



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Memoria de Labores
2019-2020







MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Hace un año hicimos un juramento con el pueblo salvadoreño: sacar adelante nuestro país, que tanto amamos. Hemos trabajado desde el primer día para honrar ese compromiso.

Al finalizar nuestro primer año de gestión gubernamental, estamos viviendo momentos difíciles, El Salvador necesita que nos unamos para salir adelante de estas adversidades, necesitamos la ayuda de todos, necesitamos la fuerza de todos.

Pero tenemos que tener claro esto: No podemos unirnos con los corruptos. No podemos unirnos con los delincuentes. No podemos unirnos con los que tienen intereses políticos mezquinos.

Nuestro país que ya era vulnerable, ahora está en una situación de suma fragilidad. Estamos luchando con dos emergencias totalmente diferentes: Una pandemia histórica y los estragos de una tormenta.

Estas emergencias han puesto a prueba nuestro juramento. No hemos sido perfectos. Hemos tenido que tomar decisiones difíciles y actuar rápido, antes de que fuera muy tarde.

Son días difíciles para nuestro país y para nuestras familias más vulnerables. Aún así, nuestro país ha empezado un nuevo camino, en el que se empezaron a sentir cambios sustanciales:

Antes nadie hubiera imaginado días consecutivos sin homicidios en El Salvador; sin embargo, cerramos mayo de 2020 con la cifra de violencia más baja de nuestra historia.

Mejoramos nuestra fuerza pública con más equipamiento. Recuperamos el control de los centros penitenciarios para reducir la violencia y otros ilícitos. Llevamos un año salvando vidas de la delincuencia.

Antes abastecimos de medicamentos el sistema de salud y ahora los pacientes crónicos los reciben hasta la puerta de su casa. Lanzamos un plan nacional para mejorar la fuerza de profesionales de la salud. Hoy podemos dar una respuesta médica más rápida y eficiente.

Durante este primer año hemos ido remodelando y equipando toda la red de hospitales que estuvo abandonada por décadas.

Mejoramos la imagen del país ante los ojos del mundo. Logramos acuerdos que ningún Gobierno había logrado. La economía empezaba a crecer. Habíamos recuperado la confianza del sector privado. Estados Unidos quitó la alerta de viaje y nos dio una prórroga del TPS, para el beneficio de cientos de miles de salvadoreños de nuestra diáspora y que, incluso hoy, nos permite mantener una buena parte de las remesas.

Trabajamos tan duro para levantar nuestro país. Soñamos en grande y los salvadoreños empezaron a soñar con nosotros, las circunstancias en las que cerramos el primer año de gestión no nos permitieron concretar algunos proyectos, pero seguiremos dando lo mejor de nuestro trabajo.

Detuvimos muchos proyectos, pero vamos a levantarnos como siempre lo hemos hecho, para empezar de nuevo. Tenemos que seguir dando lo mejor de cada uno. Ese es nuestro juramento con El Salvador, desde el primer día.

Haremos todo lo necesario, siempre.

Nayib Bukele

Presidente de la República de El Salvador

San Salvador, 1 de junio de 2020.

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.....	5
01 RESUMEN EJECUTIVO.....	8
02 PLAN INSTITUCIONAL	13
03 GESTIÓN ESTRATÉGICA	16
I. PROTECCIÓN ECONÓMICA DEL CONSUMIDOR.....	17
II. ATENCIÓN A CONTROVERSIAS DE CONSUMO	18
III. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR.....	20
IV. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA	23
V. ACERCAMIENTO DE SERVICIOS.....	25
VI. VIGILANCIA DE MERCADOS.....	28
VII. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	34
VIII. RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	37
04 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	40
05 DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	47
06 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	52



01

RESUMEN EJECUTIVO

RESULTADOS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- **\$5.6** millones fueron recuperados a favor del consumidor, beneficiando a **79,519** personas mediante la solución de sus problemáticas de consumo. Del total del monto recuperado, **\$3.2** millones corresponde a la resolución de casos individuales y **\$2.4** millones a casos colectivos. Asimismo, del total de beneficiados, **73,502** fueron mediante la solución de casos colectivos y **6,017** en casos individuales.
- **97,281** personas consumidoras fueron atendidas en la institución, registrando un incremento del **27% (20,702)** con respecto al período anterior.
 - El **71%** de las atenciones se concentran en 5 sectores: **créditos** (21%), que se refiere a créditos de consumo, tarjetas de crédito y compras a plazo; **telecomunicaciones** (21%), que incluye telefonía, cable e internet; **servicios** (14%), que agrupa asesoría jurídica en diversas temáticas de consumo; **agua potable** (8%) y **energía eléctrica** (7%).
 - El **72%** de las atenciones se concentran en 5 motivos: cobros, cargos y comisiones indebidas (24%); incumplimiento de contrato u oferta (22%); gestión de planes de pago por sobreendeudamiento (14%); mala calidad del producto o servicio (7%); e, incumplimiento de garantía (5%).
- En el marco de la emergencia COVID-19, se han brindado **26,615** atenciones. Las problemáticas reportadas se relacionan con controversias por la suspensión temporal de pagos de servicios básicos, telecomunicaciones y servicios financieros. Asimismo, controversias en pagos de alquiler, pago de cuotas de colegios y universidades, entre otros.
- **1,696** casos de interés colectivo y difuso fueron tramitados por incumplimientos a la Ley relacionados a productos vencidos, productos sin precio a la vista, incumplimientos a la Ley contra la Usura, cobros indebidos, etc.
- **449** contratos y **1,489** anexos de proveedores del sector financiero y telecomunicaciones fueron revisados, con la finalidad de evitar la inclusión de cláusulas abusivas y proteger los derechos del consumidor.
- **9** Acuerdos emitidos para la fijación y modificación de precios máximos en el marco de la emergencia del COVID-19. Se regularon los precios máximos de alcohol gel, mascarillas y productos esenciales de la Canasta Básica de Alimentos (frijol, arroz, maíz, leche en polvo, huevos, frutas, verduras y grasas).
- **6,462** inspecciones realizadas, de las cuales **5,500 (85%)** registraron cumplimiento a la normativa verificada y **962 (14%)** incumplimiento. En el marco de la emergencia COVID-19, se realizaron **991** inspecciones, de las cuales **918 (93%)** inspecciones

tuvieron cumplimiento de la normativa verificada y de los precios máximos fijados por la DC y **73 (7%)** incumplimiento.

- **156** verificaciones realizadas de contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. Como resultado de las verificaciones, **71% (1,470)** de los productos cumplió con la normativa verificada, **25% (528)** incumplió y **4% (87)** no registra información en la etiqueta.
- **270** sondeos de precios realizados, visitando **12,958** establecimientos comerciales, levantando **539,879** precios de mascarillas, alcohol gel y productos esenciales. En el marco de la emergencia COVID-19, se realizaron **160** sondeos de precios, visitando **3,634** establecimientos comerciales, levantando **118,061** precios.
- **41** talleres de formación en la normativa de protección al consumidor brindados a **1,325** (539 hombres y 786 mujeres) personas, pertenecientes a **666** empresas.
- **25** puntos de atención al consumidor a nivel nacional, mediante los cuales se han brindado **4,454** atenciones por medio de Ventanillas Descentralizadas, **41,735** atenciones no presenciales, **13,291** atenciones en Defensoría Móvil y **105,608** del Call Center (asesorías, consultas de casos, solicitudes, avisos y activación de usuarios).
- **8,381** (5,641 mujeres y 2,740 hombres) personas consumidoras fueron capacitadas por medio de **338** acciones educativas de los diversos procesos formativos (Talleres, conversatorios, cursos cortos, cursos virtuales y diplomados) realizados por la Defensoría del Consumidor.
- **23** Asociaciones y organizaciones de consumidores fortalecidas, ubicadas en **23** municipios de **11** departamentos del país. Con las cuales se implementaron **53** acciones de divulgación, educación y protección de los derechos de las personas consumidoras (talleres, conversatorios, festivales, diplomados, cursos de capacitación y Defensorías Móviles).
- **572** Defensorías Móviles realizadas. Esta iniciativa hizo posible que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a **103** municipios de los **14** departamentos de país, lo que permitió cubrir el **39%** del territorio nacional.
- **161,753** materiales educativos y formativos distribuidos, con información sobre derechos de los consumidores, recomendaciones para el uso de tarjetas de crédito, ofertas y promociones, presupuesto familiar, comercio electrónico, obligaciones y prohibiciones, buenos hábitos en el uso de agua potable, derechos al viajar en avión, entre otros.

- El Sistema Nacional de Protección al Consumidor ha mantenido una articulación y coordinación constante en temáticas como: fijación de precios máximos de productos esenciales, sondeos de precios conjuntos, planes de inspección, elaboración de cartas de derechos, atención de casos colectivos, talleres educativos, realización de concursos, plataformas digitales, entre otras. Para ello, la Defensoría del Consumidor ha articulado las acciones con más de **30** instituciones del sector público.
- La Defensoría del Consumidor (DC) fue sede para el desarrollo del IX Foro Internacional de Protección al Consumidor y del XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). En dichas actividades, el presidente de la DC, Lic. Ricardo Salazar, fue electo para liderar la Presidencia Pro-Témpore de este organismo multilateral de protección al consumidor para el período octubre 2019-octubre 2020.
- Se inició la implementación de cooperación técnica con organismos homólogos de protección al consumidor. El primer proyecto se está ejecutando con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile, denominado: "Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros". También, está en ejecución un proyecto internacional conjunto con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana, denominado: "Fortalecimiento de las capacidades para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores".
- **3** convenios firmados para fortalecer la tutela de los derechos del consumidor con las entidades siguientes: Ministerio de Desarrollo Local, la Imprenta Nacional y el Centro Internacional de Ferias y Convenciones de El Salvador (CIFCO).
- Como parte del desarrollo institucional, se reportan **250** procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la DC, lo que equivale a **\$941,270.82**.
- Asimismo, para potenciar las capacidades del talento humano, **251** colaboradoras y colaboradores que laboran en la institución han sido formados mediante **63** capacitaciones.
- También, se invirtió en la compra de equipos informáticos y se desarrollaron Sistemas para facilitar la prestación de los servicios institucionales, especialmente en el desarrollo de la emergencia del COVID-19. Asimismo, en el período destaca la creación del Comité Institucional de Género y de la aprobación e implementación de la "Política institucional de igualdad y no discriminación de la DC".

