

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2022 - MAYO 2023

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2022 - MAYO 2023







Desde hace cuatro años, comenzamos a escribir una nueva historia. Hoy, El Salvador es otro país. Y aunque hemos logrado mucho en tan poco tiempo, debemos seguir avanzando.

Ahora que vivimos en el país más seguro de América, las oportunidades son infinitas, y nosotros estamos trabajando para garantizar igualdad de oportunidades para todos. El país más pequeño de América es ahora ejemplo para países más grandes, que cuentan con más recursos.

Sin embargo, lograr lo que aquí hemos logrado no ha sido trabajo de pocas personas, sino una labor titánica de miles de salvadoreños. Algunos de ellos incluso perdieron su vida para salvar la de otros. Pero, para que todo esto valga la pena, debemos continuar este proceso de transformación, para que las futuras generaciones también puedan tener un mejor país para vivir.

Perdimos el miedo y ganamos paz, libertad y tranquilidad. Detuvimos la caída libre en la que veníamos, y hemos comenzado a volar por encima de nuestras propias expectativas.

Hoy, la normalidad de los salvadoreños es caminar a las 9 de la noche en su comunidad, o cruzar una calle antes prohibida, o jugar en el parque con amigos de otra colonia. Hasta hace poco tiempo, esas cosas, sencillas en otros países, eran impensables.

Los salvadoreños vivían en la zozobra por una estructura terrorista eficientemente organizada, con tentáculos en todo el aparato del Estado y con un control casi absoluto del territorio, a excepción de pequeñas burbujas donde vivíamos unos pocos. La muerte hizo a algunos muy ricos, mientras que la mayoría de las familias vivían encerradas por el miedo, en comunidades donde todos los días estaban de luto.

Cambiar un país toma tiempo. Por eso tuvimos que crear nuestro propio método, sin permitir que nadie, nacional o extranjero, nos ordenara qué hacer, sin tener que cumplir compromisos bajo la mesa. Porque los únicos poderes detrás de este Gobierno han sido siempre Dios y el pueblo. Nosotros solo le rendimos cuentas a los salvadoreños. Por eso hemos podido tomar las decisiones que había que tomar



En El Salvador hemos hecho lo que ningún país de Latinoamérica pudo hacer, ni siquiera algunas potencias del continente: cambiamos el viejo sistema político y le arrebatamos a los delincuentes el control del Estado.

Pero, quizás, a cuatros años de gobierno, nuestro principal logro no sea la seguridad, sino haber alcanzado la capacidad de reinventarnos.

Desde el principio tuvimos el liderazgo, la visión, la valentía y la determinación de cambiar este país, pero nos hacían falta las condiciones. Cuando eso cambió, hicimos lo que aquellos que concentraban el poder no quisieron hacer, porque el orden de las cosas pasadas solo los beneficiaba a ellos.

Hemos ido arreglando lo que estaba mal y cada vez somos más conscientes de que otra forma de vivir es posible. Para un país como el nuestro, que estaba al borde del colapso por la violencia, reinventarse no solo era una necesidad, sino que era vital. Hoy, cuatro años después, podemos decirlo sin que suene exagerado: ya no somos los mismos.

Al fin, los salvadoreños ya pueden pensar en otra cosa que no sea evitar que los maten. Ya podemos aspirar a más. El Salvador es otro país. Ahora de verdad es nuestro. Lo que antes era un privilegio de unos pocos, ahora es lo cotidiano para todos.

La necesidad de reinventarnos siempre la tuvimos, la diferencia es que ahora tenemos la capacidad y la voluntad para hacerlo. Todavía no estamos donde queremos; sin embargo, con Dios y el pueblo de nuestro lado, vamos a lograrlo. El Salvador ya es otro país. Y este solo es el inicio.

NAYIB BUKELE

Presidente de la República de El Salvador

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

JUNIO 2022 - MAYO 2023





Defensoría del Consumidor

LA TIENDONA

Defensoría del Consumidor

ENTRADA



INTRODUCCIÓN

Han pasado cuatro años desde junio de 2019 cuando el Presidente Nayib Bukele asumió la conducción del país y del Órgano Ejecutivo, colocando toda la intervención del Estado al servicio de los salvadoreños.

Durante este período, el Gobierno del Presidente Nayib Bukele ha tenido que afrontar retos históricos incluyendo la pandemia por COVID-19, la búsqueda de la recuperación económica, los efectos de la crisis logística internacional y sus implicaciones en las tasas históricas de la inflación mundial. En este sentido, la Defensoría del Consumidor como entidad garante de proteger y tutelar los derechos del consumidor ha buscado transformarse, con el fin de continuar protegiendo de manera efectiva los derechos de la población consumidora.

En el presente informe se exponen los principales resultados de la institucionalidad de protección al consumidor, mostrando cambios cualitativos y cuantitativos, especialmente en la mejora y ampliación de nuestros servicios, y cercanía con las personas usuarias, potenciando una mayor capacidad de resolución de casos y generando más condiciones para garantizar una devolución a favor de los consumidores, y con ello, salvaguardar la economía familiar y los derechos de las personas consumidoras.

La Defensoría del Consumidor se mantendrá fiel a su misión, trabajando enérgicamente, con eficiencia y calidad, para tutelar los derechos de nuestra ciudadanía, enfocados y comprometidos con la nueva ruta de desarrollo donde se generarán más y mejores oportunidades de bienestar para nuestra población.





RESUMEN EJECUTIVO

Durante el período de junio 2022 a mayo 2023, la Defensoría del Consumidor destaca los siguientes resultados a favor de la población consumidora:

- Más de \$15.2 millones fueron recuperados a favor de 17,462 personas consumidoras mediante la solución de controversias de consumo. Del total del monto recuperado, \$6.9 millones corresponden a resolución de casos individuales cerrados que beneficiaron a 9,605 consumidores, y \$8.3 millones en casos colectivos que tuvieron un alcance de 7,857 salvadoreños.

Montos recuperados por sector:

MONTO RECUPERADO POR SECTOR	
1. Inmuebles	\$8,147,303.32 (53.5%)
2. Créditos	\$2,093,291.69 (13.7%)
3. Vehículos	\$878,620.69(5.8%)
4. Turismo	\$792,884.39(5.2%)
5. Servicios	\$789,010.13 (5.2%)

Montos recuperados por motivo de las denuncias:

MONTOS RECUPERADOS POR MOTIVO DE LAS DENUNCIAS:	
1. Incumplimiento de contrato u oferta	\$9,405,145.10(61.8%)
2. Cobros, cargos y comisiones indebidas	\$1,567,525.31 (10.3%)
3. Incumplimiento de garantía	\$775,871.62 (5.1%)
4. Derecho de retracto y desistimiento de compra	\$745,992.85 (4.9%)
5. Mala calidad del producto o servicio	\$678,342.64 (4.5%)



- 119,946 personas consumidoras fueron atendidas por la institución, registrando un incremento del 14.2% (14,877) con respecto al período anterior.

Número de personas atendidas por sector:

NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS POR SECTOR	
1.Créditos:	26,692 (22.3%)
2.Servicios	18,366 (15.3%)
3.Telecomunicaciones:	16,438 (13.7%)
4.Agua Potable:	14,634 (12.2%)
5.Energía Eléctrica:	6,569 (5.5%)

Montos recuperados por motivo de las denuncias:

NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS POR MOTIVO	
1.Cobros, cargos y comisiones indebidas:	38,507 (32.1%)
2.Incumplimiento de contrato u oferta:	23,005 (19.2%)
3.Mala calidad del producto o servicio:	11,151 (9.3%)
4.Sobreendeudamiento (Plan de pagos):	9,717 (8.1%)
5.Incumplimiento de garantía:	5,987 (5.0%)

- La Defensoría ahora cuenta con 74 medios de atención, 36 medios presenciales y 38 medios no presenciales; se han potenciado los mecanismos no presenciales para la atención de la ciudadanía: call center, WhatsApp, redes sociales (Facebook y Twitter), Chat, App Defensoría 2.0, y ventanillas virtuales, entre otros; alcanzando un total de 98,727 atenciones.
- 17,401 inspecciones realizadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según el marco normativo de protección a los consumidores, de las cuales 16,772 (96%) registraron cumplimiento y 629 (4%) incumplimiento.
- 275 verificaciones a normativa técnica relacionada a contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, así como de etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. Como resultado de las verificaciones, 66.13% (1,671) de los productos cumplió con la normativa verificada, 30.11% (761) incumplió y 3.76% (95) no registra información en la etiqueta





- 478 establecimientos inspeccionados en el marco del “Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: Aquí se respeta a los consumidores”, en seguimiento a la fase I, II y III de los cuales el 100% cumplieron con los parámetros establecidos y mantienen su reconocimiento.
- En el marco del Manual de Buenas Prácticas (MBP) para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores, a la fecha 42 establecimientos han adoptado de forma satisfactoria esta iniciativa, de los cuales 32 recibieron su reconocimiento el 16 de noviembre de 2022.
- A junio 2022 se entregaron reconocimientos a 16 proveedores de comercio electrónico que cumplieron en sus sitios web con los parámetros del Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios, totalizando 37 proveedores reconocidos a la fecha en la fase I y II.
- 148 investigaciones y/o auditorías iniciadas, de las cuales:
 - 99 investigaciones realizadas en proveedores fabricantes, importadores, y distribuidores con el objetivo de verificar el incremento de precio en productos básicos como el frijol, maíz blanco, maíz amarillo, arroz, harina de trigo, huevos, aceite vegetal y canola, manteca vegetal, y harina de maíz. De los cuales a 29 proveedores se les comprobó incremento injustificado de precio y 9 proveedores obstaculizaron la labor de la Defensoría, de estos últimos a 8 por no proporcionar la información requerida y 1 por brindar la información de forma incompleta e inconsistente.
 - 24 investigaciones realizadas a importadores apegados a la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos para verificar que la reducción de costos derivada de la exoneración del pago del Derecho Arancelario a la Importación (DAI) en la internación de más de 20 productos básicos sea trasladada al consumidor final. De los cuales 3 proveedores obstaculizaron la labor de la Defensoría, de ellos 2 proveedores no proporcionaron la información requerida y 1 proveedor brindó la información de forma incompleta e inconsistente.
 - 25 investigaciones en fabricantes y comercializadores de productos lácteos. De los cuales 3 proveedores obstaculizaron la labor de la Defensoría, de éstos 1 proveedor no proporcionó la información requerida y 2 proveedores entregaron la información en plazo extemporáneo sin haber solicitado prórroga.
- 129 informes emitidos de proveedores, con los que se dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador por incumplimiento de remitir la información de sus operaciones de crédito al Banco Central de Reserva, lo cual está establecido en la Ley Contra Usura.
- 528 resoluciones sancionatorias firmes, fueron certificadas y remitidas a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para requerir el pago de las multas a través de la Fiscalía General de la República, por un monto que asciende a \$1,835,763.05
- 1,099 sondeos de precios realizados, visitando 69,929 establecimientos comerciales, levantando 2,230,982 precios de alimentos, insumos médicos, muebles y electrodomésticos, e insumos agrícolas, entre otros.



