empresa privada

Elmer Orlando Gómez Campos

Representante de asociaciones de consumidores

Suplentes

Oscar Alberto Alfaro Santos

Representante de asociaciones de consumidores

José Adalberto López Castillo

Representante de universidades acreditadas

José Victor Aragón Molina

Representante de la empresa privada

Acompaña al Consejo Consultivo:

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del
Consumidor

VII. Tribunal Sancionador



Claudia Marina Góchez

Presidenta

Mario Antonio Escobar

Primer Vocal

Oscar Gilberto Canjura

Segundo Vocal

VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

Presidencia

Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente

Asesor

Abraham Heriberto Mena Vásquez

Asesor Económico

Especialista

Pablo José Zelaya

Especialista Jurídico

Unidades Staff

Diana Carolina Castro

José Moreno Moreno

Cleotilde Arely Rodríguez Coutts

Carlos Alberto Pleitez

Aída Elena Funes Rivas

Mónica Elena Vaquero (adhonorem)

Análisis de Consumo y Mercados

Auditoría Interna

Unidad Financiera Institucional

Planificación y Calidad

Acceso a la Información Pública y Transparencia

Comunicaciones

Áreas Programáticas

Diana Verónica Burgos

Carlos Enrique Vargas Gálvez

Paula Elena Olivares Aguirre

Dirección de Vigilancia de Mercado

Dirección de Ciudadanía y Consumo

Dirección Jurídica

Áreas de Servicio a la Ciudadanía

Julio César Osegueda Navas

Lucrecia Georgina Fuentes Mejía

Centro de Solución de Controversias

Dirección de Descentralización

Áreas de Apoyo

Oscar Joaquín Montano

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.

Política de Calidad

Nuestro compromiso es la satisfacción de las personas usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos de forma oportuna, eficaz, con calidad, calidez y cercana a las personas consumidoras. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia, competencia del personal y en la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos de la Calidad

Objetivo General

Satisfacer a las personas usuarias de nuestros servicios

Objetivos Específicos

Prestar servicios oportunos

Proporcionar servicios eficaces

Brindar servicios con calidad

Proporcionar servicios con calidez y

Prestar servicios cercanos a las personas consumidoras.

Objetivo General

Mejorar continuamente nuestros servicios

Objetivos Específicos

Lograr eficacia en la formación de nuestro talento humano

Alcanzar eficacia del sistema de gestión de la calidad



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES
JUNIO 2017 - MAYO 2018