Finalmente, es oportuno mencionar que en el marco de la emergencia COVID-19, se han implementado una serie de medidas de bioseguridad orientadas a la protección de la salud del talento humano de la institución, tales como: entrega diaria de mascarillas y guantes, colocación de dispensadores de alcohol gel, instalación de lámparas germicidas ultravioleta en los equipos de aires acondicionados centrales, toma de la temperatura a todas las personas que ingresan diariamente y sanitización de los vehículos que ingresan a la institución.

- Durante el año 2019, la Defensoría del Consumidor alcanzó el **99.8%** de ejecución presupuestaria y, en el período enero-mayo 2020, la ejecución alcanzada es de **91.4%**. Para el primer semestre del año, el presupuesto asignado es de **\$2,281,976**, el cual ha experimentado modificaciones por un total de **\$62,321**. Estas modificaciones se deben principalmente a movimientos entre rubros, dentro de una misma línea presupuestaria, para el financiamiento oportuno de actividades institucionales en función de la contención de la pandemia por COVID-19.



02

PLAN INSTITUCIONAL

La protección de derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene su base legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101 que: “El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano (...) Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y **defenderá el interés de los consumidores**”.

El Gobierno del Presidente Nayib Bukele se ha comprometido mediante el “Plan Cuscatlán”, a construir un “Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas”, en este marco, las instituciones tienen el reto de captar el sentir de la población, solventar sus necesidades inmediatas y estructurales, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.

En este contexto, la Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste. A continuación se presentan los pilares centrales que guían el accionar de la institución en este nuevo escenario.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La coherencia y articulación de las unidades de la DC se logra mediante un sistema de planificación que asegure la interdependencia y coordinación. Así, el Sistema de Planificación Institucional (SPI) está conformado por tres herramientas:

- Plan Estratégico (PE) (Largo plazo): perspectivas, objetivos estratégicos e indicadores.
- Plan Táctico (PT) (Mediano plazo): iniciativas.
- Plan Operativo Anual (POA) (Corto plazo): actividades.

El procedimiento de planificación se realiza en tres etapas:

1. Etapa de preparación: donde se formaliza el proceso de elaboración del PE, el PT y el POA al interior de la DC, se crean las condiciones técnicas y organizativas para llevarlo a cabo con éxito.
2. Etapa de elaboración: esta es la etapa principal de la metodología porque en ella se recopila y analiza la información clave para formular el PE, PT y POA.
3. Etapa de autorización y difusión: en ella se avala el resultado final del proceso mediante la autorización de Presidencia y se socializa con las diferentes Direcciones y Unidades.

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor (NTCIE-DC) y el Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI) establecen el marco normativo para la planificación institucional.

PENSAMIENTO FILOSÓFICO 2020-2024

Misión de la Defensoría del Consumidor:

“Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores”.

Visión de la Defensoría del Consumidor:

“Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado”.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2020-2024

A continuación se presentan los objetivos estratégicos 2020-2024 de la DC.

Tabla 1. Objetivos estratégicos de la Defensoría del Consumidor, 2020-2024

Perspectivas	Objetivos estratégicos
1. Satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios	Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes y servicios públicos.
	Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva.
2. Efectividad en nuestra actuación	Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad.
3. Desarrollo institucional y humano	Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales.
4. Eficiencia en la gestión de los recursos	Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos.

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC).



03

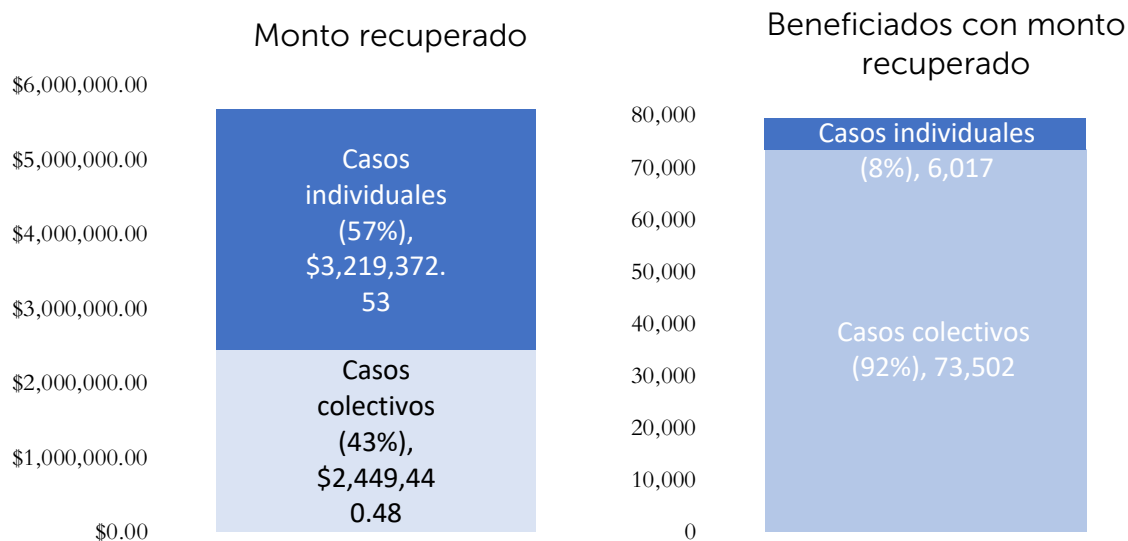
GESTIÓN ESTRATÉGICA

Nota: En los segmentos se presentan datos cerrados al 19 de mayo de 2020 y se incorporan proyecciones hasta el 31 de mayo de 2020.

I. PROTECCIÓN ECONÓMICA DEL CONSUMIDOR

Entre junio 2019 y mayo 2020, la Defensoría del Consumidor ha recuperado un total de \$5.6 millones a favor de 79,519 consumidores. En comparación con el período anterior, la cantidad de consumidores beneficiados se incrementó 10 veces, pasando de 7,303 a 79,519 especialmente debido a la tramitación de los casos colectivos.

Gráfico 1. Monto recuperado y consumidores beneficiados



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Centro de Solución de Controversias (DCSC), Tribunal Sancionador (TSDC) y Unidad de Análisis de Consumo y Mercados (UACM).

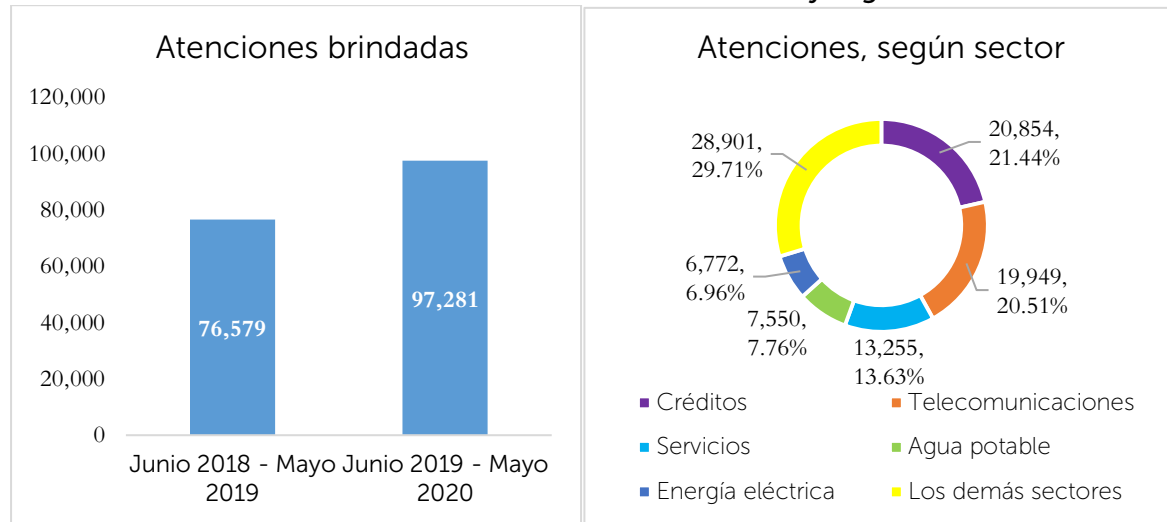
En los casos individuales, tres sectores destacan en cuanto a monto recuperado: créditos con \$623,011.34, concentrándose en cobros indebidos, falta de entrega de documentos de cancelación y reportes erróneos de crédito; turismo con \$433,871.96 debido a limitaciones del derecho de retracto y desistimiento de compra; y, vehículos con \$420,764.63 con un número significativo de casos de falta de entrega de tarjeta de circulación y placas, e incumplimiento de garantía.

Asimismo, se han resuelto 31 casos colectivos. El municipio de San Salvador es el que concentra el mayor número de casos colectivos resueltos con 14, beneficiándose a 20,869 familias con una recuperación de \$987,198.52. El mayor monto recuperado corresponde a los consumidores de la Lotificación El Tempisque 1 de Salcoatitán, Sonsonate, lográndose la entrega de sus escrituras de propiedad por un valor de \$868,551.00.

En el marco de la emergencia COVID-19, la Defensoría ha recuperado un total de \$758,194.05 a favor de 13,644 consumidores. La mayor parte de este monto proviene de la resolución de 6 casos por cancelaciones de conciertos (La Adictiva, Carlos Vives, Malon, Kiss, Luis Enrique, y Gipsy Kings By Andre Reyes).

II. ATENCIÓN A CONTROVERSIAS DE CONSUMO

Gráfico 2. Atenciones brindadas totales y según sector



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

De junio 2019 a mayo 2020, se han brindado 97,281 atenciones, es decir, un incremento del 27% (20,702) con respecto al período anterior. El 63% (61,260) de las atenciones se brindaron a través de medios electrónicos y llamadas, y el 37% (36,021) en forma presencial. El 52% de las atenciones se brindaron a mujeres y el 48% fueron hombres.