- 1,069 denuncias fueron presentadas ante el Tribunal Sancionador por incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, la Ley contra la Usura, y Reglamentos Técnicos.
- 196 contratos que incluyen servicios financieros y telecomunicaciones y 277 anexos han sido verificados para proteger los derechos económicos de las personas consumidoras y evitar la inclusión de cláusulas abusivas, cobros indebidos, cargos, recargos y comisiones contrarias a la Ley de Protección al Consumidor, previo a ser utilizados con sus clientes.
- 29,005 personas consumidoras (16,062 mujeres y 12,943 hombres) fueron capacitadas por medio de 845 acciones educativas (Talleres, conversatorios, cursos de capacitación, cursos virtuales y diplomados).
- 2,325 personas (1,424 mujeres y 901 hombres) pertenecientes a proveedores de bienes y servicios fueron capacitadas mediante la implementación de 45 acciones educativas (webinars, talleres, curso y diplomado) sobre el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, todos del sector privado.
- 1 plan de fortalecimiento para asociaciones y organizaciones de consumidores. En el mismo se definieron las actividades educativas dirigidas a los miembros de las asociaciones de consumidores y población que reside en los municipios de acción de las mismas.
- 7 cartas de entendimiento entre la Defensoría y las asociaciones de consumidores de: Asociación de Seguridad Ciudadana de Panchimalco, Asociación Comunal Emanuel de Santa Ana, Asociación de Seguridad Ciudadana de Tonacatepeque, Asociación de Seguridad Ciudadana de Sonsonate, Asociación de Seguridad Ciudadana de Mejicanos, Asociación de Seguridad Ciudadana de Santiago Texacuangos, Asociación Defensora de los Consumidores de Texacuangos.
- 1,118 jornadas realizadas en puntos fijos de atención que permitieron el acercamiento de los servicios de orientación, asesoría y recepción de denuncias en 110 municipios de 14 departamentos de país.
- 16,400 materiales educativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras, buenos hábitos en el uso de agua potable, presupuesto familiar y ahorro, Ley de Protección al Consumidor, flyers sobre kioscos digitales de la Defensoría, tus derechos al viajar en avión, derechos de usuarios de comercio electrónico, afiches de los derechos de las personas consumidoras; materiales informativos; 150 afiches sobre concurso universitario; y 1,973 artículos promocionales tales como: cuadernos, squeeze, bolsas deportivas, camisetas, gorras, lápices, alcancías y lapiceros.
- 5 convenios de cooperación interinstitucional para fortalecer y potenciar los derechos de las personas consumidoras ratificados con las instituciones siguientes: Centro Nacional de Registro (CNR), Autoridad Salvadoreña del Agua (ASA), Organismo de Mejora Regulatoria (OMR), Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), y Banco de Fomento Agropecuario (BFA).
- En coordinación con el Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana del Ministerio de Relaciones Exteriores se está ejecutando el "Proyecto de Protección Integral de los Derechos de Consumo de la Diáspora Salvadoreña", el cual busca acercar los servicios de la Defensoría del Consumidor a través de kioscos virtuales teniendo a la fecha 548 atenciones y se ha fortalecido los conocimientos de derechos de consumo a través de programas de educación, desarrollando temas como derechos del viajero, comercio electrónico, derechos al momento de la adquisición de bienes teniendo



una gran aceptación lo relativo a la adquisición de bienes inmuebles.

- La Mesa Interinstitucional para la atención de casos colectivos relacionados a la Lotificación de Uso Habitacionales conformada por la Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Vivienda, Centro Nacional de Registros, bajo la coordinación de la Defensoría del Consumidor, ha coadyuvado a resolver un total de 24 casos colectivos, beneficiando a un total de 2,593 familias por un total de \$8.2 millones, a nivel nacional.
- El Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) ha mantenido una articulación y coordinación permanente 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 y plataformas digitales, entre otros. Para ello, la Defensoría del Consumidor ha establecido articulaciones con más de 46 instituciones del sector público, destacando las articulaciones implementadas con el Ministerio de Economía, Ministerio de Agricultura y Ganadería y Superintendencia de Competencia en el marco de la aplicación de las medidas de alivio económico impulsadas por el presidente Nayib Bukele.
- Como parte del desarrollo institucional se reportan 215 procesos de compras solicitados por las diferentes unidades de la Defensoría, lo que equivale a \$888,832.62. Asimismo, para potenciar las capacidades del talento humano, 248 colaboradores que laboran en la institución han sido formados mediante 73 capacitaciones. Adicionalmente, en el período destaca la implementación del programa “Soy Mejor” el cual promueve el desarrollo de nuestro talento humano para lograr brindar servicios de excelencia a las personas consumidoras.
- La ejecución presupuestaria para el período junio-diciembre del ejercicio financiero 2022, alcanzó el 100.11%. La sobre ejecución se debe al refuerzo presupuestario para la vigilancia de las 11 medidas de alivio económico a la población mandatadas por la Presidencia de la República. Para el período enero-mayo 2023, se espera una ejecución presupuestaria del 100%.



PLAN INSTITUCIONAL

La protección de los consumidores en El Salvador tiene su base legal en la Constitución de la República, máxima norma de nuestro ordenamiento jurídico que en el art. 101 establece 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, a través de la Defensoría del Consumidor lidera el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.

Gestión estratégica institucional

Para cumplir este propósito contamos con un Sistema de Planificación Institucional (SPI) conformado por tres herramientas fundamentales:

- 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 Defensoría y 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 de la Defensoría, y se publica para conocimiento de las diferentes partes interesadas. 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

En la tabla 1, se presentan los objetivos estratégicos 2020-2024 de la Defensoría del Consumidor.

TABLA 1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, 2020-2024	
Perspectivas	Objetivos estratégicos
1. Satisfacción de las personas usuarias de	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, servicios e información.
	Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación 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.



PROYECTOS O PROGRAMAS

A continuación se detallan los proyectos o programas que ha realizado o se encuentra realizando la Defensoría del Consumidor.

TABLA 2. 11 MEDIDAS PARA COMBATE DE INFLACIÓN						
Nombre del proyecto / programa:	11 medidas para Combate de la Inflación			Estado:	En ejecución	
Descripción:	Verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y la Ley Especial Transitoria de Combate a la Inflación de Precios de Productos Básicos, con el objetivo de identificar prácticas abusivas que conllevan al incremento de precios de productos alimenticios básicos y artículos esenciales sin justificación.					
Fuente de financiamiento	Financiamiento (montos de inversión)		Avances cualitativos o cuantitativos	Población beneficiada	% de avance	Fecha programada de finalización
	Junio - Diciembre -2022	Enero-mayo (2023)				
Fondo GOES	-	N/A	Dicho proyecto cuenta con un 30% de avance	Población en general	30%	31 de diciembre 2023

TABLA 3. VIGILANCIA DE MERCADO						
Nombre del proyecto/ programa:	Vigilancia de Mercado			Estado:	En ejecución	
Descripción:	Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para el consumidor, especialmente lo relacionado al abastecimiento y precios del mercado.					
Fuente de financiamiento	Financiamiento (montos de inversión)		Avances cualitativos o cuantitativos	Población beneficiada	% de avance	Fecha programada de finalización
	Junio-diciembre -2022	Enero - mayo - 2023				
Fondo GOES	-	N/A	Dicho proyecto cuenta con un 45% de avance	Población en general y a nivel nacional	45%	Diciembre 2023

TABLA 4. PROGRAMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE CONSUMO DE LA DIÁSPORA SALVADOREÑA, EN LO REFERENTE A LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN						
Nombre del proyecto programa:	Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, en lo referente a la Dirección de Descentralización			Estado:	En ejecución	
Descripción:	Establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para la ejecución de la protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña.					
Fuente de financiamiento	Financiamiento (montos de inversión)		Avances cualitativos o cuantitativos	Población beneficiada	% de avance	Fecha programada de finalización
	Junio - Diciembre - 2022	Enero - mayo (2023)				
Fondo GOES	-	N/A	Dicho proyecto cuenta con un 75% de avance	Personas consumidoras (Territorio nacional, Estados Unidos y Europa)	75%	31 de diciembre 2023



TABLA 5. PROGRAMA DE BECARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR						
Nombre del proyecto/ programa:	Programa de Becarios de la Defensoría del Consumidor			Estado:	En ejecución	
Descripción:	Brindar a estudiantes universitarios o de carreras técnicas la oportunidad de realizar una práctica profesional remunerada en la institución de tal forma que le permita desarrollar conocimiento, experiencia y habilidades para introducirse al entorno laboral previo a culminar su carrera universitaria.					
Fuente de financiamiento	Financiamiento (montos de inversión)		Avances cualitativos o cuantitativos	Población beneficiada	% de avance	Fecha programada de finalización
	Junio-diciembre (2022)	Enero-mayo (2023)				
Fondo GOES	-	N/A	Dicho proyecto cuenta con un 75% de avance	24 Estudiantes universitarios o técnicos.	44.44%	23 de octubre 2023

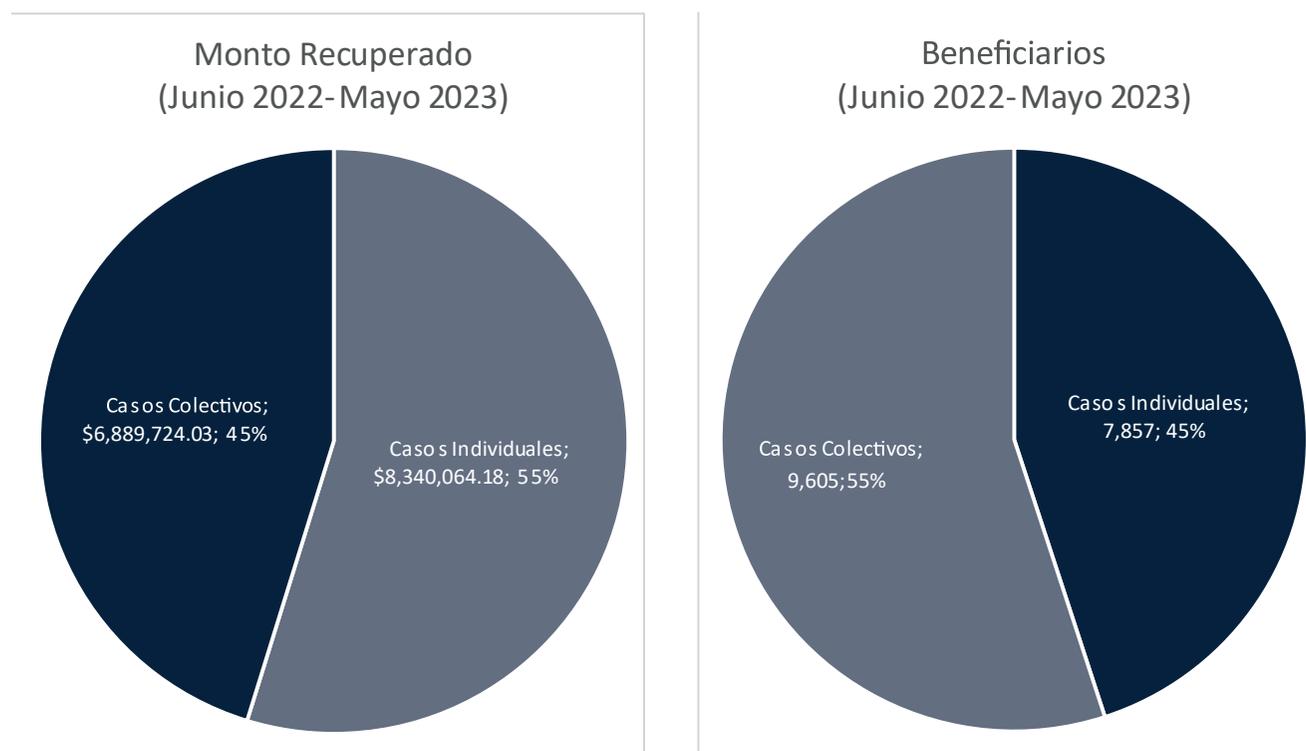
Servicios prestados a la población

I. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor recuperó más de \$15.2 millones a favor de 17,462 consumidores, quienes presentaron algún tipo de reclamación contra agentes económicos por vulnerar sus derechos.

