



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

INFORME SOBRE ACCIONES REALIZADAS EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID – 19

Julio 2020



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor en el marco de la pandemia por COVID-19, ha estado en primera línea, activando el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y por medio de la aplicación efectiva de la normativa relacionada a la protección al consumidor, lo que ha permitido atender potenciar el monitoreo del comportamiento de los mercados en bienes esenciales e insumos médicos, potenciando los medios electrónicos para interponer denuncias y la aplicación de sanciones por incumplimiento entre otras actividades; a continuación se presenta un resumen de las acciones más relevantes realizadas en el marco de la pandemia causada por COVID-19 y la inversión de recursos que ha implicado:

- 45,416 personas consumidoras atendidas a través de los diferentes canales electrónicos atendidos por los Centros de Solución de Controversias y Call Center 910, potenciando los medios no presenciales como WhatsApp, atención en línea, chat, redes sociales como Facebook, Twitter, con el objetivo de garantizar la atención a las personas consumidoras la Defensoría invirtió en la compra de equipos informáticos (computadoras portátiles, impresoras portátiles y UPS), los cuales también vienen a fortalecer el trabajo bajo la modalidad de home office.
- \$1,163,393.03 recuperados a favor de las personas consumidoras que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor entre el periodo de emergencia y apertura económica; para poder lograr esta recuperación la institución ha invertido en el cuidado y protección de nuestro talento humano por medio de la instalación de 9 lámparas UV ubicadas en los aires acondicionados centrales ubicados en el edificio Plan de la Laguna, con el objetivo de proteger las superficies de bacterias, virus, crecimiento de moho y olores, evitando con ello alergias, complicaciones respiratorias.
- Acatando los decretos emitidos por la Asamblea Legislativa en cuando la regulación de precios por bienes esenciales e insumos médicos (mascarillas y alcohol gel), se pagaron 9 publicaciones en el Diario oficial sobre regulación de precios, esto con el objetivo de proteger la economía de las personas consumidoras. Con el objetivo de resguardar la salud del personal que trabaja de manera rotativa en la institución se procedió a la compra de termómetros digitales para controlar la temperatura que ingresa y se retira de las diferentes sedes, así como la compra de alcohol gel y dispensadores para el talento humano.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- Realización de 215 sondeos de precios realizados en establecimientos comerciales a nivel nacional, priorizando aquellos que comercializan bienes esenciales e insumos médicos (mascarillas y alcohol gel), con el objetivo de mantener los precios regulados de dichos productos y evitar un impacto económico negativo para las personas consumidoras. Para esto se contrataron 40 líneas de teléfono móvil con internet para realizar sondeos de precios y fortalecer el monitoreo de precios en mercados, supermercados y farmacias.
- Para fortalecer la vigilancia del mercado la Defensoría Del Consumidor realizó 1,120 inspecciones en diferentes establecimientos bienes esenciales e insumos médicos (mascarillas y alcohol gel), que permitieron detectar 78 (6.96%) inspecciones con hallazgos de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y 1,042 (93.04%) con incumplimiento. Para mantener la vigilancia del mercado la institución y otras actividades de apoyo la institución invirtió en la compra de mascarillas, guantes y lentes de protección al personal de institución para el resguardo de la salud, así como también se ha invertido en la sanitización especializada de las diferentes sedes y de los vehículos institucionales, con el objetivo de disminuir los posibles focos de infección por COVID-19.
- Como parte del cumplimiento al Decreto Ejecutivo N° 16 de fecha 10 de abril de 2020, en el cual se ha decretado una disposición transitoria al Reglamento General de Viáticos y define que los empleados públicos designados por las Unidades Primarias o la máxima autoridad de cada institución pública involucrada, para participar, asistir, atender y dar apoyo operativo, técnico y/o administrativo al combate COVID-19 durante el estado de Emergencia Nacional, Estado de Calamidad Pública y Desastre Natural declarado en todo el territorio nacional, tendrán derecho a una cuota compensatoria de viáticos mensual de CIENTO CINCUENTA DÓLARES (\$150.00), puesto que en dicho Estado de Emergencia declarado surgen riesgos adicionales y restricciones eventuales que impiden cubrir los gastos de alimentación, transporte y alojamiento.”; es por ello que la Defensoría pago en concepto de viáticos por el periodo que tuvo vigencia el decreto al personal que estuvo durante este periodo en primera línea atendiendo las diferentes actividades institucionales. Este pago excluyo al personal que se encontraba en resguardo domiciliario por pertenecer a grupos vulnerables.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- Internamente se ha suspendido el uso de marcadores biométricos por huella digital como mecanismo de control de horarios de entrada y de salida, implementando un método de control por medio de intranet el cual nos ayuda a mantener el control del personal que asiste a las diferentes jornadas de trabajo; así como también, se ha implementado un sistema de monitoreo por medio INTRANET y que es monitoreado a través de las jefaturas para determinar el estado de salud del personal con el propósito de identificar casos en los que se requiere de apoyo para la atención médica para el empleado o su grupo familiar.
- Se ha gestionado el apoyo de un médico particular quien presta sus servicios ad honorem para realizar consultas por teléfono, en particular con aquellos casos que presentan algún síntoma relacionado con el covid-19 o que las pruebas les han confirmado como positivos.
- También desde la Presidencia de la Defensoría del Consumidor se articularon esfuerzos con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) para hacer efectiva la entrega del medicamento en las casas de habitación al personal cuya prueba de diagnóstico PCR dio positivo para covid-19 y, de esta manera, garantizar su pronta recuperación. Aunado a este esfuerzo, se han gestionado las incapacidades médicas con el ISSS para proteger la salud del personal y de sus familiares, contribuyendo con las medidas de aislamiento físico para contener la propagación del virus.