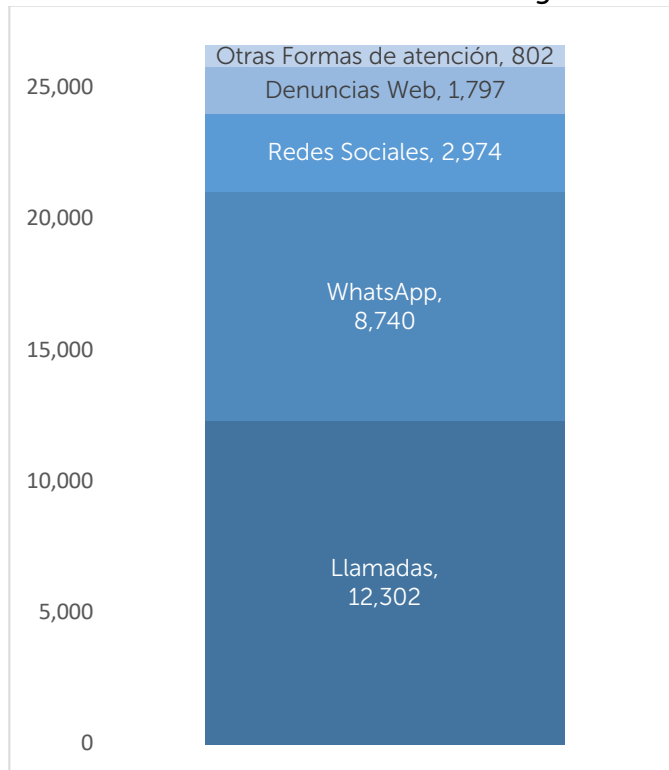
Por centro de atención, el Call Center 910 brindó el 54% (52,819) de las atenciones del período, seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador con el 16% (15,506), Santa Ana con 11% (10,285), San Miguel con 10% (10,025) y Plan de La Laguna con el 9% (8,646). Del total, el 90% (87,392) de las atenciones brindadas fueron clasificadas como asesorías y el 10% (9,889) corresponden a denuncias.

El 71% de las atenciones se concentran en 5 sectores: créditos (21%), que se refiere a créditos de consumo, tarjetas de crédito y compras a plazo; telecomunicaciones (21%), que incluye telefonía, cable e internet; servicios (14%), que agrupa asesoría jurídica en diversas temáticas de consumo; agua potable (8%) y energía eléctrica (7%).

El 72% de las atenciones se concentran en 5 motivos: cobros, cargos y comisiones indebidas (24%); incumplimiento de contrato u oferta (22%); gestión de planes de pago por sobreendeudamiento (14%); mala calidad del producto o servicio (7%); e, incumplimiento de garantía (5%).

Un elemento que explica el incremento en las atenciones es el auge de controversias de consumo que han surgido en el transcurso de la emergencia por la pandemia del Coronavirus (COVID-19). A continuación, se presenta el detalle de atenciones brindadas en el marco de la emergencia.

Gráfico 3. Atenciones en el marco de la emergencia COVID-19



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

En el marco de la emergencia COVID-19 se han brindado 26,615 atenciones. Las problemáticas reportadas se relacionan con controversias por la suspensión temporal de pagos de servicios básicos, telecomunicaciones y servicios financieros. Asimismo, controversias en pagos de alquiler, pago de cuotas de colegios y universidades, entre otros.

III. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor a través de la Dirección Jurídica, tramitó un total de **1,696** casos de afectaciones de intereses colectivos o difusos, y ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante el Órgano Judicial. El detalle es el siguiente.

CASOS TRAMITADOS

- **848** casos con hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador que formalizó los procedimientos correspondientes. Entre otros incumplimientos a la ley, destacan: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento; así como productos en otro idioma sin etiqueta complementaria; productos sin precios a la vista; diferencia de precio entre lo ofrecido y lo constatado; incumplimientos de promociones y ofertas; publicidad ilícita y obstaculización en las labores de inspección de la Defensoría al no proporcionar la información requerida.
- **478** denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador como consecuencia de incumplir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Contra la Usura (LCU), el cual dispone que el Banco Central de Reserva (BCR) deberá informar a la Defensoría del Consumidor cuando tenga conocimiento de cualquiera de las infracciones a la LCU, a instituciones no fiscalizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) con la finalidad que se inicie el procedimiento administrativo sancionador. En este caso, los proveedores no cumplieron con la obligación legal de remitir la información relativa a su actividad crediticia, o la remitieron de forma extemporánea contrario a lo dispone el artículo 6 de la LCU.
- **215** denuncias difusas con inicio de procedimiento sancionatorio como resultado de los estudios y verificación del incumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y de Reglamentos Técnicos Centroamericanos de contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional, aplicable a los sectores de alimentos y bebidas.
- **75** denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador como consecuencia de las competencias atribuidas a la Defensoría del Consumidor en el artículo 2 literal d) del Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020, en el que se declaró "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19";
- **75** trámites relacionados a expedientes abiertos en etapa judicial para la atención de **8** consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos.

- **4** procedimientos sancionatorios activados en el Tribunal Sancionador en contra de las sociedades MAXIPRESTAMOS, S.A. de C.V., en la que el proveedor deberá devolver la cantidad de \$16,478.39 en un total de 6,847 consumidores; GMG, SERVICIOS S.A de C.V., en la que el proveedor deberá devolver la cantidad de \$1,078,783.24 en un total de 34,201 consumidores; ENLACE, S.A. de C.V. en la que el proveedor deberá devolver la cantidad de \$108,863.19 en un total de 45,335 consumidores; y PRESTAMAS, S.A. de C.V., en la que el proveedor deberá devolver la cantidad de \$335,100.42 en un total de 66,803 consumidores; por realizar cobros indebidos, por utilizar una fórmula de calcular intereses contrario a la Ley y por cobrar tasas de interés superior a la tasa máxima legal permitida (usura) en perjuicio de un colectivo de personas consumidoras, haciendo un monto total denunciado de \$1,539,225.24, a favor de 153,186 consumidores afectados.
- **1** caso de representación judicial con referencia: RJ-50-PE -16/5, solicitado por el señor Moisés Cerón, en contra de la sociedad CORTIMETAL, S.A. de C.V., en sentencia definitiva se le reintegró por medio de cheque el consumidor la cantidad de \$1,350.00, el día 10 de octubre de 2019.

REVISIÓN DE CONTRATOS

449 contratos y **1,489** anexos de proveedores del sector financiero y de telecomunicaciones fueron revisados para la identificación y retiro de cláusulas abusivas, previo a ser depositados en nuestra institución:

- **224** contratos y **1,064** anexos de proveedores del sector financiero fueron revisados en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). La revisión conjunta pretende que los contratos no contengan cláusulas abusivas ni cobros, recargos, cargos o comisiones contrarias a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, potestad atribuida en el art. 22 de la Ley de Protección al Consumidor.
- **224** contratos y **425** anexos fueron revisados en seguimiento al procedimiento de en servicios de telecomunicaciones del art. 21-C de la Ley de Protección al Consumidor.
- **1** contrato financiero revisado en conjunto con la SSF, del proveedor COMEDICA de R.L, en el marco de la Emergencia Nacional por COVID-19.

FIJACIÓN DE PRECIOS MÁXIMOS EN LA EMERGENCIA NACIONAL POR EL COVID-19

A partir de las competencias atribuidas a la Defensoría del Consumidor, tanto en el artículo 2, literal d) del Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020, en el que se declaró "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19"; como en el artículo 58 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió

respectivamente, a fijar precios máximos de los insumos médicos mascarillas y alcohol gel y de los productos que fueron considerados como bienes esenciales de la Canasta Básica de Alimentos (frijol, arroz, maíz, leche en polvo, huevos, frutas, verduras y grasas), según se detalla a continuación.

Acuerdos de fijación de precios máximos de alcohol gel y mascarillas, a partir del artículo 2 literal d) del Decreto Legislativo N° 593 de 14 de marzo de 2020:

- **Acuerdo No. 22** (16 de marzo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 54, Tomo 426 de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 28** (20 de marzo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 58, Tomo 426 de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 33** (30 de marzo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 66, Tomo 426 de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 35** (14 de abril de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 75, Tomo 427 de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 38** (8 de mayo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No.92, Tomo No. 427 de la misma fecha.

Acuerdos de fijación de precios máximos de productos esenciales, a partir de la atribución conferida en el artículo 58 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor:

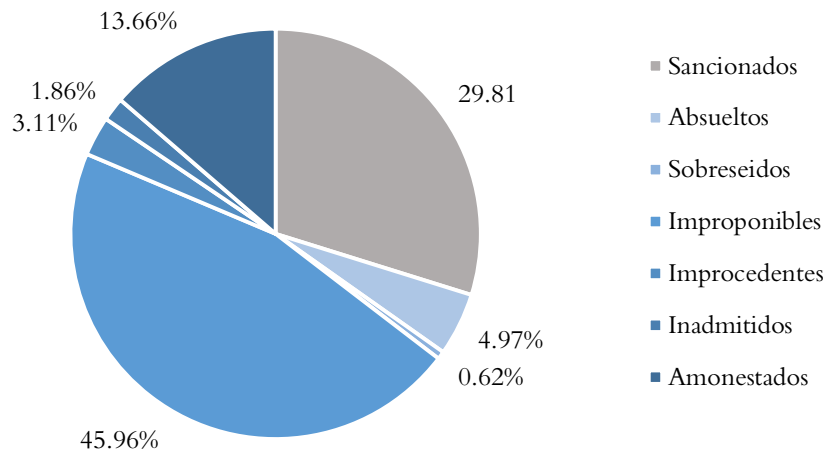
- **Acuerdo No. 27** (19 de marzo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 57, Tomo 426, de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 33** (30 de marzo de 2020). Publicado en el Diario Oficial N° 66, Tomo N° 426 de esa misma fecha.
- **Acuerdo No. 37** (17 de abril de 2020). Publicado en el Diario Oficial No. 78, Tomo 427 de la misma fecha.
- **Acuerdo No. 39** (8 de mayo de 2020). Publicado en el Diario Oficial No.92, Tomo No. 427 de la misma fecha.

IV. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

Con facultades para instruir los procedimientos sancionatorios, imponer sanciones y ordenar al proveedor infractor compensaciones a favor de los consumidores en casos de afectación individual, colectiva o difusa y/o resolver lo que corresponde, el Tribunal Sancionador de la Defensoría emitió 161 resoluciones finales en un total de 172 casos, durante el período del 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2020.