Del monto total, según el Gráfico 1, \$8.3 millones (55%) corresponden a 7,857 casos individuales y \$6.9 millones (45%) a casos colectivos cuyo beneficio se estima tuvo un alcance de 9,605 salvadoreños.

Gráfico 1. Monto recuperado y consumidores beneficiados, junio de 2022 a mayo de 2023





Los montos recuperados son el resultado de la exitosa implementación de la estrategia de atención para casos colectivos, la cual se realiza desde la Unidad de Casos Colectivos adscrita al Centro de Solución de Controversias, responsable de la atención y gestión; así como la estrategia de atención de casos individuales, con la cual se realizaron mejoras y simplificación de procedimientos para la gestión y atención de controversias de consumo de los casos que las personas consumidoras ingresan día a día, a través de los 74 medios presenciales o virtuales que la Defensoría del Consumidor ha logrado implementar para atender a la población a nivel nacional.

En la tabla 6, se detallan los montos recuperados por casos personales y casos colectivos detallados por los principales sectores, se destaca el sector inmueble con \$8,1 millones, créditos con \$2.1 millones, vehículos con \$878.6 mil y turismo con \$792.9 mil.

Tabla 6. Detalle del monto recuperado, según tipo de caso y sector de la controversia, junio de 2021 a mayo de 2022

SECTOR	CASOS PERSONALES	CASOS COLECTIVOS	TOTAL
Inmuebles	\$1,038,831.65	\$7,108,471.67	\$8,147,303.32
Créditos	\$2,093,291.69	\$0.00	\$2,093,291.69
Vehículos	\$878,620.69	\$0.00	\$878,620.69
Turismo	\$363,474.18	\$429,410.21	\$792,884.39
Servicios	\$322,085.18	\$466,924.95	\$789,010.13
Agua potable	\$465,101.18	\$247,929.59	\$713,030.77
Ahorros	\$511,845.55	\$0.00	\$511,845.55
Electrodomésticos	\$346,808.74	\$0.00	\$346,808.74
Comercio	\$262,898.32	\$31,353.81	\$294,252.13
Telecomunicaciones	\$193,879.81	\$21,151.50	\$215,031.31
Los demás sectores	\$412,887.04	\$34,822.45	\$447,709.49
Total	\$6,889,724.03	\$8,340,064.18	\$15,229,788.21

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).

*Los demás sectores incluye: agua potable, equipo informático, salud, seguros y fianzas, servicios electrónicos financieros, prendas de vestir, cosméticos, artículos infantiles, servicios bursátiles, escolar, agrícola, alimentos, energía eléctrica.

En relación con los casos individuales, tres sectores destacan por los montos recuperados en el período:

- Créditos con \$2,093,291.69, por la realización de cobros indebidos, la falta de entrega de documentos de cancelación y reportes erróneos de crédito;
- Inmuebles con \$1,038,831.65, por incumplimiento de contrato –al no entregar las escrituras de propiedad–, plazos de entrega y garantía de la construcción.
- Vehículos con \$878,620.69, debido a falta de entrega de documentos, cláusulas abusivas en el contrato e incumplimiento de garantía;



La Defensoría del Consumidor resolvió 64 casos colectivos, siendo el sector de Inmuebles el que reporta una mayor recuperación con un monto de \$7.1 millones (85%), seguido por Servicios con \$466.9 mil (6%) y el resto de los sectores con el 9%.

En la tabla 7, se detallan los principales casos colectivos, siendo el mayor monto recuperado durante el período el que corresponde al caso de Cartago, S.A. de C.V., en donde se beneficiaron 25 familias. El monto recuperado de \$1.7 Millones, equivale al valor que en su conjunto pagaron los consumidores por los lotes.

Tabla 7. Detalle de los principales casos colectivos solucionados junio de 2022 a mayo de 2023

SECTOR	PROVEEDOR	CONTROVERSA DE CONSUMO	MONTO TOTAL	BENEFICIARIOS
Inmuebles	Cartago, S.A. De C.V.	Incumplimiento de contrato u oferta	\$1,747,275.15	25
	Corporación Argoz, S.A		\$972,401.64	199
	Víctor Manuel Romero Flores		\$687,991.00	251
	Víctor Manuel Romero Flores		\$673,712.04	393
	Corporación Argoz, S.A		\$593,730.47	252
	Corporación Argoz, S. A		\$393,255.57	96
Servicios	Meta Show Entertainment, S. A de C.V.		\$373,822.50	1,958
Inmuebles	Parcelaciones Universales, S.A. De C.V.		\$353,600.00	102
	Teresa Muñoz De Bernabé		\$259,091.35	72
	Benjamín Castañeda Contreras		\$251,506.08	22

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).

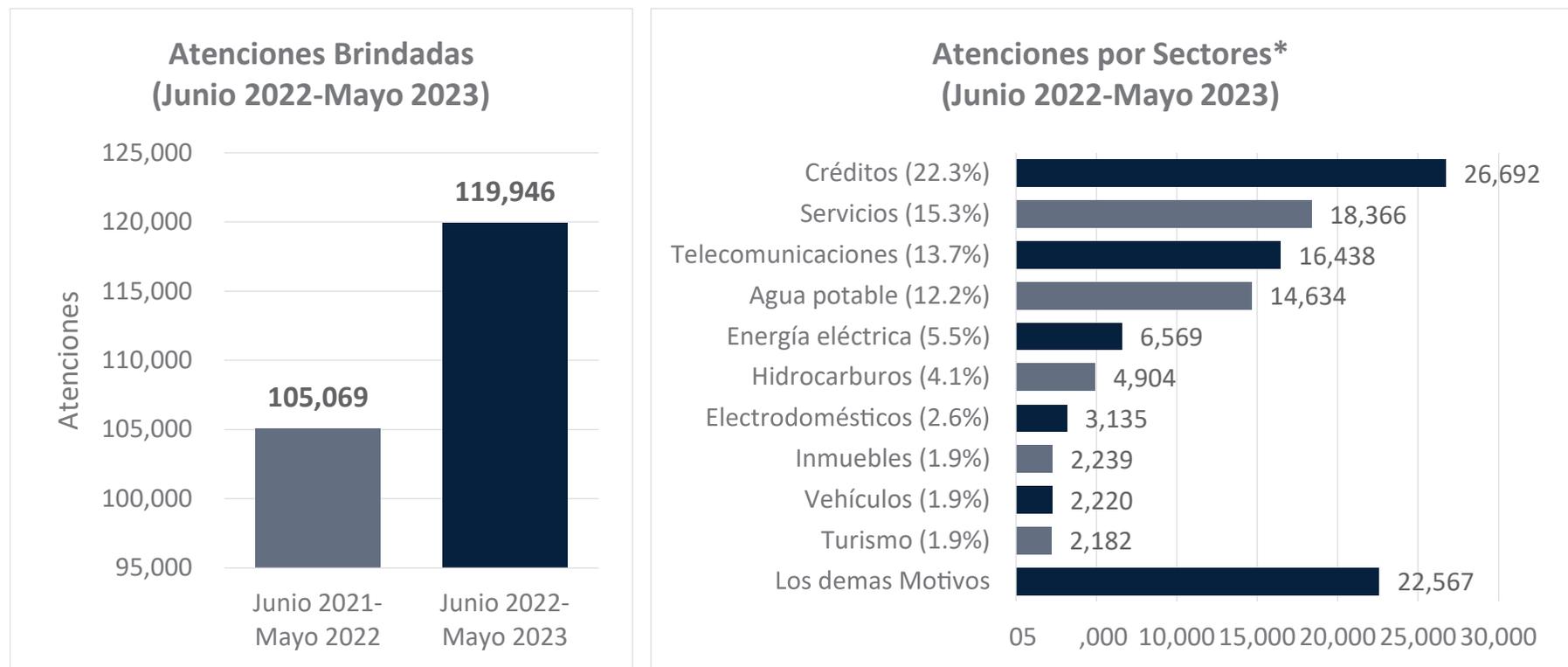
Durante el período se destaca la implementación de la Mesa Interinstitucional para la atención de casos colectivos relacionados a la Lotificación de Uso Habitacionales, conformada por la Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Ministerio de Vivienda, Centro Nacional de Registros, bajo la coordinación de la Defensoría del Consumidor, instancias que han coadyuvado a cerrar un total de 24 casos, beneficiando a un total de 2,593 familias por un total de \$8.2 millones, a nivel nacional.



II. ATENCIÓN A CONTROVERSIAS DE CONSUMO

La Defensoría del Consumidor atendió a 109,946 salvadoreños, un número que refleja un incremento del 14.2% (14,877) respecto al período 2021–2022. En la gráfica 3 pueden observarse las atenciones totales y detalle por sector, encabezadas por Créditos con 26,692 atenciones (22,692%); seguido de Servicios con 18,366 (15.3%); telecomunicaciones 16,438 (13.7%), Agua Potable 14,634 (12.2%); y Energía eléctrica 6,569 (5.5%), entre otros.

Gráfico 2. Atenciones brindadas totales y según sector



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).

*Los demás sectores incluyen: Ahorros, alimentos, seguros y finanzas, artículos del hogar, transporte, equipo informático, prendas de vestir, salud, tributos y servicios, servicios electrónicos financieros, cosméticos, servicios de información crediticia, escolar, agrícola, servicios bursátiles, artículos infantiles, casas de empeño, químicos y libros.

En el período 2022-2023 se ha presentado una modificación en la estructura de atención (ver tabla 8) relacionado con las nuevas formas de atención brindadas a la población, se destaca el inicio de operación de la Gerencia de Atención virtual en julio 2022, la que durante el período ha recibido un total de 28,542 (23.8%) atenciones.



Tabla 8. Atenciones brindadas por oficina, junio de 2022 a mayo de 2023

OFICINA	JUNIO 2021-MAYO 2022		JUNIO 2022-MAYO 2023		VARIACIÓN	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Gerencia de Atención Virtual			28,542	23.80%	28,542	23.80%
Call Center	46,972	44.70%	32,743	27.30%	-14,229	-17.40%
San Salvador	18,611	17.70%	19,368	16.10%	757	-1.60%
Plan de La Laguna	16,924	16.10%	11,707	9.80%	-5,217	-6.30%
Santa Ana	11,803	11.20%	14,149	11.80%	2,346	0.60%
San Miguel	10,759	10.20%	13,437	11.20%	2,678	1.00%
Total	105,069	100.00%	119,946	100.00%	14,877	14.16%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).

En la tabla 9, se detallan las atenciones brindadas por sector, en la misma se observa que durante el período el 63.5% de las atenciones se han concentrado en 5 sectores: Créditos (22.3%) que comprende los de consumo, tarjetas de crédito y compras a plazo; Servicios (15.3%), que incluye asesorías jurídicas, tramitaciones, entretenimiento, talleres, entre otros; Telecomunicaciones (13.7%), que incluye telefonía, cable e internet; Agua potable (12.2%); y Energía eléctrica (5.5%).