Del total de resoluciones finales (161), en el 29.81% (48) se impusieron sanciones correspondientes a un total de 54 casos, es decir, al 33.54% de los casos cerrados y en algunos casos también se ordenó la devolución de dinero, restitución del bien o de lo pagado.

Gráfico 4. Resoluciones finales del Tribunal Sancionador, por tipo, junio 2019-mayo 2020



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Sancionador.

MULTAS IMPUESTAS A PROVEEDORES INFRACTORES DE LA LEY

- **\$86,338.57**
- **54** casos en los que se impuso sanción, mediante la emisión de **48** resoluciones sancionatorias.

Tabla 2. Proveedores sancionados con multas más altas, junio 2019-mayo 2020

Proveedor sancionado	Multa impuesta
Sermerint, S.A. de C.V.	\$ 6,579.00
Telemovil El Salvador, S.A.	\$ 22,421.00
O y P de El Salvador, S.A. de C.V.	\$ 2,085.02
Operadora del Sur, S.A. de C.V.	\$ 600.00
Los demás proveedores	\$ 32,414.62
Total	\$64,099.64

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Sancionador.

COMPENSACIÓN ECONÓMICA A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

- **\$7,623.50**
- 1 persona en un caso individual por \$2,085.02, en el que se ordena la devolución a favor del consumidor por un monto de **\$2,088.50** (Ref. 1856-18).
- 7 personas en 1 caso acumulado por \$6,579.00, entre estos, se ordena la devolución a favor de 7 consumidores por un monto de **\$5,535.00** (Ref.1797-13).

MULTAS PAGADAS

- **\$298,277.80**
- El 0.53% de estas multas fueron pagadas voluntariamente por los proveedores en colecturía del Ministerio de Hacienda. Los proveedores presentaron copia del recibo ante el Tribunal Sancionador.
- El 99.47% restante de las multas pagadas fueron cobradas por la Fiscalía General de la República (FGR).

ACTIVACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS

En el período de junio 2019 a mayo 2020, el Tribunal recibió **1,897** denuncias sobre posibles infracciones a disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y Ley Contra la Usura.

CLASIFICACIÓN DE DENUNCIAS POR TIPO

- **1,339** 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.
- **558** casos ingresaron por denuncias individuales, derivados del Centro de Solución de Controversias.



V. ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

La Defensoría del Consumidor se caracteriza por un acercamiento efectivo de sus servicios tanto de manera presencial como por mecanismos innovadores que le permiten brindar una opción cercana y oportuna a la ciudadanía, dando cobertura a todo el territorio nacional.

- La Defensoría cuenta con 25 puntos de atención a nivel nacional. Asimismo, se han potenciado mecanismos no presenciales para la atención de la ciudadanía: call center, WhatsApp, Redes sociales (Facebook y Twitter), Chat, App Defensoria 2.0, entre otros.
- Atención por medio de Ventanillas Descentralizadas. Se brindaron un total de 4,454 atenciones por medio de las ventanillas descentralizadas, de las cuales el 57.18% (2,547) corresponde a mujeres, 42.68% (1,901) a hombres, y 0.14% (6) a personas jurídicas. De forma similar, del total de atenciones 3,668 correspondieron a asesorías y 786 a denuncias.

De las 4,454 atenciones, los sectores más denunciados, se pueden desglosar según detalle: 807 (18%) correspondieron al sector de energía eléctrica; 767 (17%) agua potable; 669 (15%) a créditos, 575 (13%) a servicios; 502(11%) a telecomunicaciones; 218 (5%) a electrodomésticos; 166 (4 %) a hidrocarburos; 144 (3%) a tributos y 606 (14 %) a artículos del hogar, vehículos, inmueble entre otros.

- Atenciones brindadas por el Call Center. En total se han brindado 105,608 atenciones, clasificadas de la siguiente forma:

Tabla 3. Atenciones brindadas por medio del Call Center

	Cantidad	%
Asesorías	49,502	46.87%
Consultas de estado de casos	20,830	19.72%
Solicitudes de información	27,926	26.44%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	362	0.34%
Avisos de Infracción	6988	6.62%
Total	105,608	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Descentralización (DD).

- Otro medio de atención en el territorio han sido las Defensorías Móviles, las cuales son desarrolladas por equipos multidisciplinarios de las Direcciones de Ciudadanía y Consumo y Centros de Solución de Controversias a nivel nacional. En total, se han brindado 13,291 atenciones: el 98% (13,004) de las atenciones se concentran en asesorías y 2% (287) en denuncias; Asimismo, los principales sectores atendidos son: energía eléctrica 24.37% (3,239), Telecomunicaciones 17.74% (2,358) créditos 13.40% (1,781), agua potable 9.50% (1,263) y el 35% (4,650) restante corresponde a distintos sectores como hidrocarburos, tributos, electrodomésticos entre otros. Así como el 51.94% (6,904) corresponde a hombres y el 48.06% (6,387) a mujeres.
- El centro de llamadas 910, es uno de los medios masivos de atención a través del cual se brinda atención y por medio del cual se tiene un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y los días sábados de 8:00 a.m. a 12:00 medio día.

Durante la atención de la emergencia de COVID-19, se reforzó el equipo de atención con talento humano de otras áreas, lo cual fue posible por el fortalecimiento de nuestra planta telefónica a finales de 2019, para poder atender a la ciudadanía, permitiendo ampliar la atención a los días domingos en un horario de 8:00 a.m. a 12 medio día, así como se implementaron horarios especiales durante los periodos de vacaciones y asuetos; por otra parte se establecieron mensajes de opción en el conmutador sobre los principales motivos de consulta, como por ejemplo subsidio de \$300, suspensión de servicios, entre otros.

Asimismo, durante el periodo junio 2019 – mayo 2020, se ha canalizado a través del centro de llamadas la agenda de las citas que programan las personas consumidoras en los diferentes Centros de Solución de Controversias a nivel nacional y atención domiciliar.

- La Defensoría mantiene su servicio de atención de reclamos a través de WhatsApp 7860-9704, medio a través del cual, las personas consumidoras que cuentan con esta aplicación, puedan trasladar sus consultas de manera inmediata y ágil.

- Se continúa dando seguimiento a la atención a través de plataformas innovadoras, como la aplicación Defensoría 2.0 para ser descargadas en teléfonos inteligentes que cuentan con Sistema Operativo iOS y Android; así como defensoría en línea a través de la página web www.defensoria.gob.sv , medios que han sido potenciados durante el periodo de atención a la emergencia COVID19.
- En el marco de las actuaciones del Gobierno del Presidente Nayib Bukele se ratificaron los lazos de actuación en las ventanillas de Ciudad Mujer, firmando convenio con el Ministerio de Desarrollo Local en el mes de octubre de 2019, contando así la DC con Ventanillas de Atención a la Consumidora en 6 sedes de Ciudad Mujer, en las que atiende a mujeres consumidoras, emprendedoras y jefas de hogar, a las que se les ha capacitado en temas relevantes para la economía familiar tales como: derechos básicos de las consumidoras; presupuesto y ahorro familiar; ahorro de energía eléctrica y agua potable; como interponer una denuncia; y cuidado con ser fiador.
- Durante el período se dio continuidad a la atención de los consumidores en municipios de Mejicanos, La Palma, Soyapango y Lourdes, Colón, a través de las ventanillas descentralizadas en las alcaldías, y casas de la cultura, particularmente en las últimas dos localidades.



VI. VIGILANCIA DE MERCADOS

INSPECCIONES

6,462 inspecciones realizadas a nivel nacional, con el objetivo de vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para las personas consumidoras.

- 5,500 (85.11%) inspecciones presentaron cumplimiento a la normativa verificada y 962 (14.89%) inspecciones registraron incumplimiento. Los principales hallazgos de incumplimiento se relacionan a producto vencido, falta de precio a la vista, falta de información en promociones y ofertas, entre otros.
- Se decretaron medidas cautelares de conformidad con los artículos 99 y 100 de la LPC para la destrucción del producto vencido y evitar la venta de 15,346 productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas para proteger la salud de las personas consumidoras, siendo estos: sabrosadores y especies 19.64% (3,014 productos), bebidas en polvo 15.81% (2,426 productos), otros productos (mezcla para preparar postres, cebolla encurtida, sopas deshidratadas, sopas instantáneas, canela en polvo, sándwich de pollo, crema de babana, esencia de sabores) 8.34% (1,280 productos) galletas y golosinas 8.23% (1,263 productos), panadería 6.52% (1,001 productos), entre otros.

- El 57.51% de las inspecciones se concentraron principalmente en: farmacias (22.47%), restaurantes (12.23%), almacenes de ropa, zapatos y accesorios (8.77%), tienda mayorista (14.04%); y, el restante 42.49% de las inspecciones comprende sectores como: cafetería de centros educativos, supermercados, librería, funerarias, crematorios y cementerios, entre otros.

Tabla 4. Inspecciones realizadas según región

Región	Sin hallazgo de incumplimiento de la LPC		Con hallazgo de incumplimiento de la LPC		Inspecciones totales Cantidad
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Central	2,741	85.44%	467	14.56%	3,208
Occidente	1,614	88.68%	206	11.32%	1,820
Oriente	1,145	79.85%	289	20.15%	1,434
Total	5,500	85.11%	962	14.89%	6,462

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

991 inspecciones realizadas para proteger los intereses económicos de la población en el marco de la emergencia del COVID-19, verificando el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de los precios máximos de alcohol gel, mascarillas y productos esenciales (maíz, arroz, frijol, huevos, leche en polvo, fruta y verduras), establecidos por la Defensoría del Consumidor. Se han visitado puestos de mercados municipales, tiendas mayoristas, farmacias, supermercados, transportistas, servicios financieros, tiendas de conveniencias, ferreterías, entre otros.

- El 92.63% (918) de las inspecciones y verificaciones realizadas cumplieron con disposiciones de la LPC y los acuerdos de fijación de precios máximos de venta y el 7.37% (73) presentaron incumplimientos relacionados a ofrecer productos a precio superior al máximo fijado, productos vencidos, obstaculización de las funciones de vigilancia, publicidad engañosa, entre otros; por lo que se activó el procedimiento administrativo ante el Tribunal Sancionador de acuerdo a su marco legal.
- La Defensoría del Consumidor giró requerimientos de información sobre los inventarios, costos de venta y precios al consumidor a **14** de las principales cadenas de farmacias y ferreterías que comercializan alcohol gel, mascarillas, guantes, y termómetros. La información se encuentra en análisis.

VERIFICACIONES

156 verificaciones realizadas de contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire.

- El **71% (1,470)** de los productos analizados cumplen con las normativas verificadas; el **25% (528)** presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento con lo establecido en dichas disposiciones legales y el **4% (87)** de los productos no

declara información en la etiqueta. En el caso de los incumplimientos, se inició el procedimiento administrativo sancionador ante el Tribunal Sancionador de esta Institución.

Tabla 5. Verificaciones de contenido neto, etiquetado general y nutricional de alimentos y etiquetado de eficiencia energética

Estudio	Número de verificaciones		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	
							#	%	#	%	#	%
Contenido Neto	58	37.18%	391	38.98%	794	38.08%	713	89.80%	81	10.20%	0	0.00%
Etiquetado General	48	30.77%	298	29.71%	598	28.68%	331	55.35%	267	44.65%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	48	30.77%	298	29.71%	598	28.68%	404	67.56%	133	22.24%	61	10.20%
Etiquetado de Eficiencia Energética	2	1.28%	16	1.60%	95	4.56%	22	23.16%	47	49.47%	26	27.37%
Total	156	100%	1,003	100%	2,085	100%	1,470	70.50%	528	25.32%	87	4.17%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

SONDEOS DE PRECIOS

270 sondeos de precios realizados en el período, visitando **12,958** establecimientos comerciales, entre los cuales destacan supermercados, mercados, tiendas mayoristas, farmacias y ferreterías a nivel nacional; lo cual ha permitido recopilar **539,879** precios de alimentos, insumos médicos, medicamentos, y productos esenciales.

Tabla 6. Sondeos y establecimientos visitados

	Supermercados	Mercados	Farmacias	Ferreterías y ventas de equipo médico	Total
Sondeos realizados	125	70	103	5	270
Establecimientos visitados	2,931	8,105	1,896	26	12,958
Precios recolectados	350,125	124,446	65,126	182	539,879

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

160 sondeos de precios realizados en el marco de la emergencia del COVID-19, visitando **3,634** establecimientos comerciales, levantando **118,061** precios de los productos indicados.

Tabla 7. Sondeos y establecimientos visitados en el marco de la emergencia COVID-19

	Supermercados	Mercados	Farmacias	Ferreterías y ventas de equipo médico	Total
Sondeos realizados	77	35	76	1	160
Establecimientos visitados	779	1,487	1,367	1	3,634
Precios recolectados	35,226	27,865	54,964	6	118,061

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

AUDITORIAS

3 auditorías, (2 finalizadas y 1 en proceso) realizadas a proveedores de servicios financieros registrados en el Banco Central de Reserva (BCR), no supervisados por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2 casas de empeño y 1 financiera, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la LPC y la Ley Contra la Usura (LCU).

- En las 2 auditorías finalizadas se revisaron 39,612 créditos contratados entre mayo 2018 y mayo de 2019 de 5,309 consumidores.

En el caso de la financiera se comprobó el cobro de una tasa de interés efectiva anual superior a la tasa máxima legal (TML) publicada por el BCR vigente a la fecha de contratación, determinando un posible cobro indebido de \$47,306.97 en 1,405 créditos de 946 consumidores. Además, se detectó en los 2 casos, que no se remitió la totalidad de los créditos contratados, errores en la información que remitieron y desactualización del registro en el BCR.

Adicionalmente, en los 2 casos se identificaron posibles incumplimientos a la LPC, al cobrar una tasa de interés nominal contrario a la referida Ley, determinando un posible cobro indebido en 30,387 créditos de 3,603 consumidores por un valor de US\$16,998.51, así como el cobro por servicios no prestados, comprobando un posible cobro indebido en 38,693 créditos por un valor de US\$415,852.05 de 5,045 consumidores; asimismo, en ambos casos, se identificaron posibles cláusulas abusivas en los contratos de los proveedores.

Finalmente, se detectó en el caso de la financiera, que la nota firmada por el consumidor, para compartir información personal y crediticia no cumple con lo dispuesto en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

272 informes emitidos de **157** proveedores registrados en el BCR no supervisados por la SSF, reportados por el BCR con incumplimiento a la LCU, por no remitir la información de sus operaciones de crédito en el semestre correspondiente, obstaculizando la labor del banco ya que no fueron consideradas en el establecimiento de la 13va y 14va TML, vigente en el segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020. Con la emisión de los informes, la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador.

2 casos donde se verifica el cumplimiento de dos resoluciones del Tribunal Sancionador que ordenó a 2 bancos, reintegrar a 22,764 personas consumidoras afectadas por cobros ilegales en 22,996 cuentas, por presunta inactividad y comisión por manejo de cuentas de ahorro; el monto que asciende a \$534,388.67. Hasta el 30 de abril de 2020, en los dos casos, se tiene el reintegro de \$122,630.14 a 5,153 cuentas de 5,048 personas consumidoras, lo que representa el 22.95% del total del monto y 22.40% del total de cuentas de consumidores. Además, se ha coordinado el inicio al proceso de devolución voluntaria, de dos casas de empeño, proveedores no supervisados por la SSF que fueron auditados por la Defensoría en el año 2018, con lo que se proyecta devolver el monto cobrado indebidamente por usura y por utilizar una metodología de cálculo de interés en contradicción a la LPC a 9,071 consumidores, la cantidad de \$34,561.66 de 12,114 créditos.

TALLERES A PROVEEDORES

41 talleres realizados, formando a proveedores de restaurantes, tiendas de conveniencia, supermercados, hoteles, almacenes de ropa, calzado, accesorios, muebles y electrodomésticos, centros educativos privados, agencias de viaje y tour operadores, entre otros; teniendo una asistencia de 1,325 personas (539 hombres y 786 mujeres) pertenecientes a 666 empresas, con el propósito de divulgar y promover el cumplimiento de la LPC, las regulaciones y normativas técnicas vigentes.

PROGRAMA DE INCENTIVO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

La Defensoría del Consumidor impulsó el Programa de incentivo a las buenas prácticas: "Aquí se respeta a los consumidores", dirigido a establecimientos que comercializan bienes y servicios en 6 centros comerciales, hoteles y restaurantes, a fin de promover el cumplimiento de la LPC y otras normativas, fomentando prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad sobre los bienes y servicios que se ofertan.

- 230 establecimientos de 60 empresas adheridos al Programa.
- 16 talleres realizados, con la asistencia de 202 representantes de diversas empresas para darles a conocer las 8 disposiciones de la LPC que forman parte de esta iniciativa
- 247 inspecciones realizadas, de las cuales el 84% (207 inspecciones) cumplieron con el marco normativo y un 16% (40 inspecciones) registraron al menos un hallazgo de incumplimiento a la normativa verificada.
- La Defensoría del Consumidor reconoció a los proveedores cumplidores colocando en sus establecimientos 2 stickers del Programa e hizo entrega de un reconocimiento para su colocación en los establecimientos, promoviendo con ello una nueva cultura empresarial de buenas prácticas comerciales.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Para fomentar en los proveedores la adopción voluntaria de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a la LPC y elevar el nivel de atención a los consumidores, la Defensoría promovió el Manual de Buenas Prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores (MBP), hasta el momento, 3 establecimientos comerciales se adhirieron al Manual: "ECO MAYAN DMC" y "Eco Hotel Mariscal", propiedad de Mariscal, S. A. de C. V. y "SportMart & Licor Store, dentro de estación de servicio Texaco El Mirador", propiedad de Duración en Electrodomésticos, S. A. de C. V.



VII. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A fin de promover el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y otras normativas aplicables en la población y en cumplimiento del derecho de las personas a ser educadas en materia de consumo. La educación es una actividad estratégica para la Defensoría. Así, se fortaleció e innovó a través de la implementación del Programa de Educación Virtual en materia de Consumo, brindado a la población dos modalidades de formación: presencial y virtual.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

8,381 (5,641 mujeres y 2,740 hombres) personas consumidoras capacitadas por medio de **338** acciones educativas de los diversos procesos formativos realizados por La Defensoría en el presente período, según se detalla a continuación:

- **256 talleres** realizados, capacitando a 6,510 personas de los cuales 4,468 (69%) fueron mujeres y 2,042 (31%) hombres, en temáticas relacionadas a la LPC y otras normativas aplicables. Dirigido a estudiantes universitarios, empleados públicos, mujeres, jóvenes, etc.
- **64 conversatorios** realizados, capacitando a 1,428 personas (878 mujeres y 550 hombres), conformados por grupos de personas integrantes, docentes de centros educativos, representantes de Asociaciones y Organizaciones de Personas Consumidoras, liderazgos de comunidades, empleados públicos y grupos de mujeres. Entre los temas abordados están: construcción de casos colectivos, organización de las asociaciones de consumidores, medios alternos de solución de controversias de consumo, derechos del consumidor, entre otros.
- **13 cursos cortos** de capacitación desarrollados, estos cursos tienen una duración promedio de 12 horas. A través de éstos se formaron a 298 personas,

de las cuales 198 fueron mujeres y 100 hombres. Los cuales fueron dirigidos a personas adultas mayores, estudiantes de educación media y superior, emprendedores y emprendedoras, grupo de mujeres y liderazgos.

- **3 tres cursos virtuales** realizados sobre derechos del consumidor, etiquetado y deberes de las personas usuarias de productos y servicios, dirigidos a **107** personas (72 mujeres y 35 hombres). Esta experiencia permitió la formación de consumidores por medio de nuestra plataforma tecnológica, coordinando esfuerzos con Ciudad Mujer y CONAMYPE.
- **2 diplomados** realizados sobre derecho y consumo, en que los participaron 38 personas (25 mujeres y 13 hombres), lo que permitió fortalecer el conocimiento en temas de consumo de representantes de la Asamblea Legislativa y estudiantes de la Universidad Gerardo Barrios de Usulután y, emprendedoras y emprendedores del municipio de Sonsonate.

FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

23 Asociaciones y organizaciones de consumidores fortalecidas, ubicadas en 23 municipios de 11 departamentos del país. Con las cuales se implementaron 53 acciones de divulgación, educación y protección de los derechos de las personas consumidoras (talleres, conversatorios, festivales, diplomados, cursos de capacitación y Defensorías Móviles). A través de estas acciones, se promueve la organización en consumo de la población, para la formación de Asociaciones de consumidores y la coordinación de acciones de divulgación, educación y protección de los derechos de las personas consumidoras.

TERRITORIALIZACIÓN DE SERVICIOS

572 Defensorías móviles realizadas. Esta iniciativa hizo posible que los servicios de la Defensoría llegaran prioritariamente a 103 municipios de los 14 departamentos de país, lo que permitió cubrir el 39% del territorio nacional, con esta modalidad de acercamiento de servicios institucionales.

Tabla 8. Defensorías móviles realizadas por departamento

Departamento	Municipios cubiertos		Defensorías Móvil	
	Cantidad	%	Cantidad	%
San Salvador	10	9.71%	213	37.24%
San Miguel	9	8.74%	93	16.26%
Santa Ana	8	7.77%	73	12.76%
Ahuachapán	7	6.79%	32	5.59%
Usulután	12	11.65%	37	6.47%
Sonsonate	9	8.74%	36	6.29%
La Libertad	11	10.68%	23	4.02%
La Paz	8	7.77%	20	3.50%
San Vicente	6	5.83%	9	1.58%

Departamento	Municipios cubiertos		Defensorías Móvil	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Chalatenango	6	5.83%	8	1.40%
Morazán	5	4.85%	8	1.40%
La Unión	3	2.91%	7	1.22%
Cabañas	4	3.88%	7	1.22%
Cuscatlán	5	4.85%	6	1.05%
Total	103	100%	572	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Ciudadanía y Consumo (DCC).

MATERIAL EDUCATIVO

161,753 materiales educativos y formativos distribuidos:

- 144,954 materiales de contenido educativo (brochures sobre Derechos, 15 recomendaciones para el uso de tarjetas de crédito, Ofertas y promociones, Presupuesto familiar, Comercio electrónico, Obligaciones y prohibiciones, Cartillas de derecho, Buenos hábitos en el uso de agua potable, Derechos al viajar en avión, Derechos básicos de los consumidores DIACO-DC, plato de consumo saludable, libro de coloreo de consumo saludable, institucionales, Ley de Protección al Consumidor, LPC (versión popular), y afiche de derechos, 7 derechos financieros, derechos DIACO-DC).
- 16,764 artículos promocionales (Magnéticos, Lápices, Alcancías, Pelotas, Lapiceros, Reglas, Tazas, Squez, Gorras, y Estuches).
- 35 material informativo (Material de la SIGET Como leer el medidor).

Durante la emergencia nacional por el COVID 19, el talento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, focalizó su esfuerzo en apoyar las acciones de la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección de Descentralización, en la realización de sondeos de precios y en el ingreso de atenciones recibidas a través de las redes sociales de la Defensoría y el teléfono 910.





VIII. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

REALIZACIÓN DEL XIII FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Del 1 al 3 de octubre de 2019, en la Ciudad de San Salvador, El Salvador, la Defensoría del Consumidor (DC) fue sede para el desarrollo del IX Foro Internacional de Protección al Consumidor y en el XIII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC). En el marco de la participación en el XIII FIAGC, el presidente de la DC, Licenciado Ricardo Salazar, fue electo para liderar la Presidencia Pro-Témpore de este organismo multilateral de protección al consumidor para el período octubre 2019-octubre 2020.

PROYECTOS DE COOPERACIÓN SUR-SUR Y TRIANGULAR

Proyecto: Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros. Este proyecto es financiado por la Agencia de Cooperación Internacional de Chile (AGCI). Del 21 al 25 de octubre del 2019, se llevaron a cabo, en la Defensoría del Consumidor (DC) una serie de talleres impartidos por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para la formación de 70 funcionarios (40% mujeres y 60% hombres) de la DC. El objetivo fue fortalecer las capacidades técnicas y el conocimiento del funcionamiento del sector financiero para la tutela de los derechos del consumidor.

Proyecto: Fortalecimiento de las capacidades del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores. Este proyecto es financiado por el Gran Ducado de Luxemburgo. Del 20 al 24 de enero del 2020, se realizó la primera pasantía donde asistieron 4 colegas Dominicanos. En las sesiones, se formaron a 4 personas quienes reproducirán los contenidos con más de 60 funcionarios, entre los contenidos abordados se encuentran herramientas de investigación, manejo de bases de datos, modelo de Defensorías Móvil, entre otros.

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

Tabla 9. Convenios interinstitucionales de la Defensoría del Consumidor

Fecha	Institución	Alcance
22/10/2019	Ministerio de Desarrollo Local	Garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos y compromisos.
03/01/2020	Imprenta Nacional	Prestación de servicios en todo lo relacionado con artes gráficas y productos de impresión. Convenio prorrogable automáticamente por un año.
12/02/2020	Centro Internacional de Ferias y Convenciones de El Salvador (CIFCO)	Convenio de uso de los espacios para eventos oficiales y servicios y/o provisión de equipos audiovisuales, mobiliario y equipo, e incluso de ser requerido, provisión de alimentos y bebidas. Convenio por 5 años, se debe hacer reunión de prórroga en caso se desee.

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI).

COOPERACIÓN EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA

Gestión de donativo de mascarillas. En el marco de la emergencia de la pandemia del COVID-19, se gestionó la donación de mascarillas a través la ONG internacional World Vision, la cual fue destinada a la protección de un equipo aproximado de 50 inspectores y personal de soporte logístico de la Defensoría del Consumidor que se mantiene realizando inspecciones de mercado para evitar el acaparamiento de productos y especulación de precios en pro de la defensa de la economía de los hogares salvadoreños.

Cooperación internacional a través intercambio de prácticas y acciones de países de Iberoamérica ante el COVID-19. Como parte de las iniciativas de cooperación internacional, se han gestionado acciones de identificación, documentación e intercambio de prácticas de protección del consumidor, vigilancia y regulación de mercados que los países de Iberoamérica han implementado como medidas para enfrentar la emergencia del COVID-19. Asimismo, en apoyo directo a la Presidencia Pro Témpore del FIAGC, se ha coordinado y desarrollado una serie de webinars on-line para funcionarios del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) alrededor de las cinco principales temáticas que

los países necesitaban conocer en su actuación frente a la emergencia del COVID-19, en la cual se ampliaron detalles sobre las buenas prácticas y se solventaron dudas de forma directa entre los países. Cada webinar impactó a un promedio de más de 100 participantes de los 19 países que conforman el FIAGC, incluyendo funcionarios de la DC de El Salvador. Las temáticas y fechas de los distintos webinars son las siguientes:

Tabla 10. Temáticas y fechas de webinars de protección al consumidor

Temática	Fecha
1. Experiencia internacional FIAGC frente a eventual especulación de precios y acaparamiento de productos.	Jueves 23 de abril 2020
2. Acciones conjuntas frente a líneas aéreas y plataformas digitales de turismo; normas sobre reembolsos para eventos cancelados / postergados.	Jueves 30 de abril 2020
3. Publicidad engañosa y estafas relacionadas con el coronavirus, phishing, mecanismos efectivos de atención a los consumidores y medidas de mitigación para consumidores vulnerables, y seguridad de plataformas.	Jueves 7 de mayo 2020
4. Protección al Consumidor Financiero.	Jueves 14 de mayo 2020
5. Rol de la cooperación internacional en temas de consumo y coordinación transfronteriza.	Jueves 21 de mayo 2020

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales (UCRI).





04

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL



La Defensoría del Consumidor protege los derechos del consumidor mediante la articulación de acciones con otras entidades, por medio del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), el cual ha sido establecido por la Ley de Protección al Consumidor, normativa que otorga a la Defensoría la calidad de entidad coordinadora de dicho Sistema. A continuación, se exponen las acciones centrales que se han realizado en el período junio 2019-mayo 2020:

CARTAS DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

18 instituciones materializaron su compromiso de brindar servicios de calidad a la población, mediante la creación de las Cartas de Derechos. Las instituciones participantes son:

- Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- Consejo Superior de Salud Pública (CSSP).
- Ministerio de Salud (MINSAL).
- Dirección Nacional de Medicamentos (DNM).
- Banco Hipotecario (BH).
- Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).
- Ministerio de Economía (MINEC).
- Centro de Investigaciones de Metrología (CIM)- Consejo Nacional de Calidad (CNC).
- Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA).
- Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN).

- Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC).
- Superintendencia de Competencia (SC).
- Viceministerio de Transporte (VMT).
- Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR).
- Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL).
- Defensoría del Consumidor (DC).

Asimismo, se cuenta con una estrategia de Comunicación para la divulgación de Cartas de Derecho de Consumidores y Usuarios de servicios públicos básicos para su ejecución; así como durante el mes de febrero 2020 se realizó reunión de entrega de guía para la elaboración de cartas de derechos a 15 instituciones de las instituciones invitadas, para trabajar en su elaboración durante 2020.

MESA DE SOLUCIÓN DE CASOS COLECTIVOS

Establecimiento de intervenciones interinstitucionales centradas en la atención de casos colectivos en favor de las personas consumidoras en 4 áreas prioritarias: agua potable, energía eléctrica, lotificaciones y telecomunicaciones. En la mesa técnica participan instituciones como ANDA, CNR, SIGET, Ministerio de Vivienda, entre otras.

PLAN CONTINGENCIAL DE AGUA POTABLE

En enero y febrero del presente año, a través del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), la Defensoría del Consumidor participó en la atención de la emergencia por desabastecimiento de agua potable en el Gran San Salvador, apoyando a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), la cual consistió en la entrega de botellas con agua a habitantes de municipios afectados por esta problemática.

INSPECCIONES CONJUNTAS DE MEDICAMENTOS

En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), entre septiembre y noviembre de 2019 se 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, realizando 1,051 inspecciones en farmacias y botiquines de hospitales privados a nivel nacional, detectando hallazgos de incumplimiento en 10 inspecciones (0.95%) en relación a la falta de precios impresos, el precio de oferta es diferente al constatado en caja y falta de información de promociones y ofertas.