Tabla 9. Atenciones brindadas por sector, junio de 2020 a mayo de 2022

OFICINA	JUNIO 2021-MAYO 2022		JUNIO 2022-MAYO 2023		VARIACIÓN	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Créditos	27,486	26.20%	26,692	22.30%	-794	-3.90%
Servicios	9,398	8.90%	18,366	15.30%	8,968	6.40%
Telecomunicaciones	17,027	16.20%	16,438	13.70%	-589	-2.50%
Agua potable	9,655	9.20%	14,634	12.20%	4,979	3.00%
Energía eléctrica	6,478	6.20%	6,569	5.50%	91	-0.70%
Hidrocarburos	4,534	4.30%	4,904	4.10%	370	-0.20%
Electrodomésticos	3,530	3.40%	3,135	2.60%	-395	-0.70%
Inmuebles	941	0.90%	2,239	1.90%	1,298	1.00%
Vehículos	2,186	2.10%	2,220	1.90%	34	-0.20%
Turismo	1,113	1.10%	2,182	1.80%	1,069	0.80%
Los demás sectores	22,721	21.60%	22,567	18.80%	-154	-2.80%
Total	105,069	100.00%	119,946	100.00%	14,877	0.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).





En la tabla 10, se detallan las atenciones por motivo, de las cuales el 73.7% se concentran en: cobros, cargos y comisiones indebidas (32.1%); incumplimiento de contrato u oferta (19.2%); mala calidad del producto o servicio (9.3%); Sobreendeudamiento-plan de pagos (8.1%) e incumplimiento de garantía (5.0%).

Tabla 10. Atenciones brindadas por motivo, junio de 2020 a mayo de 2022

OFICINA	JUNIO 2021-MAYO 2022		JUNIO 2022-MAYO 2023		VARIACIÓN	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	32,452	30.90%	38,507	32.10%	6,055	1.20%
Incumplimiento de contrato u oferta	24,222	23.10%	23,005	19.20%	-1,217	-3.90%
Mala calidad del producto o servicio	8,173	7.80%	11,151	9.30%	2,978	1.50%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	10,077	9.60%	9,717	8.10%	-360	-1.50%
Incumplimiento de garantía	5,660	5.40%	5,987	5.00%	327	-0.40%
Derecho de retracto y desistimiento de compra	3,569	3.40%	4,331	3.60%	762	0.20%
Cláusulas abusivas	4,830	4.60%	2,953	2.50%	-1,877	-2.10%
Gestiones de cobro	1,209	1.20%	1,909	1.60%	700	0.40%
Incumplimiento de promoción, oferta o descuento		0.00%	1,130	0.90%	1,130	0.90%
Práctica abusiva	761	0.70%	679	0.60%	-82	-0.20%
Los demás motivos	14,116	13.40%	20,577	17.20%	6,461	3.70%
Total	105,069	100.00%	119,946	100.00%	14,877	0.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).



III. PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, a través de la Dirección Jurídica realizó 1,069 acciones de defensa de los consumidores en casos de afectación de intereses colectivos o difusos, o de oficio, derivados de los hallazgos de las inspecciones denunciados ante el Tribunal Sancionador, o de representación judicial ante juzgados de lo mercantil, según el detalle siguiente:

CASOS TRAMITADOS ANTE EL TRIBUNAL SANCIONADOR

- 399 casos con hallazgos de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor fueron denunciados ante el Tribunal Sancionador. Entre otros, los incumplimientos fueron: ofrecer a los consumidores productos vencidos y/o sin fecha de vencimiento, etiquetas de los productos en otros idiomas, productos sin precios a la vista, diferencia de precio entre lo ofrecido y lo constatado, falta de información en promociones u ofertas, publicidad ilícita, y obstaculización de las labores de inspección por parte de los proveedores al no proporcionar la información requerida.
- 131 denuncias presentadas ante el Tribunal Sancionador como consecuencia de incumplir lo dispuesto en los arts. 6, 7 y 12 de la Ley contra la Usura (LCU), aplicable para los proveedores no supervisados de la Superintendencia del Sistema Financiero, al no remitir la información relativa a su actividad crediticia o presentarla en forma extemporánea.
- 526 denuncias difusas presentadas ante el Tribunal Sancionador como resultado de los planes e informes de verificación relacionados al cumplimiento de Reglamentos Técnicos Centroamericanos de Contenido Neto, Etiquetado General y Etiquetado Nutricional, aplicable a sectores de alimentos y bebidas.
- 13 procedimientos sancionatorios de casos colectivos activados en el Tribunal Sancionador en contra de las sociedades Global Developers, S.A. de C.V., Inurba, S.A. de C.V., Inverdisa, S.A. de C.V., Dreams Productions, S.A. de C.V., La Huella de Oro, S.A de C.V., entre otras.



INSTANCIAS JUDICIALES

17 procesos abiertos, relacionados a expedientes en etapa judicial en beneficio de 18 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial, ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos.

5 procesos de representación judicial archivados, en los cuales se logró la recuperación de \$5,350.02 dólares a favor de 7 consumidores, según el detalle siguiente:

Tabla 11. Proceso de Representación Judicial Archivados

PROVEEDORES	MONTO RECUPERADO	CONSUMIDORES BENEFICIADOS
Telefónica Móviles El Salvador, S.A de C.V.	\$1,271.04	3
Corpobelo, S.A de C.V.	\$2,100.00	1
Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.	\$1,700.00	1
Ferretería Rudy, S.A. de C.V.	\$148.78	1
Telefónica Móviles El Salvador, S.A de C.V.	\$130.20	1
Total	\$5,350.02	7

Revisión de Contratos

Un total de 196 contratos y 277 anexos del sector de servicios financieros y telecomunicaciones fueron revisados para evitar la inclusión de cláusulas abusivas y cobros indebidos contrarias a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, potestad atribuida en el Art. 22 de la LPC, previo a ser depositados en la Defensoría del Consumidor, según detalle siguiente:

- 169 contratos y 196 anexos de proveedores del sector financiero fueron revisados en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- 27 contratos y 81 anexos corresponden a contratos de proveedores en el sector de telecomunicaciones, de conformidad con el art. 21-C numeral 17) de la LPC.



IV. ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

En este período, la Defensoría del Consumidor consolidó un total de 74 medios de atención con alcance nacional e internacional, de los cuales 36 medios funcionan de forma presencial y 38 medios no presenciales, entre estos: el Programa de Conciliación Virtual, Agenda tu cita, el WhatsApp 7844-1482, y las Ventanillas virtuales en CONAMYPE, creados para agilizar la solución de controversias de consumo entre consumidores y proveedores, dentro de los resultados más destacados se detallan los siguientes:

- 98,727 consumidores fueron atendidos a través de medios descentralizados. Por género, un 53.7% (52,429) corresponde a mujeres y 46.3 % (45,193) a hombres.
- 79,434 atenciones fueron brindadas por el Call Center 910 de la Defensoría del Consumidor. El 52.80 % de estas llamadas corresponden a asesorías y 33.96 % a consultas de estado de casos.

Tabla 12. Atenciones brindadas por medio del Call Center

	CANTIDAD	%
Asesorías	41,939	52.80%
Consultas de estado de casos	26,977	33.96%
Solicitudes de información	7,861	9.90%
Activación de usuarios de Defensoría en línea	1,446	1.82%
Avisos de Infracción	1,211	1.52%
Total	79,434	100.00%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).

- 1,696 conciliaciones virtuales realizadas, mecanismo que permite a las personas consumidoras y proveedores resolver sus controversias de consumo que pasan al medio alternativo de conciliación por medio de la utilización de dispositivos electrónicos, lo que permite disminuir los costos de las partes como lo son el traslado, así como beneficios ambientales con la disminución de utilización de papel y la no emisión de gases que emiten los vehículos (monóxido de carbono, óxidos de nitrógeno, hidrocarburos y compuestos de plomo) dado que las partes ya no tienen que desplazarse en vehículos hasta los Centros de Solución de Controversias.
- Durante el período, se dio continuidad a la atención de ventanillas descentralizadas en las alcaldías de Mejicanos y La Palma; así como con el Ministerio de Desarrollo Local a través de las 6 ventanillas ubicadas en las sedes de Ciudad Mujer de Santa Ana, San Martín, Lourdes (La Libertad), Usulután, Morazán y San Miguel. Asimismo, se continúa brindando atención en las Casas de la Cultura de Soyapango y Lourdes Colón. Es importante señalar que durante los primeros meses del 2023 se ha implementado la facilitación de realizar conciliaciones virtuales desde las gobernaciones de San Vicente y Cojutepeque en modalidad mixta desde donde se les facilita a las personas consumidoras el acceso a las mismas evitando de esa manera el desplazamiento a nuestros Centros de Solución de Controversias de la zona central, así como proporcionando acceso a los equipos tecnológicos a las personas consumidoras.



- Con el fin de atender a los consumidores salvadoreños de la diáspora, en razón al convenio de cooperación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Defensoría del Consumidor y de manera articulada con el Viceministerio de Diásporas y Movilidad Humana en el marco del “Proyecto de Protección Integral de los Derechos de Consumo de la Diáspora Salvadoreña”, se brinda, a través de la red de embajadas y consulados, asistencia, información y protección oportuna en materia de consumo a la población salvadoreña que se encuentra fuera del territorio nacional; además, se realizaron capacitaciones a enlaces consulares así como personal del Consulado Virtual, y se implementaron lanzamientos en 7 consulados que cuentan con acceso a nuestros Kioscos virtuales, según el siguiente detalle: a) Los Ángeles, California, b) Houston, Texas, c) Long Island d) Maryland, Silver Spring e) Atlanta f) New Jersey, Elizabeth g) Boston Massachusetts
- 17,546 atenciones fueron brindadas a través de los puntos de atención en el territorio, de las cuales el 98.18% (17,226) de las atenciones se concentraron en asesorías y 1.82% (320) denuncias. Por género, el 51.15% (8,974) correspondió a mujeres, y el 48.85% (8,565) hombres. En total se realizaron 1,118 jornadas realizadas en puntos fijos de atención que permitieron el acercamiento de los servicios de orientación, asesoría y recepción de denuncias en 110 municipios, de 14 departamentos de país, según detalla la tabla 16.

Tabla 13. Jornadas realizadas por departamento

DEPARTAMENTO	MUNICIPIOS CUBIERTOS		JORNADAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Ahuachapán	7	6.40%	43	3.80%
Cabañas	3	2.70%	9	0.80%
Chalatenango	10	9.10%	18	1.60%
Cuscatlán	2	1.80%	2	0.20%
Fuera del País	1	0.90%	5	0.40%
La Libertad	7	6.40%	67	6.00%
La Paz	2	1.80%	9	0.80%
La Unión	8	7.30%	27	2.40%
Morazán	8	7.30%	31	2.80%
San Miguel	11	10.00%	70	6.30%
San Salvador	11	10.00%	586	52.40%
San Vicente	6	5.50%	21	1.90%
Santa Ana	9	8.20%	105	9.40%
Sonsonate	14	12.70%	65	5.80%
Usulután	11	10.00%	60	5.40%
Total	110	100%	1,118	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).