PLAN DE INSPECCIÓN A TIENDAS Y CAFETINES ESCOLARES

La Defensoría del Consumidor en coordinación con el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MINED) y el Ministerio de Salud (MINSAL), ejecutaron el plan de inspección a tiendas y cafetines escolares ubicados dentro de centros educativos oficiales y privados realizándose un total de 548 inspecciones de las cuales 486 (89%) cumplieron con la Ley de Protección al Consumidor y 62 inspecciones (11%) incumplieron presentando los siguientes hallazgos: producto vencido (77%), falta de

precio a la vista (12%) y producto sin fecha de vencimiento (11%). Además, se revisó la Normativa de Tiendas y Cafetines Escolares Saludables y se elaboró una propuesta de modificación para ser remitida al titular del MINSAL, así como también se trabajaron insumos técnicos para una campaña de difusión sobre salud escolar.

FORMACIÓN EN MARCO NORMATIVO DE EDUCACIÓN

La Defensoría del Consumidor en coordinación con el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, entre noviembre y diciembre de 2019, realizó en San Salvador, Santa Ana y San Miguel **4 talleres** de divulgación del marco normativo aplicable a colegios privados, teniendo la participación de **139** representantes (42 hombres y 97 mujeres) de **130** centros educativos privados. Asimismo, ambas instituciones elaboraron una propuesta de modificación del Instructivo para la autorización de incrementos a costos de matrícula o colegiatura en centros privados de educación.

MESA TÉCNICA PARA LA LEY CONTRA LA USURA

Se ha conformado una mesa técnica entre BCR, SSF y la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de elaborar una propuesta integral de reformas a la LCU y su normativa técnica que permita a cada institución contar con herramientas que le faciliten la labor de regulación, supervisión y verificación, de tal forma que se logre un mejor control de la usura en los proveedores supervisados y no supervisados por la SSF.

TALLERES EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Realización de **11 talleres** en materia de protección al consumidor con apoyo de otras instituciones:

- 8 talleres desarrollados, en los temas de "Presupuesto Familiar y Ahorro", y "Conoce y Defiende tus Derechos en Servicios Financieros", coordinados con la Base Naval de La Unión, ISDEMU de Santa Ana, PNC y Fuerza Armada de El Salvador, Santa Ana, FONAVIPO, DIGESTYC y CONNA de San Salvador, en los que participaron 119 personas (24 mujeres y 95 hombres).
- 3 talleres desarrollados en el tema "Conoce y Defiende tus Derechos en Servicios Financieros", dirigido a estudiantes de la Universidad Alberto Masferrer de San Salvador, en los que participaron 87 estudiantes (55 mujeres y 32 hombres).

CONCURSO INTERUNIVERSITARIO

Concurso interuniversitario de consumo y competencia, que se realizó en coordinación entre la Defensoría del Consumidor y la Superintendencia de Competencia el pasado 15 de noviembre; concurso que permitió una puesta en común entre ambas instituciones para potenciar desde el ámbito académico el desarrollo de conocimientos en el ámbito de protección al consumidor y de competencia.

SOCIALIZACIÓN TÉCNICA

Dado el posicionamiento del teléfono amigo de la persona consumidora 910, se realizaron jornadas para compartir la experiencia del Call Center de la Defensoría del Consumidor, en la forma de atención, sus diferentes servicios, así como las capacidades instaladas que se poseen tanto en talento humano como de recursos de infraestructura y tecnológicos, jornadas que fueron de mucho interés y provecho, así como se tuvo jornada especial con VMT sobre la normativa que ellos poseen y como podría impulsarse en la tropicalización de sus servicios. A continuación detalle de las jornadas realizadas: SIGET (05/09/2019); CENADE (23/10/2019); VMT (25/11/2020); y, CNR (29/02/2020).

ACTUALIZACIÓN DE PLATAFORMAS DEL CONSUMIDOR

Mediante la colaboración de instituciones como la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y la Autoridad de Aviación Civil, se ha actualizado 3 observatorios con información útil para el consumidor:

- Observatorio de Tarjeta de Crédito.
- Portal del viajero aéreo.

COORDINACIÓN TÉCNICA PARA LA FIJACIÓN DE PRECIOS MÁXIMOS

En el marco de la emergencia del COVID-19, la Defensoría del Consumidor (DC), la Superintendencia de Competencia (SC), la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) coordinaron esfuerzos técnicos para analizar las tendencias de los precios, establecieron la metodología y los precios máximos de productos esenciales. Asimismo, constantemente se está socializando información y elementos técnicos para monitorear el mercado nacional e internacional.

SONDEOS DE PRECIOS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA COVID-19

La Defensoría del Consumidor en conjunto con el Ministerio de Economía (Dirección de Hidrocarburos y Minas, DIGESTYC y CENADE), la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) y el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) ha realizado 148 sondeos para monitorear los precios de mascarillas, alcohol gel y productos esenciales (maíz, arroz, frijol, huevos, leche en polvo, fruta y verduras). Conjuntamente se han visitado supermercados, mercados, tiendas mayoristas y otros comercios.

PLAN ANUAL DE ACCIÓN DEL SISTEMA

Elaboración e implementación del Plan Anual de Acción de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2020 que incluye las siguientes áreas con su respectivo número de intervenciones y entidades con las que la DC coordina:

Tabla 11. Número de intervenciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según rubro y entidad colaboradora

Rubro	Institución	Número de intervenciones
Agua	ANDA	1
Alimentos	MINSAL, MINED y CIM	5
Medicamentos	DNM	1
Energía eléctrica	CNE y SIGET	3
Vivienda y Lotificaciones	MV y CNR	1
Educación	MINED, MIDEL y Universidades	7
Financiero	BCR y SSF	6
Telecomunicaciones	SIGET	4
Cartas de derechos	-	1
Total		29

Fuente: Elaboración propia con base en información del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

CURSOS VIRTUALES DE ETIQUETADO DE ALIMENTOS

La Defensoría del Consumidor ha implementado 2 cursos virtuales de Etiquetado General de Alimentos y Bebidas Preenvasadas. La primera edición se efectuó del 29 de julio al 22 de septiembre de 2019, con la participación de representantes de la micro y pequeña empresa inscritos en los programas de CONAMYPE y Ciudad Mujer, así como funcionarios de dichas instituciones que asesoran en el tema de etiquetado. En esta edición 42 participantes finalizaron exitosamente el curso (31 mujeres y 11 hombres), a quienes se les entregó un diploma de aprobación.

Actualmente, se ha iniciado la 2° edición de este curso virtual que finalizará el próximo 10 de julio del presente año, contando con la participación de 43 personas (26 mujeres y 17 hombres), entre los cuales se encuentran micro y pequeños

empresarios, inscritos en los programas de CONAMYPE, así como funcionarios de dicha institución que asesoran en el tema de etiquetado.

PROGRAMA DE EMERGENCIA SANITARIA (PES)

La Defensoría del Consumidor sumó esfuerzos con las diferentes instituciones del Gobierno de la República para procurar la seguridad alimentaria de la población, en el marco de la emergencia del COVID-19, ya que la ciudadanía experimenta restricciones de movilidad y problemas de empleo, a través de la entrega de paquetes alimentarios en municipios del departamento de San Miguel y Sonsonate, los cuales se engloban en el Programa de Emergencia Sanitaria (PES) implementado por el Gobierno de la República. En total, se entregarán 3.4 millones de paquetes de alimentos en 129 municipios de extrema pobreza y vulnerabilidad, a nivel nacional. En los paquetes se han entregado alimentos esenciales como son frijol, arroz, harina, azúcar, leche, entre otros.





05

DESARROLLO INSTITUCIONAL

CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) brindó apoyo a las Direcciones y Unidades de la DC en la adquisición de bienes y servicios demandados, proceso que se realiza a partir de los procedimientos que enmarca la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y otras leyes afines.

En total, en el período, se reportan **250** procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la DC, lo que equivale a **\$941,270.82**.

Tabla 12. Bienes y servicios contratados

Proceso de servicios o bienes contratados	Junio 2018 Mayo 2019	Junio 2019 Mayo 2020	Montos contratados Junio 2019 a Mayo 2020
Libre gestión	267	221	\$591,684.54
Contratos	21	17	\$251,007.35
Prórroga de contratos	4	9	\$34,851.77
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	2	3	\$63,727.16
Total	294	250	\$941,270.82

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).

9 resoluciones realizadas de ampliación y prórroga de contratos de servicios (servicio de mantenimiento de aire acondicionado, arrendamiento de fotocopiadoras, servicio de vigilancia, telefonía e internet, limpieza de instalaciones y aseguradora de vehículos).

Tabla 13. Listado de licitaciones y contrataciones directas

	Proveedor	Monto	Fecha de contrato	Objetivo
Contratación directa	AENOR CENTRO AMÉRICA, S.A. DE C.V.	\$7,463.65	18/10/2019	Servicio de Auditoría Externa de Seguimiento de Certificación del Proceso de Atención de Controversias de Consumo bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015.
Contratación directa	CONSEJO NACIONAL DE CALIDAD	\$3,153.51	06/03/2020	Servicio de Auditoría Externa del Alcance de la acreditación del proceso de inspecciones bajo la norma internacional ISO/IEC 17020:2012, e ISO/IEC 17025:2017.
Licitación pública	SERNASE, S.A. DE C.V.	\$53,110.00	24/02/2020	Servicio de vigilancia para las oficinas de la institución.
Total				\$63,727.16

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Dirección de Administración (DADM).

INVERSIÓN EN LA PROTECCIÓN DEL TALENTO HUMANO ANTE EL COVID-19

Dado que en el marco de la emergencia COVID-19, la Defensoría ha mantenido sus labores y ha desempeñado un rol clave para garantizar que no se vulneren los derechos de los consumidores en la pandemia, se han implementado una serie de medidas de bioseguridad orientadas a la protección de la salud del talento humano de la institución, tales como: entrega diaria de mascarillas y guantes, colocación de dispensadores de alcohol gel, instalación de lámparas germicidas ultravioleta en los equipos de aires acondicionados centrales, toma de la temperatura a todas las personas que ingresan diariamente y sanitización de los vehículos que ingresan a la institución.

GESTIÓN ÓPTIMA DEL TALENTO HUMANO

251 colaboradoras y colaboradores que laboran en la institución han sido formados mediante **63** capacitaciones en diferentes áreas como lo son: normativas legales, desarrollo humano, gestión de la calidad entre otros. Una de las principales apuestas de la Defensoría del Consumidor para garantizar la defensa y protección efectiva de las personas consumidoras es la formación permanente del talento humano, para lograr eficiencia, eficacia, calidad y mejora continua en la prestación de nuestro servicio público a la ciudadanía.

INNOVACIÓN Y RECURSOS INFORMÁTICOS

Infraestructura:

- Configuración de usuarios para conexión remota e implementar teletrabajo en el marco de la emergencia por COVID-19.
- Adquisición de 67 equipos de cómputo reduciendo la cantidad de máquinas que presentan obsolescencia, 40 UPS para protección de los equipos tecnológicos, 5 impresoras portátiles a utilizar en el trabajo de Vigilancia de Mercado y 159 accesorios para mejorar el recurso tecnológico.
- Implementación de sitio de alta disponibilidad de base de datos.

Desarrollo de Sistemas:

- Desarrollo de nuevas aplicaciones: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARAv2), servicio web de consulta de consumidor en Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), plataforma de remisión de precios por la emergencia nacional COVID19, registro de sondeos de precios web adaptado a cualquier dispositivo ante emergencia nacional COVID-19, para ello se gestionó la habilitación de 40 teléfonos móviles institucionales con plan de datos para desarrolla la función de levantamiento y envió de información in situ, desarrollo de versión simplificada de registro de atenciones por redes sociales ante emergencia nacional COVID-19.

- Mejora en servicios informáticos: bitácora pública y privada en Defensoría en Línea, reporte de cálculo de depreciación de activos y registro de activos intangibles, reportes de aplicativos SARA de las diferentes unidades institucionales y recálculo de créditos realizadas por la Unidad de Auditoría de la Dirección de Vigilancia de Mercado.

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO DE GESTIÓN

Con el objetivo de cumplir con los lineamientos que emite el Instituto de Accesos a la Información Pública (IAIP), la Defensoría realizó diferentes acciones que llevaron a obtener una nota de 7.0 en la última evaluación realizada por dicho instituto, logrando posicionarse en las primeras veinte instituciones que cumplen la normativa de un total de 98 instituciones que fueron evaluadas. A nivel global entre los resultados del área de archivo y de Transparencia la Defensoría obtuvo una nota de 7.54 posicionando a la institución como una de las entidades que cumplen con los lineamientos del IAIP.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE

Con el objetivo de brindar un mejor servicios a las personas consumidoras y mejores las condiciones de trabajo de nuestro talento humano, la Defensoría invirtió **\$94,133.79** en infraestructura, entre los proyectos a mencionar: readecuación y traslado del Centro de Solución de Controversias, readecuación de oficina del Call Center que incluyo la actualización de la planta telefónica, habilitación de espacio para archivo de gestión de la oficina de San Miguel y oficina central entre otros. En relación a la flota vehicular se adquirieron dos microbuses con capacidad de 15 personas para la oficina de San Miguel y Santa Ana respectivamente, la inversión asciende a **\$64,591.48**.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Defensoría realiza acciones para el 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 institución. Durante el periodo, la Institución realizó **8** jornadas de capacitación de **215** personas (126 hombres y 89 mujeres), así como también se reciclaron un total de **29,659.00** libras de desechos sólidos recuperados (papel, plástico, latas, cartón y hierro).

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN

Con el objetivo de fortalecer la igualdad sustantiva y garantizar la transversalidad del principio de igualdad, equidad y no discriminación de mujeres y hombres, en la institución durante este periodo se realizaron diferentes acciones entre las que resalta la aprobación de la creación del Comité Institucional de Género y de la "Política institucional de igualdad y no discriminación de la DC".

TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

En el marco del fortalecimiento de la Transparencia Institucional, la Defensoría del Consumidor se posicionó dentro de las primeras cinco instituciones con cumplimiento en la Publicación de Información Pública oficiosa.

Además, de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se tramitó y respondieron 47,785 requerimientos de información pública y datos personales, contemplados en 125 solicitudes de información, de las cuales 53% fueron interpuestas por mujeres y 47% por hombres. Las solicitudes presentadas son: 93.6% por personas naturales y el 6.4% por personas jurídicas.

Tabla 14. Solicitudes de información atendidas

Solicitudes	Cantidad	Junio 2019 a mayo 2020 Requerimientos
Información pública	80	47,479
Datos personales	45	306
Total	125	47,785

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Oficina de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

Asimismo, de conformidad con la Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor, se atendieron 651 requerimientos comprendidos en: 6 avisos de infracción (0.92%); 148 comentarios positivos (22.73%); 167 consultas (25.65%); 225 orientaciones (34.56%); 41 quejas (6.30%), 13 sugerencias (2.00%) y 51 audiencias ciudadanas (7.83%).

Tabla 15. Requerimientos atendidos

Atenciones	Junio 2019 a mayo 2020	%
Orientaciones	225	34.56%
Consultas	167	25.65%
Comentario Positivo	148	22.73%
Audiencias Ciudadanas	51	7.83%
Quejas	41	6.30%
Sugerencias	13	2.00%
Avisos de Infracción	6	0.92%
Total	651	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Oficina de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

Como instrumento a la transparencia, la Defensoría del Consumidor actualizó el portal de información del quehacer institucional. Actualmente, se cuenta con **5,381** documentos que el público puede descargar, los cuales cumplen con lo establecido en 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.



06

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2019

\$5,972,020, fue el presupuesto asignado a la Defensoría del Consumidor para el año 2019. Los ingresos corresponden a "Ingresos Corrientes" de la única fuente de financiamiento GOES.

El presupuesto votado sufrió algunas modificaciones a lo largo del ejercicio fiscal, debido a movimientos en las asignaciones por rubro, sin modificación el monto total, particularmente por el uso de economías salariales.

Tabla 16. Ejecución presupuestaria por clasificación económica (\$) Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Clasificación económica	Presupuesto votado	Modificaciones	Presupuesto modificado	Presupuesto ejecutado	Ejecución %
GASTOS CORRIENTES	5,950,650	(221,540)	5,729,110	5,719,552	99.8
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,906,650	(220,780)	5,685,870	5,676,314	99.8
Remuneraciones	4,922,175	(197,440)	4,724,735	4,715,179	99.8
Adquisición de Bienes y Servicios	984,475	(23,340)	961,135	961,135	100.0
Gastos Financieros y Otros	44,000	(1,960)	42,040	42,038	100.0
Transferencias Corrientes	-	1,200	1,200	1,200	100.0
GASTOS DE CAPITAL	21,370	221,540	242,910	242,909	100.0
Inversiones en Activos Fijos	21,370	221,540	242,910	242,909	100.0
Total	5,972,020	-	5,972,020	5,962,461	99.8

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad Financiera Institucional (UFI).

La Defensoría del Consumidor mantiene su capacidad de ejecución de las asignaciones presupuestarias. Para 2019, la ejecución del presupuesto fue de 99.8%.

Los Gastos de Consumo o Gestión Operativa representan un 95% del gasto total y están integrados por las remuneraciones y beneficios pagados a los empleados y la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento institucional. Las erogaciones destinadas a Inversiones en Activos Fijos ocupan el segundo lugar de importancia en el gasto con 4% y los Gastos financieros y Otros 0.7%.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2020

\$2,281,976 es el presupuesto inicial para el período del 01 de enero al 31 de mayo 2020.

Dicho monto ha experimentado modificaciones que afectan las asignaciones disponibles en el período, por un total de \$62,321. Estas modificaciones se deben principalmente a movimientos entre rubros, dentro de una misma línea presupuestaria, para el financiamiento oportuno de actividades institucionales en función de la contención de la pandemia por COVID-19.

Tabla 17. Ejecución presupuestaria por clasificación económica (\$)
Del 1 de enero al 31 de mayo de 2020

Clasificación económica	Presupuesto votado	Modificaciones	Presupuesto modificado	Presupuesto ejecutado	Ejecución %
GASTOS CORRIENTES	2,267,690	(18,037)	2,249,653	2,091,128	93.0
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	2,225,440	(18,037)	2,207,403	2,072,337	93.9
Remuneraciones	1,842,265	(60,000)	1,782,265	1,735,307	97.4
Adquisición de Bienes y Servicios	383,175	41,963	425,138	337,030	79.3
Gastos Financieros y otros	42,250	-	42,250	18,791	44.5
Transferencias corrientes	-	-	-	-	-
GASTOS DE CAPITAL	14,286	80,358	94,644	51,501	54.4
Inversiones en Activos Fijos	14,286	80,358	94,644	51,501	54.4
Total	2,281,976	62,321	2,344,297	2,142,629	91.4

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Unidad Financiera Institucional (UFI).

La ejecución presupuestaria del período es de 91.4%. El componente principal de los Gastos Corrientes lo constituyen los Gastos de Consumo o Gestión Operativa que presentan el 93.9% de ejecución y representan el 96.7% de la ejecución total. En segundo orden de importancia, en la ejecución se encuentran las Inversiones en Activos Fijos (Gastos de Capital) con 54.4%, seguido por los Gastos Financieros y Otros, con 44.5% que comprende la contratación de seguros y fianzas para mitigar algunos riesgos institucionales.

Las modificaciones presupuestarias efectuadas en el período, corresponden al uso de economías salariales \$60,000, lo cual se refleja en la disminución presentada en el rubro Remuneraciones; y \$40,000 trasladados al rubro Inversiones en Activos Fijos. Estas asignaciones fueron reorientadas a necesidades específicas de las actividades institucionales originadas por la emergencia nacional, con el fin de adquirir artículos de protección e higiene, medio de transporte y equipo informático para las brigadas que trabajan en el control de precios con el fin de evitar el acaparamiento de algunos productos en el contexto de la emergencia nacional, así como equipo informático para incrementar la capacidad instalada para el teletrabajo. El total reflejado en la columna modificaciones representa el efecto neto de los flujos programados para el período enero a mayo del ejercicio financiero 2020.

Tanto la auditoría externa 2019, así como la auditoría de la Corte de Cuentas de la República para el mismo año, aún se encuentran en curso, por lo que no se cuenta con informes de auditoría para el período de este informe.