V. VIGILANCIA DE MERCADO

MEDIDAS DE ALIVIO ECONÓMICO

196,536 verificaciones en el marco de la implementación de las Medidas de Alivio Económico para amortiguar los efectos de la inflación a nivel nacional a partir del contexto internacional, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades:

- 172,324 verificaciones de alimentos en mercados, supermercados, tiendas mayoristas, establecimientos de lácteos, entre otros.
- 7,829 verificaciones de precios de insumos agrícolas en agroservicios en diferentes municipios del país.
- 8,319 inspecciones en gasolineras, para verificar el cumplimiento al Régimen temporal de suspensión de aplicación del Fondo de Estabilización para el Fomento Económico (FEFE), el impuesto sobre la contribución al transporte (CONTRANS) y la Ley especial transitoria para fijar precios máximos de los combustibles en diferentes estaciones de servicio a nivel nacional.
- 8,064 verificaciones del precio regulado al GLP

INSPECCIONES

Se realizaron 17,401 inspecciones y verificaciones realizadas a nivel nacional (ver tabla 14), para vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para las personas consumidoras. Con relación al período anterior, se logró un incremento del 98% (8,612 inspecciones y verificaciones) en comparación al período anterior.

Tabla 14. Inspecciones realizadas según región

REGIÓN	SIN HALLAZGO DE INCUMPLIMIENTO DE LA LPC		CON HALLAZGO DE INCUMPLIMIENTO DE LA LPC		TOTAL CANTIDAD	%
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
Central	13,991	83% (80%)	340	54% (2%)	14,331	82%
Occidental	1,545	9% (9%)	197	31% (1%)	1,742	10%
Oriental	1,236	7% (7%)	92	15% (1%)	1,328	8%
Total	16,772	100% (96%)	629	100% (4%)	17,401	100%

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

En relación con la vigilancia de mercados se destaca lo siguiente:

- 16,772 (96%) inspecciones y verificaciones presentaron cumplimiento a la normativa verificada y 629 (4%) inspecciones y verificaciones registraron incumplimiento (ver tabla 9), principalmente con relación a producto vencido, falta de precio a la vista, falta de información de ofertas y promociones, diferencia de precio entre el ofertado y el constatado en caja, e incumplimiento a las obligaciones previo a la contratación por comercio electrónico, entre otros.



- Se decretaron medidas cautelares de conformidad con los artículos 99 y 100 de la Ley de Protección al Consumidor para evitar su comercialización, destruyendo 8,491 productos alimenticios vencidos, principalmente: sabrosadores y especias 30% (2534 productos), bebidas en polvo 13% (1,114 productos), bebidas carbonatadas 7% (575 productos), bebidas alcohólicas 6% (529 productos), productos de panadería 6% (471 productos), entre otros.
- El 86% de las inspecciones se concentraron principalmente en: puntos de venta de GLP (37%); gasolineras (29%); restaurantes (9%); almacenes de ropa, zapatos y accesorios (6%); tienda mayorista (5%); y el restante 14% de las inspecciones comprende sectores como: librerías, farmacias, supermercados, y almacenes de muebles y electrodomésticos, entre otros

VERIFICACIONES

275 planes de verificación realizados a 2,527 productos en contenido neto (ver tabla 10), etiquetado general y nutricional en alimentos y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. En este período, se extendió la protección a las personas consumidoras verificando el etiquetado de los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (Ver tabla 10).

El 66.13% (1,671) de los productos analizados cumplen con las normativas verificadas; el 30.11% (761) presentó algún tipo de hallazgo de incumplimiento; y el 3.76% (95) de los productos no declara información en la etiqueta. En todos los incumplimientos se activó el procedimiento administrativo ante el Tribunal Sancionador.

Tabla 15. Verificaciones de contenido neto, etiquetado general y nutricional de alimentos, etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire

ESTUDIO	NÚMERO DE VERIFICACIONES		MARCAS VERIFICADAS		PRODUCTOS VERIFICADOS		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	100	36.36%	342	32.95%	673	26.63%	611	90.79%	62	9.21%	0	0.00%
Etiquetado General	85	30.91%	330	31.79%	522	20.66%	307	58.81%	215	41.19%	0	0.00%
Etiquetado Nutricional	85	30.91%	330	31.79%	522	20.66%	294	56.32%	140	26.82%	88	16.86%
Etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático	2	0.73%	0	0.00%	266	10.53%	165	62.03%	101	37.97%	0	0.00%
Etiquetado de Eficiencia Energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire	3	1.09%	36	3.47%	544	21.53%	294	54.04%	243	44.67%	7	1.29%
Total	275	100%	1038	100%	2527	100%	1671	66.13%	761	30.11%	95	3.76%

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



AUDITORIAS

Entre junio de 2022 y mayo de 2023, la Defensoría del Consumidor realizó un total de 148 investigaciones, un 18.40% más en relación al período anterior y en donde se destacan los siguientes resultados:

- 103 casos realizados entre los meses de junio y diciembre de 2022 por incremento de precios de productos como queso morolique, quesillo, frijol, maíz, arroz, harina de trigo, huevos, aceite vegetal y canola, manteca vegetal, harina de maíz, abonos minerales e insecticidas, comprobando que: en 28 casos el incremento de precio no tiene justificación, en 8 casos los proveedores obstaculizaron la labor de vigilancia de la Defensoría, 7 de ellos al no responder el requerimiento de información y 1 proveedor por entregar información incompleta e inconsistente; y
- 45 casos realizados entre los meses de enero y mayo de 2023 por incremento de precios de productos como queso morolique, quesillo, queso fresco, frijol, maíz blanco, maíz amarillo, huevos, harina de trigo y agua purificada, comprobando que: en 1 caso el incremento de precio no tiene justificación y en 7 casos los proveedores obstaculizaron la labor de vigilancia de la Defensoría: 4 proveedores no respondieron al requerimiento de información, 2 proveedores entregaron la información en plazo extemporáneo sin haber solicitado prórroga, y 1 proveedor entregó información incompleta e inconsistente.

En total se inició con el proceso administrativo sancionador en 44 casos de proveedores, siendo 29 casos por el incremento injustificado a precios de alimentos y en 15 casos los proveedores obstaculizaron la labor de vigilancia de la Defensoría.

129 proveedores registrados en el Banco Central de Reserva no supervisados por la SSF, reportados por el BCR con incumplimiento a la Ley Contra Usura 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 18va y 19na Tasa Máxima Legal (TML) vigente en el primer y segundo semestre de 2022. Ante dicho incumplimiento se emitieron los informes con los cuales la Defensoría dio inicio al procedimiento administrativo sancionatorio ante el Tribunal Sancionador.

En el presente período se incrementó el número de proveedores registrados en el BCR no supervisados por la SSF, que cumplieron con remitir la información de sus operaciones de crédito al referido Banco para que fueran tomadas en cuenta en el establecimiento de la TML en el semestre correspondiente.

SONDEO DE PRECIOS

1,099 sondeos de precios realizados en el período (ver tabla 11), visitando más de 67,929 establecimientos comerciales, entre los cuales destacan supermercados, mercados, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, agroservicios, almacenes; lo cual ha permitido recopilar más de 2,230,982 precios de alimentos, insumos médicos, medicamentos, y productos esenciales, entre otros.



Tabla 16. Sondeos y establecimientos visitados

NOMBRE DEL SONDEO DE PRECIOS	SONDEOS REALIZADOS	ESTABLECIMIENTOS VISITADOS	PRECIOS RECOLECTADOS
Mercado y Tiendas Mayoristas	281	36,268	1,200,839
Supermercado	200	2007	729,296
Insumos y Medicamentos	21	360	19,231
QEQ en los precios	13	774	7,119
Fertilizantes	244	6427	116,719
Muebles y electrodomésticos	12	423	25,519
Ferreterías	50	586	9,938
Sondeo de productos lácteos	278	21084	122,321
Total	1,099	67,929	2,230,982

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Sondeos

PROGRAMA DE INCENTIVO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

Implementación de la fase III, y seguimiento de la fase I y II del Programa de incentivo a las Buenas Prácticas: "Aquí se respeta a los consumidores", para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, fomentando prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad sobre los bienes y servicios que se ofertan. Hasta mayo de 2023 se cuenta con 478 establecimientos reconocidos que registran cumplimiento a los parámetros de esta iniciativa.

De los 478 establecimientos reconocidos, 186 establecimientos comercializan alimentos (38.91%) y 292 establecimientos no comercializan alimentos (61.09%).

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

El 16 de noviembre se reconocieron a 32 establecimiento por adoptar el Manual de Buenas Prácticas para la protección de los derechos de los intereses de las personas consumidoras, con lo que se ha logrado que 42 establecimientos se incorporen al Programa

PROGRAMA: SELLO DE GARANTÍA EN PLATAFORMAS ELECTRÓNICAS DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

A junio 2022 se entregaron reconocimientos a 16 proveedores de comercio electrónico que cumplieron en sus sitios web con los parámetros del Programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios, totalizando 37 proveedores reconocidos a la fecha en la fase I y II.

En marzo de 2023 se realizó el lanzamiento público de la fase III del Programa de sello de garantía, con lo cual se garantizará mayor protección de las personas consumidoras.





VI. EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La educación y difusión de derechos constituyen ejes estratégicos en la función de la Defensoría del Consumidor, a través de los cuales se promueve el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, en cumplimiento del derecho de las personas consumidoras a ser educadas en materia de consumo y, al mismo tiempo, para garantizar que los proveedores cumplen sus obligaciones frente a los consumidores. Con este propósito se ha desarrollado el Programa de Educación Virtual en materia de Consumo, mediante las modalidades de formación: presencial y virtual.

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

29,005 personas consumidoras capacitadas, 16,062 mujeres y 12,943 hombres, por medio de 845 acciones educativas y procesos formativos en la modalidad virtual y presencial:

Modalidad virtual

- 224 webinarios dirigidos a estudiantes de educación superior, empleados del sector público y privado y población consumidora en general. La asistencia registrada fue de 10,734 personas, de las cuales 6,818 (63.52%) fueron mujeres y 3,916 (36.48%) hombres.
- 18 cursos de capacitación virtual dirigidos a empleados públicos y privados y estudiantes de educación superior, población consumidora en general, lo que permitió capacitar a 1,132 personas (702 mujeres y 430 hombres).
- 14 cursos virtuales en línea dirigidos a población consumidora, con un promedio de duración de entre una y cuatro semanas cada uno, en los que participaron 109 personas (60 mujeres y 49 hombres).
- 1 diplomado virtual sobre marco legal de protección a las personas usuarias de productos y servicios financieros (edición II), con un promedio de ejecución de seis semanas, a través del aula virtual de la Defensoría, fueron capacitadas 120 personas (72 mujeres y 48 hombres).

Modalidad Presencial

- 548 talleres realizados, capacitándose a 14,074 personas, de las cuales 6,680 (47.46%) fueron mujeres y 7,394 (52.54%) hombres, en temáticas relacionadas a la Ley de Protección al Consumidor, marco regulatorio de las gestiones de cobro administrativo, disposiciones de la Ley Contra la Usura aplicables a proveedores de productos y servicios financieros y otras normativas aplicables.
- 24 conversatorios realizados con una asistencia total de 493 personas (293 mujeres y 200 hombres), para promover la organización y defensa de derechos en casos colectivos y medios alternos de solución de controversias, coordinados con el apoyo de las asociaciones de consumidores y alcaldías municipales, y la participación de asociaciones de desarrollo comunal y población de áreas urbanas y rurales de nuestro país.
- 1 curso de capacitación presencial para empleados públicos, en los que se desarrollaron 3 temas de consumo. Participaron 18 personas, (13 mujeres y 5 hombres).



WEBINARIOS DIRIGIDOS A PROVEEDORES

El Programa de educación virtual en consumo es un mecanismo de capacitación virtual que la institución implementó durante la pandemia por COVID-19; sin embargo, se ha convertido en una herramienta exitosa para divulgar y promover el contenido de la Ley de Protección al Consumidor, y las regulaciones y normativas técnicas vigentes, destacando los siguientes resultados:

- 42 webinarios y talleres realizados que contaron con una participación de 2,160 personas (1,311 mujeres y 849 hombres) dirigidos a proveedores de alimentos, bebidas, bienes y servicios, MYPES y servicios financieros, con quienes se desarrollaron temas relativos a cláusulas y prácticas abusivas en contratos de adhesión, bienes y servicios; ejecución de garantías de bienes y servicios; requisitos de las ofertas y promociones; cuidando las finanzas en el uso de tarjetas de crédito; deberes y obligaciones de los agentes económicos en el historial crediticio de las personas; derechos de las MYPES; derechos de las personas consumidoras, derechos de las personas usuarias de servicios financieros; derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones; buenas prácticas y costumbres para proveedores de servicios financieros; principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a proveedores de alimentos y otros sectores; Ley de Regulación sobre los Servicios de Información Crediticia; marco legal de protección a usuarios de seguros; marco legal de protección en el historial de crédito de las personas; obligaciones y prohibiciones para proveedores de servicios financieros; prácticas abusivas; y la reforma a la LPC en el derecho a la garantía, entre otros.
- 2 diplomados sobre marco normativo de protección a las personas consumidoras, que registraron la participación de 155 personas (105 mujeres y 50 hombres), empleadas en empresas de bienes y servicio.
- Un conversatorio sobre Mecanismos de atención de la Defensoría del Consumidor que registró una participación de 10 personas (8 mujeres y 2 hombres) microempresarios.

FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

- Formulación de un plan de fortalecimiento para asociaciones y organizaciones de consumidores, en el cual se definieron las actividades educativas dirigidas a los miembros de las asociaciones de consumidores y población que reside en sus municipios de acción.
- Se ha implementado un Programa de Atención a Consumidores en coordinación con las asociaciones de consumidores acreditadas, a fin de establecer una relación continua para promover el fortalecimiento de capacidades y el ejercicio de la protección de los consumidores mediante la atención de controversias de consumo, individuales y colectivas. Dentro de este programa se han firmado un total de 7 cartas de entendimiento con las siguientes asociaciones: Asociación de Seguridad Ciudadana de Panchimalco, Asociación Comunal Emanuel, Asociación de Seguridad Ciudadana de Tonacatepeque, Asociación de Seguridad Ciudadana de Sonsonate, Asociación de Seguridad Ciudadana Asociación de Mejicanos, Asociación de Seguridad Ciudadana de Texacuangos, Asociación Defensoría de Consumidora de Texacuangos.



MATERIAL EDUCATIVO

18,523 materiales educativos, informativos y artículos promocionales fueron distribuidos:

- 16,400 materiales educativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras, buenos hábitos en el uso de agua potable, presupuesto familiar y ahorro, Ley de Protección al Consumidor, flyers sobre kioscos digitales de la DEFENSORÍA, tus derechos al viajar en avión, derechos de usuarios de comercio electrónico, afiches de los derechos de las personas consumidoras.
- 150 materiales informativos, afiches con información sobre concurso universitario 2023.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

En la tabla 17, se detallan los convenios que durante el periodo la Defensoría del Consumidor han suscrito con otras instituciones.

Tabla 17. Convenios interinstitucionales de la Defensoría del Consumidor

FECHA	INSTITUCIÓN	OBJETIVO
12/20/2022	Centro Nacional de Registro (CNR)	Establecer las condiciones generales para la cooperación, coordinación e intercambio de información y prestación de servicios y adquisición de bienes entre las Partes.
2/21/2023	Autoridad Salvadoreña del Agua (ASA).	Establecer esfuerzos de cooperación entre las instituciones otorgantes para el desarrollo de actividades, proyectos o programas que coadyuven al goce efectivo del derecho humano al agua potable y al derecho humano al saneamiento a través del establecimiento de parámetros técnicos, económicos y jurídicos que aseguren a la población la disposición de agua de calidad, suficiente, segura, accesible y asequible.
3/13/2023	Organismo de Mejora Regulatoria (OMR).	Establecer un mecanismo permanente de participación, análisis y apoyo en la implementación de la Ley de Mejora Regulatoria, liderado por el Organismo de Mejora Regulatoria.
3/21/2021	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).	Establecer los términos y condiciones de cooperación y asistencia técnica entre la DC y ANDA, para el desarrollo de acciones de atención a problemáticas en el sector del suministro de agua potable, en relación con las denuncias y avisos que pudieran derivar en procedimientos administrativos diligenciados por cualquiera de las entidades firmantes; así como las acciones necesarias para atender los requerimientos y/o solicitudes ciudadanas.
4/21/2023	Banco de Fomento Agropecuario (BFA).	Establecer las áreas de cooperación entre la Defensoría del Consumidor y el Banco de Fomento Agropecuario (BFA), garantizando que las acciones conjuntas que se realicen estén orientadas a proteger los derechos e intereses de los consumidores y a cumplir con los principios de cooperación entre instituciones estatales.

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



COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La Defensoría del Consumidor ha tenido que asumir los nuevos escenarios con creatividad innovadora, para asegurar la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras mediante la articulación de acciones con otras entidades estatales que integran el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor.

CARTAS DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Un total de 11 instituciones adoptaron las Cartas de Derechos para Consumidores y Usuarios de Servicios Públicos. Previamente, los equipos técnicos se sometieron a un proceso de capacitación de elaboración de estas cartas durante un período de cuatro meses. Es importante señalar que durante el curso 2022 se contó con la participación de la entidad homóloga PROCONSUMIDOR de República Dominicana quienes conocieron y se formaron sobre estos instrumentos, a la vez 7 entidades lograron implementarlas en el período que se informa.

Las instituciones participantes durante el curso 2022 fueron:

1. Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP).
2. Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación (CAJA MUTUAL).
3. Centro de Tecnología Agropecuaria y Forestal (CENTA)
4. Dirección General de Correos (CORREOS)
5. Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)
6. Ministerio de Cultura (CULTURA).
7. Escuela Nacional de Agricultura (ENA).
8. Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU).
9. Ministerio de Turismo (MITUR).
10. Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)
11. Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD)

En total, 48 instituciones han elaborado e implementado sus cartas de derechos.

EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE ACCIÓN DEL SNPC 2022

En el período, el plan de acciones aprobado alcanzó una ejecución del 96%, ya que 18 de las 19 actividades planificadas fueron cumplidas con el apoyo interinstitucional de 30 instituciones del SNPC. Las readecuaciones al contenido del Plan del SNPC 2022 continúan siendo una respuesta a la capacidad de adaptación para continuar promoviendo las actividades de coordinación interinstitucional para coadyuvar a la protección de los derechos de las personas consumidoras.



RESULTADOS DEL PLAN DEL SNPC 2022

El Plan del SNPC alcanzó un nivel de cumplimiento altamente satisfactorio, dado que de las 25 actividades planificadas 24 fueron cumplidas, por lo que se obtiene un cumplimiento del 96%. Únicamente una actividad en el sector de Alimentos: "Elaborar propuesta de convenio de cooperación interinstitucional en el sector de alimentos (Defensoría del Consumidor, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Salud y Ministerio de Economía)", se encuentra en proceso. Las actividades ejecutadas en el Plan de Acción se distribuyeron según los sectores identificados como prioritarios durante el 2022. Se presenta a continuación su distribución.

Tabla 18. Plan de acción SNPC 2022: Actividades planificadas por sectores intervenidos

SECTORES PRIORIZADOS	NO. DE ACTIVIDADES	%
Agua	1	4.00%
Alimentos	6	24.00%
Cartas de derecho	3	12.00%
Educación	1	4.00%
Energía eléctrica	3	12.00%
Medicamentos	2	8.00%
Servicios financieros	5	20.00%
Telecomunicaciones	1	4.00%
Vivienda y lotificaciones	3	12.00%
Total general	25	100.00%

Fuente: Elaboración propia Plan de Acción 2022. Dirección de Descentralización

El cuadro anterior muestra tres aspectos sobresalientes: En primer lugar, el sector de alimentos se constituyó en el centro de atención de las actividades ejecutadas concentrando el 24% por medio de actividades de inspección y sondeos, reflejando con ello la apuesta en la vigilancia de mercado en los precios de los alimentos, en el marco de las medidas de alivio económico impulsadas desde la presidencia de república, para amortiguar los efectos de la inflación mundial, principalmente en los productos de la canasta básica de las personas consumidoras, que se ven impactados por los escenarios internacionales como la guerra en Ucrania, inconvenientes logísticos, así como el impacto en la producción de alimentos, entre otros surgidos en este año

En segundo lugar, los sectores de servicios financieros participan con el 20% de las actividades enfocándose en las actividades educativas y de información sobre los principales productos y servicios financieros. Los sectores de energía eléctrica (12%), vivienda y lotificaciones (12%) y cartas de derechos (12%) constituyeron sectores que continuaron impulsando actividades de promoción de atenciones innovadoras de mejora en los servicios y soluciones más ágiles que demanda la población consumidora; destacando la firma del convenio entre las principales instituciones del SNPC en el sector vivienda y lotificaciones que respondieron con soluciones a problemáticas complejas en atención a casos colectivos.

Las Cartas de Derechos continuaron siendo una prioridad especial puesto que se estrecharon relaciones en el campo de la mejora de los servicios públicos con el desarrollo del taller de elaboración, y el monitoreo de cartas ya existentes, contando en esta oportunidad con la participación del organismo homólogo de la Defensoría de República Dominicana, el Instituto Nacional de Protección al Consumidor (PROCONSUMIDOR).



El sector medicamentos participa con el 8% y sigue mostrando el esfuerzo de coordinación interinstitucional en la vigilancia de medicamentos para minimizar el abuso en el consumo de estos bienes. A continuación, los sectores con menor participación son agua (4%), telecomunicaciones (4%) y educación (4%) cuentan con una actividad cada uno, la mayoría son de tipo formativo para fortalecer la toma de decisiones de forma más informada por parte las personas consumidoras en cada uno de ellos.

Un factor clave de éxito en la ejecución de las actividades del Plan de Acción del SNPC 2022 continúa siendo la coordinación intersectorial asumida por las direcciones y jefaturas de la DC. La siguiente tabla muestra las diferentes acciones con sus principales referentes institucionales responsables de la coordinación de las mismas. A continuación, se detallan las principales acciones por sector:

SECTOR AGUA POTABLE

Mediante la mesa técnica de casos colectivos, en articulación con la ANDA, se resolvieron dieciséis casos colectivos, con un monto recuperado de \$268,009.69 a favor de 2,102 consumidores.

SECTOR LOTIFICACIONES

Por medio de la mesa técnica de casos colectivos (Centro Nacional de Registros, Ministerio de Vivienda, Procuraduría General de la República, Fiscalía General de la República, Defensoría del Consumidor, durante el período del presente informe, se resolvieron 20 casos colectivos, garantizando la entrega de escrituras a un total de 2,200 consumidores / lotehabientes, el monto recuperado se estima en \$5.446,417.17.

SECTOR ALIMENTOS

El plan de inspección de etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático en establecimientos que comercializan alimentos y otros productos se ejecutó del 21 al 30 de septiembre de 2022 y por medio del mismo se realizaron 202 inspecciones de etiquetado en instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas), que se encuentran en los establecimientos de cadena de supermercados, ventas de lácteos, sorbeterías y ventas de dulces a nivel nacional, de las cuales 125 inspecciones presentaron cumplimiento y 77 incumplieron las disposiciones verificadas.

Durante el mes de agosto 2022, se realizó el curso de etiquetado general en alimentos y bebidas preenvasados a 44 beneficiarias inscritas a través de las gestiones de apoyo realizadas por funcionarias de CONAMYPE y Ciudad Mujer. Es importante mencionar que luego de 2 semanas de estudio, algunas personas participantes manifestaron tener dificultad para continuar con el desarrollo del curso, debido a actividades propias de sus emprendimientos. No obstante, al final un total de 18 personas finalizaron con éxito el curso

Se realizaron acciones de verificación en el marco de la vigilancia de los precios de productos lácteos, 17 inspecciones a importadores y comercializadores de productos lácteos, queso y quesos secos o duros, se identificaron 3 casos por obstaculización y se elaboraron 2 informes de proveedores.

En el mes de octubre se remitieron al Ministerio de Economía los aportes de la Defensoría del Consumidor a la propuesta de convenio para establecer los mecanismos de coordinación y cooperación interinstitucional, a efecto de velar por la calidad y la inocuidad de los alimentos y evitar prácticas abusivas en contra de los consumidores en las etapas de producción, comercialización, importación y distribución de alimentos.



SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

En coordinación con el Banco Central de Reserva y la Superintendencia del Sistema Financiero, se implementaron 2 webinar sobre Reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito y Ley contra la Usura, el 29 de julio y el 9 de septiembre de 2022, respectivamente. En los que participaron un total de 69 personas (32 mujeres y 37 hombres).

En el marco de la campaña sobre derechos de los consumidores en temas de seguros se realizaron las siguientes actividades de manera conjunta con la SSF, con los resultados que se describen:

- taller dirigido a intermediarios de seguros, realizado el 1 de noviembre de 2022, en el que participaron 170 representantes de diversos proveedores, de los cuales 89 son mujeres y 81 hombres. El contenido fue facilitado por la SSF y la Defensoría.
- 3 webinar sobre Obligaciones y prohibiciones de proveedores de servicios financieros, en las fechas 8, 12 y 14 de diciembre de 2022, en el que participaron un total de 152 personas empleadas del sector público de las cuales 93 son mujeres y 59 hombres.
- 12 actualizaciones del observatorio de tarjeta de crédito en coordinación con SSF, el cual se encuentra disponible en el siguiente link: <https://enlinea.defensoria.gob.sv/creditos>

SECTOR MEDICAMENTOS

En coordinación con la Dirección Nacional de Medicamentos, durante el mes de octubre de 2022 se realizó el Plan de Inspección de Establecimiento dedicados a la venta de medicamentos con el objeto de verificar los precios máximos de venta al público de los medicamentos. Se realizaron un total de 175 inspecciones a nivel nacional en coordinación con la DNM, detectando hallazgos de incumplimiento en 17 inspecciones (9.71%).

SECTOR EDUCACIÓN

En los meses de abril a diciembre de 2022, se implementaron 8 webinars según detalle: 1 webinar sobre Derechos de usuarios de servicios financieros, dirigido a los equipos regionales de CONAMYPE, en el que participaron 3 personas (1 mujer y 2 hombres) y 7 webinar dirigidos a MYPES, sobre los temas siguientes: Derechos de las MYPES, Derechos de usuarios de servicios financieros, Cláusulas y prácticas abusivas en contratos de bienes y servicios, Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito, Derechos de usuarios de comercio electrónico, Cómo ejecutar las garantías de bienes y servicios y Requisitos de promociones y ofertas especiales, en el participaron un total de 240 personas, de las cuales 154 son mujeres y 83 hombres.

En coordinación con el MINED, Se implementó el diplomado sobre Marco normativo de protección a las personas consumidoras, desarrollado del 17 de mayo al 3 de julio de 2022, el cual fue aprobado exitosamente por 116 personas (81 mujeres y 35 hombres) docentes, personal administrativo y estudiantes de 35 Instituciones de Educación Superior (IES), a nivel nacional.

SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA

Se realizaron 2 planes de inspección en etiquetado de eficiencia energética (acondicionadores de aire tipo dividido y Refrigeradoras etiquetado de eficiencia energética (acondicionadores de aire tipos divididos mini Split y refrigeradores). Los planes se realizaron simultáneamente los días 22, 24, 26 y 29 de agosto de 2022. Como resultado se realizaron 378 inspecciones en establecimientos que comercializan refrigeradores electrodomésticos y 5 inspecciones en establecimientos que comercializan acondicionadores de aire tipo dividido.



SECTOR TELECOMUNICACIONES

Se desarrollaron 3 webinar (1 por Región -Central, Oriental y Occidental), sobre el tema de Derechos de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, en las fechas 13, 20 y 27 de septiembre de 2022, en los que participaron un total de 233 estudiantes universitarios a nivel nacional, de los cuales 132 son mujeres y 101 hombres.

APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DEL SNPC 2023

Elaboración e implementación del Plan Anual de Acción de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2023, que incluye las distintas áreas con su respectivo número de intervenciones, las entidades con las que la Defensoría del Consumidor coordina y las intervenciones por sector, tal como se muestra en la tabla 19.

Tabla 19. Número de intervenciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, según rubro y entidad colaboradora

RUBRO	INSTITUCIÓN	NÚMERO DE INTERVENCIONES
Agua potable	ANDA y DC	3
Alimentos	CIM / CIUDAD / CONAMYPE / MH / MAG y DC	3
Medicamentos	DNM y DC	2
Energía eléctrica e Hidrocarburos	MH/ DC	1
Vivienda/lotificaciones	MV, CNR, FGR, PGR Y DC	3
Educación	CONAMYPE, MINED Y DC	4
Servicios financieros	BCR, SSF y DC	6
Telecomunicaciones	SIGET y DC	1
Cartas de derechos	DC	5
Total		28

Fuente: Elaboración propia con base en datos Dirección de Descentralización.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

PARTICIPACIÓN DE EL SALVADOR, POR MEDIO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, EN LA RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD (RCSS)

El Salvador por medio de la Defensoría del Consumidor asumió el pasado 2 de noviembre de 2022 junto con Colombia, una de las dos vicepresidencias de la RCSS para el período 2022-2023. Al mismo tiempo, en un hecho sin precedentes, la Defensoría del Consumidor ha sido electa «por aclamación» para liderar la presidencia de esta Red Interamericana de Protección al Consumidor para el período 2023-2024, iniciando a partir de noviembre 2023.



La Defensoría del Consumidor fue propuesta por la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) de Paraguay, y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, de Costa Rica.

PARTICIPACIÓN DE EL SALVADOR, POR MEDIO DE LA DEFENSORÍA, EN EL CONSEJO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA (CONCADECO)

El Salvador, por medio de la Defensoría del Consumidor ostenta la Secretaría Técnica del CONCADECO en el ámbito del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA); y en el Plan de Trabajo Intersectorial del Pilar Económico se promueve la consecución de los siguientes resultados: a) Divulgación de derechos y mecanismos de atención al consumidor turista regional; b) Generación oportuna del comportamiento de los precios de alimentos, combustibles y medicamentos en el marco de los impactos generados por la inflación mundial; y c) Aporte al fortalecimiento de la protección a los consumidores en sectores/ servicios estratégicos o esenciales (comercio electrónico y telecomunicaciones).

PARTICIPACIÓN EN LOS GRUPOS DE TRABAJO DEL FORO IBEROAMERICANO DE AGENCIAS GUBERNAMENTALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (FIAGC)

Grupo de Trabajo sobre publicidad engañosa y abusiva. Desde febrero 2023 se está trabajando en la preparación de la “Guía sobre publicidad digital, publicidad nativa y de influencers”, los cuales se constituyen en los nuevos medios de comunicación publicitaria comercial. Además, existe una tendencia de proliferación de la publicidad nativa y el surgimiento de los influencers o influenciadores, los que se constituyen en mecanismos no convencionales de publicidad que por sus características pueden generar que el consumidor no advierta su carácter publicitario. Por tanto, el objetivo de la guía indicada consiste en evitar que esos mecanismos de publicidad fomenten decisiones de consumo en base a información distorsionada, falsa, engañosa o poco clara.

Grupo de Trabajo sobre comercio electrónico del FIAGC. Desde febrero 2023 se está trabajando en la elaboración, desde este grupo de trabajo, del “Estudio: Estado y desafíos de la protección al consumidor en el comercio electrónico en algunos países del FIAGC” (El Salvador, República Dominicana, Costa Rica, Colombia, Paraguay, Perú, Chile, Uruguay, México y Argentina), cuyo objetivo consiste en realizar un análisis de derecho comparado para conocer la forma en que se regula el comercio electrónico en algunos países que conforman el FIAGC. Se considera de suma importancia conocer la experiencia y los avances que se han tenido en esta materia, sobre todo si ha sido posible resolver las problemáticas relacionadas con la protección del consumidor en el comercio electrónico.

PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña. En el marco de la ejecución de la fase I de este proyecto se han inaugurado los kioscos digitales de la Defensoría que brindarán los servicios de asesoría y recepción de controversia de consumo en los consulados generales de El Salvador en Boston (27 febrero 2023) y New Jersey (28 de febrero de 2023); en Long Island (01 de marzo 2023); Duluth, Georgia (02 marzo de 2023); y en Silver Spring, Maryland, Estados Unidos de América, el 29 de abril de 2023.

Adicionalmente, en el marco de la fase II, del proyecto ya indicado, el 5 de diciembre de 2022 se instalaron los primeros 2 kioscos electrónicos ubicados en las oficinas descentralizadas del Ministerio de Relaciones Exteriores en Soyapango y Lourdes; y el 31 de enero de 2023 se inauguró el kiosco digital en el municipio de San Francisco Gotera, departamento de Morazán acercando así los servicios de la Defensoría, lo que coadyuvará a fortalecer los conocimientos para adoptar decisiones de consumo informadas.



Finalmente, en el marco de la fase III del proyecto se han difundido los derechos de los consumidores a través de seminarios, talleres y capacitaciones virtuales y/o presenciales, en coordinación con la Dirección de Diáspora y Desarrollo, mediante la formulación de un plan de capacitaciones para la ejecución anual.

PRINCIPALES PROYECTOS DE COOPERACIÓN TRIANGULAR Y SUR-SUR

IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE COOPERACIÓN SUR-SUR: FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO-CONSUMIDOR) DE LA REPÚBLICA DOMINICANA PARA PROTEGER LOS DERECHOS E INTERESES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

La Defensoría compartió, durante los meses de junio-julio de 2022, su conocimiento, experiencia y las buenas prácticas institucionales implementadas en el ámbito del consumo a funcionarios de Pro-Consumidor, a quienes se les impartieron durante dos meses, por medio de webinars, las siguientes temáticas: a) Resumen principales reformas a la Ley de Protección al Consumidor; b) El manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores; c) El programa sello de garantía en plataformas electrónicas de proveedores de bienes y servicios; d) El programa sobre cartas de derechos; e) El observatorio de publicidad engañosa; f) Proyecto: "Protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña"; y g) La experiencia de la Unidad de Medios Alternos de Casos Colectivos.

EJECUCIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO DE COOPERACIÓN TRIANGULAR: FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, PROYECTO FINANCIADO POR LA AGENCIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE CHILE (AGCI)

Del 24 al 28 de octubre de 2022 se realizó la pasantía de dos empleados de la Defensoría en las instalaciones del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Santiago de Chile. Durante dicha pasantía se desarrollaron los siguientes ejes temáticos: 1) Sistema de clasificación de reclamos y generación de estadísticas; 2) Gobierno: inteligencia de negocios; 3) Calculadora de presupuesto familiar, y comparador de tarjetas de crédito; 4) Ranking de reclamos financieros y proveedores más denunciados; 5) Portabilidad financiera y economía del comportamiento; 6) Estudios de seguridad y calidad de productos; 7) Educación para el sector financiero; 8) Estudios e informes interactivos; y, 9) Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC). Estos ejes temáticos han coadyuvado a fortalecer las capacidades técnicas de la Defensoría en el ámbito financiero.

EJECUCIÓN DEL PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR DE EL SALVADOR PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS POR MEDIO DE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO NACIONAL AL CONSUMIDOR (SERNAC)"

Por medio de un webinar, realizado el pasado 7 de febrero de 2023, funcionarios del SERNAC compartieron a la Dirección Jurídica y a las direcciones misionales de la Defensoría dos importantes instrumentos de protección al consumidor: a) La portabilidad financiera y b) La regulación de los servicios de estacionamiento. Con dichos instrumentos, Chile ha profundizado la protección de los derechos de los consumidores chilenos. La experiencia compartida por el SERNAC se constituye en un importante insumo para que el equipo de la institución analice la factibilidad técnica y jurídica para interiorizar dichas experiencias en nuestro país



CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

En la tabla 20, se detallan las contrataciones y adquisiciones por métodos de adquisición celebradas entre junio a mayo 2022, la cual asciende a \$390.9 mil para un total de 139 procesos.

Tabla 20. Contrataciones y Adquisiciones celebradas entre junio a mayo de 2022

MÉTODO DE ADQUISICIÓN	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTOS
Convenio	1	\$24,000.00
Resolución modificativa	11	\$29,524.11
Libre gestión	120	\$335,318.24
Licitación abierta	-	-
Licitación pública	-	-
Mercado bursátil	-	-
Contratación directa	1	\$2,100.00
Otro(Desierto)	6	\$0.00
Total	139	\$390,942.35

Fuente: Elaboración propia con información de la Unidad de Compras

Así mismo, para el periodo enero a mayo de 2023, se realizaron un total de 84 procesos, por un monto total de \$531.95 mil, según se detallan en la tabla 21.

Tabla 21. Procesos contratados de enero a mayo de 2023

MÉTODO DE ADQUISICIÓN	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTOS
Convenio	1	\$10,065.00
Resolución modificativa	1	\$7,458.00
Libre gestión	78	\$376,398.13
Licitación abierta	-	-
Licitación pública	1	\$83,940.00
Mercado bursátil	-	-
Contratación directa	3	\$54,094.14
Subasta electrónica	-	-
Otro	-	-
Total	84	\$531,955.27

Elaboración propia con información de la Unidad de Compras

MITOS

sobre la
Lactancia
materna



Sos mala madre
si no le das suficiente
leche a tu bebé

FALSO

Ser buena madre es alimentar
al bebé con leche materna
sin importar la cantidad



Política Nacional
de Apoyo al Desarrollo
Infantil Temprano

crecer Juntos





En la tabla 22, se detalla el nivel de ejecución de las adquisiciones o contrataciones, lo cual asciende a un total de 221 procesos, los cuales en su mayoría se encuentran en el rubro de contrataciones (213), especialmente en bienes (144).

Tabla 22. Nivel de ejecución de las adquisiciones o contrataciones

NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ADQUISICIONES O CONTRATACIONES							
Rubro	Adjudicación	Contratación	Desierto	Evaluación	Invitación	Preparación	Total
Bienes	-	144	4	-	1	-	149
Consultorías	-	-	1	-	-	-	1
Obras	-	3	-	-	-	-	3
Servicios	-	66	1	-	-	1	68
Total	-	213	6	0	1	1	221

Fuente: Elaboración propia con información de la Unidad de Compras

Así mismo, se destaca que del total de los 221 procesos, 199 ya han sido ejecutados por un monto de \$490.7 mil y únicamente 22 procesos se encuentra en ejecución por un monto de \$398.1 mil, según se detalla en la tabla 23.

Tabla 23. Resumen del estado de procesos de adquisiciones o contrataciones

ESTADO	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTO \$
Procesos ejecutados	199	\$490,685.81
Procesos en ejecución	22	\$398,146.81
Total	221	\$888,832.62

Fuente: Elaboración propia con información de Unidad de la Compras

DIFICULTADES ENFRENTADAS

EL FORTALECIMIENTO DE LA VIGILANCIA DE MERCADO HA REPRESENTADO UN RETO EN EL QUE SE HA INVOLUCRADO A TODO EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN A PARTIR DEL AUMENTO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS INVESTIGADOS.

Se ha fortalecido a las unidades de la Defensoría del Consumidor a través del Programa de Becarios en varias de las áreas de la institución, relacionadas con la obtención de información en campo, procesamientos, investigación, auditorías de consumo, atención a las controversias de consumo y áreas administrativas en general; así mismo, se ha logrado un coordinación interinstitucional (MINEC, MAG, SSF, SC, DNM, BFA, MH, entre otras) para fortalecer las actividades de campo de la Defensoría del Consumidor y así lograr abarcar más departamentos en beneficio de la población salvadoreña.

CONTINUAR FOMENTANDO CON CALIDAD Y CALIDEZ EL ACERCAR LOS SERVICIOS A LA DIÁSPORA; Y, CONTAR CON LA CAPACIDAD INSTALADA PARA LA DEMANDA DE SERVICIOS.

Se ha buscado potenciar programa de protección para la diáspora salvadoreña a través de los servicios consulares, lo que ha permitido la generación de información de manera oportuna y formación a los equipos institucionales; así mismo, se ha contado para apoyar los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor.



MODIFICAR Y PROPONER NUEVOS MECANISMOS DE ALTO IMPACTO PARA LA EDUCACIÓN PARA LA POBLACIÓN, CONSIDERANDO LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLES Y LA DIFUSIÓN DE CASOS PRÁCTICOS

Se fortaleció al personal para diversificar las herramientas a utilizar en las acciones educativas, herramientas tales como Spotify, aulas virtuales, plataformas digitales, entre otras. Logrando la realización de 611 acciones educativas y 29,005 personas capacitadas.

LOGRAR UNA ACTUACIÓN INSTITUCIONAL FUERTE, VIGILANTE, MODERNA Y CERCANA A LA GENTE A TRAVÉS DE UN MARCO JURÍDICO QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES

Se participó activamente en los diferentes procesos de formulación y reformas de leyes y Reglamentos ante la Asamblea Legislativa y otras entidades gubernamentales

GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En la tabla 24, se detalla el presupuesto asignado de la Defensoría para los años 2022 y 2023, así como las respectivas modificaciones, el monto comprometido, devengado y modificaciones, para cada uno de los periodos.

Tabla 24. Presupuesto asignado 2022-2023

PRESUPUESTO	MONTO (JUNIO A DICIEMBRE DE 2022)	MONTO (ENERO A MAYO DE 2023)
Aprobado	\$3,601,326	\$2,411,610
Modificado	\$4,590,727	\$2,412,194
Comprometido	\$4,585,577	\$2,280,527
Devengado	\$4,585,577	\$2,206,197
Modificaciones	\$989,401	\$584

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

En la tabla 25, detalla las principales inversiones para el período junio 2022 a mayo 2023, destaca la adquisición de servidores para el fortalecimiento de la infraestructura informática interna, la adquisición de 5 kioscos virtuales para ampliar los canales de atención especialmente a la diáspora salvadoreña, inversiones en mobiliario y equipo para fortalecer nuestra capacidad en la digitalización de la documentación, equipamiento de la sala de lactancia materna en el marco de la Ley Nacer con Cariño, y adquisición de licencias de software, entre otros.

Así mismo, el programa de becas el cual no es una inversión en sí misma, pero destaca entre las actividades financiadas, ya que contribuye al fortalecimiento de las actividades institucionales a partir de la entrega de becas a estudiantes activos de distintas carreras, con el fin de apoyarlos en el inicio de sus experiencias laborales.



Tabla 25. Principales inversiones 2022-2023

PROGRAMA, OBRA O SERVICIO	MONTO	PERÍODO DE EJECUCIÓN
Servidores Core	\$32,077	junio – diciembre 2022
Equipo informático y de oficina	\$63,000	junio – diciembre 2022
Licencias de software	\$25,318	junio – diciembre 2022
Mobiliario	\$13,434	junio – diciembre 2022
Sala de lactancia materna	\$1,641	junio – diciembre 2022
Quioscos interactivos	\$17,954	junio – diciembre 2022
Programa de Becas	\$87,206	junio – diciembre 2022
Programa de Becas	\$27,807	enero – mayo 2023

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

Gráfico 3. Ejecución Presupuestaria, Junio 2022-Mayo 2023





PROYECCIONES

Tabla 26. Iniciativas a desarrollar Junio 2023-Mayo 2024

NO	NOMBRE	OBJETIVO	RESULTADO QUE SE ESPERA DE LA INICIATIVA A DESARROLLAR
1	Vigilancia de Mercado	Realizar inspecciones en distintos establecimientos a nivel nacional para vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC y otras normativas, enfocándonos en mayor medida en garantizar el abastecimiento de los productos, reducir el acaparamiento, prácticas abusivas e identificar incrementos injustificados en los productos de canasta básica o productos priorizados por parte de los proveedores ante el aumento de la inflación a nivel internacional.	Incrementar la vigilancia del mercado en los sectores priorizados, aumentando los establecimientos, municipios a nivel nacional con el fin de reducir prácticas abusivas, acaparamiento de producto, incrementos injustificados u otras disposiciones establecidas en la LPC.
2	Programa de fomento a las buenas prácticas	Promover en los proveedores el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas, fomentando prácticas sanas y una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad sobre los bienes y servicios que se ofertan.	Aumentar el número de establecimientos adheridos a los distintos Programas de Fomento a las Buenas Prácticas de los Proveedores.
3	Protección al consumidor a nivel internacional en el mercado de la Red de Consumo Seguro y Salud	El Salvador liderará la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) a partir de noviembre 2023.	Impulsar acciones que proyectan a nivel internacional el trabajo en seguridad de productos que desarrolla la Red de Consumo Seguro y Salud liderada por la Defensoría del Consumidor.
4	Programa de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña	Establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para la ejecución de la protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña.	Realizar el lanzamiento de los kiocos virtuales de Canadá, Milán y Madrid.
5	Educación para el consumo	Educar a la población consumidora en el conocimiento y ejercicio de sus derechos frente a los proveedores de bienes y servicios.	Incrementar iniciativas para la educación a partir de la implementación de herramientas innovadoras y prácticas para el ejercicio óptimo de los derechos de la población consumidora.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR