



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

## INFORME DE LOGROS

# 2023



7844-1482

**SOMOS MÁS EFECTIVOS  
EN RECUPERACIÓN**







# Recuperaciones

Enero - Diciembre 2023

# \$32,596,966.14

Recuperado\*

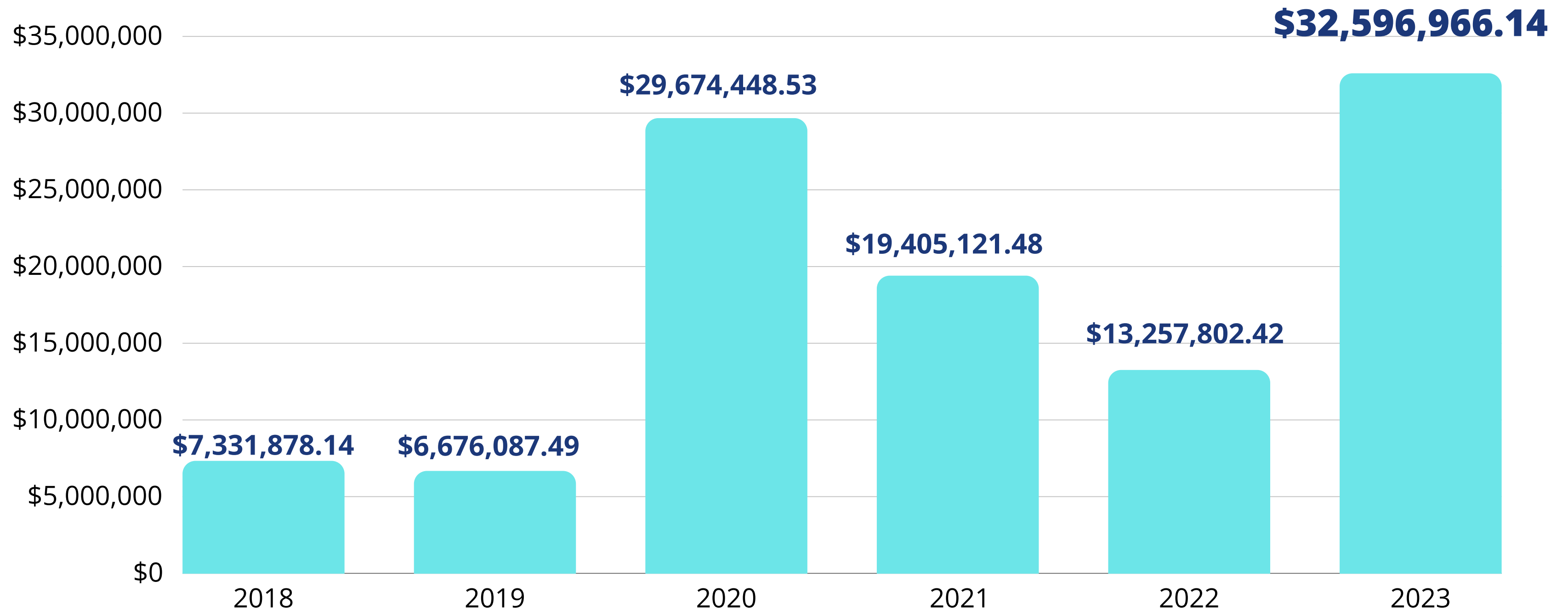
# 145,831

Consumidores beneficiados

\*Incluye recuperación en representación judicial y TS

# Recuperaciones por casos colectivos e individuales

Enero - Diciembre 2023







# Recuperaciones

Enero - Diciembre 2023

**93%** del monto recuperado son los siguientes motivos:

- **\$25.5 millones**  
Incumplimiento de contrato y oferta.
- **\$2.7 millones**  
Cobros, cargos y comisiones indebidas.
- **\$1.1 millones**  
Derechos de retracto y desistimiento de compra.
- **\$986.0 mil**  
Incumplimiento de garantías.



# Recuperación por casos colectivos

Enero - Diciembre 2023

## \$25,038,690.96

Millones recuperados

- **134,425** Consumidores beneficiados
- **69** Casos cerrados



844-1482



# SOMOS MÁS CERCANOS A NUESTRA POBLACIÓN







# Atenciones

Enero - Diciembre 2023

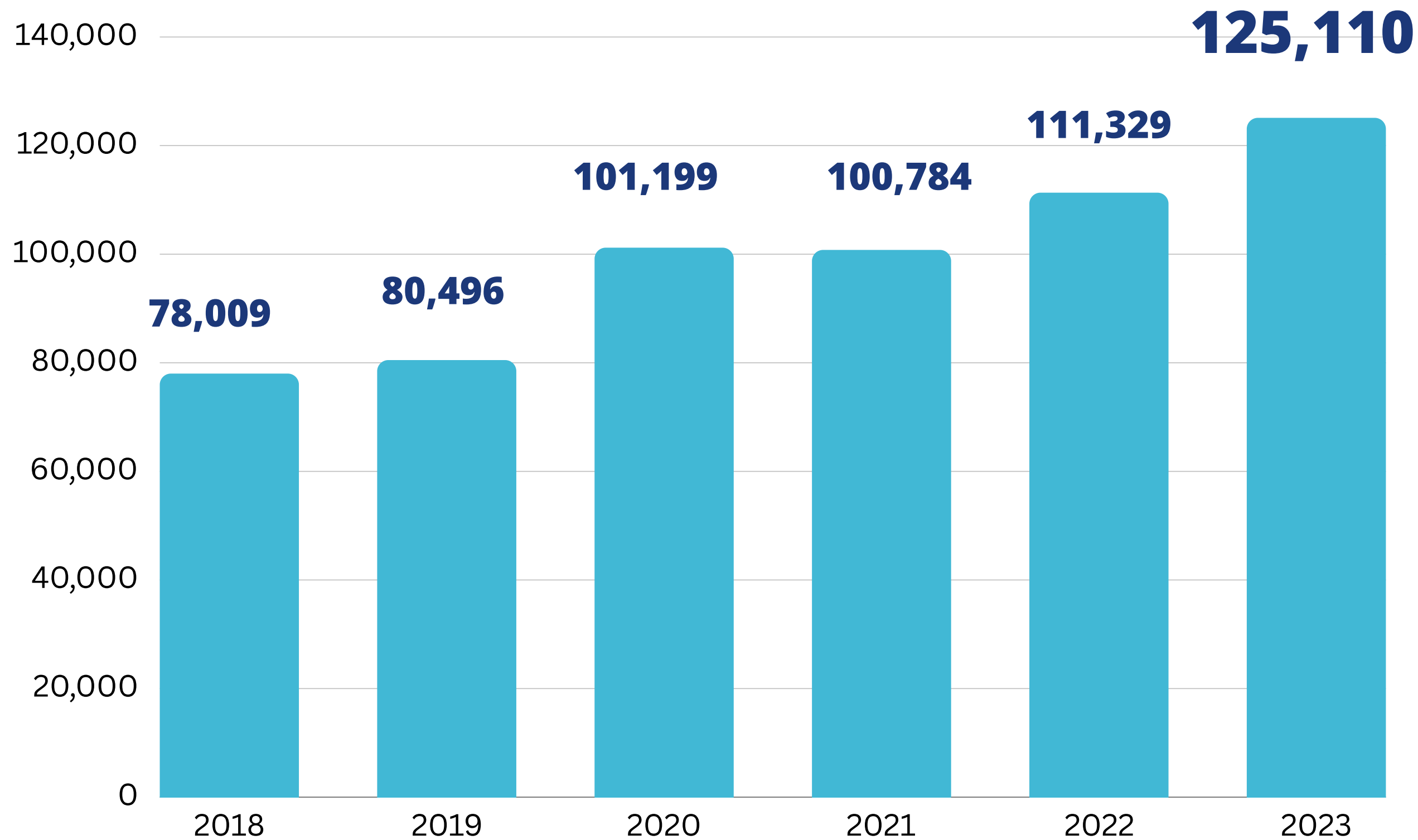
**125,110** Atenciones  
(+11.0%)

- **104,799** asesorías (+9.1%)
- **19,311** denuncias (+22.5%)



# Atenciones históricas

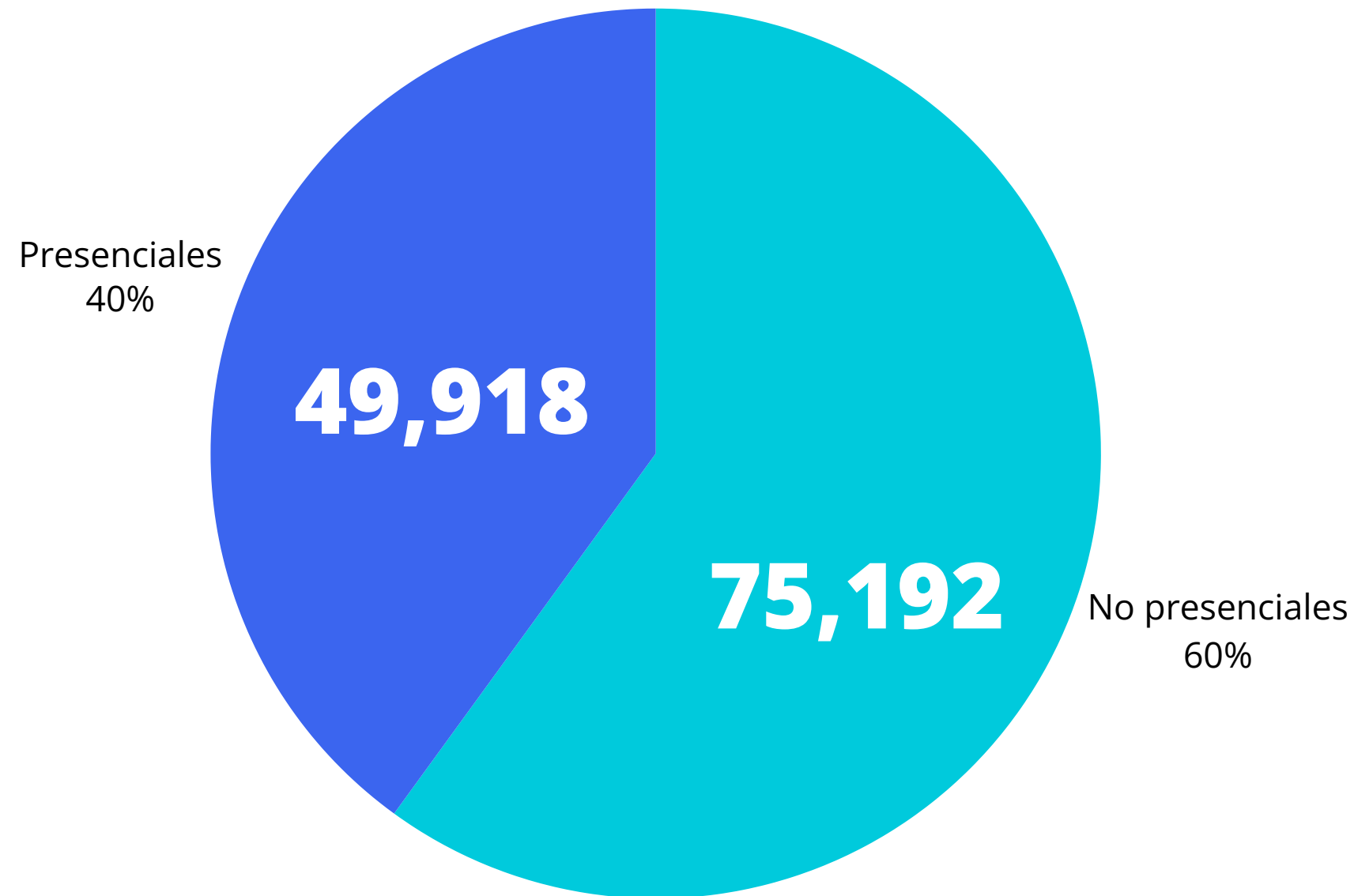
Dato anual 2018-2023



**+60%**  
Que en 2018

# Atenciones por tipos de canales

Enero - Diciembre 2023



## Medios no presenciales

- 49,316 Medios Electrónicos
- 23,800 Telefónicas

## Medios presenciales

- 24,929 Presenciales en oficinas
- 16,125 Puntos de atención
- 8,705 Ventanillas descentralizadas





# SOMOS MÁS VIGILANTES DE LOS MERCADOS





# Medidas de alivio económico

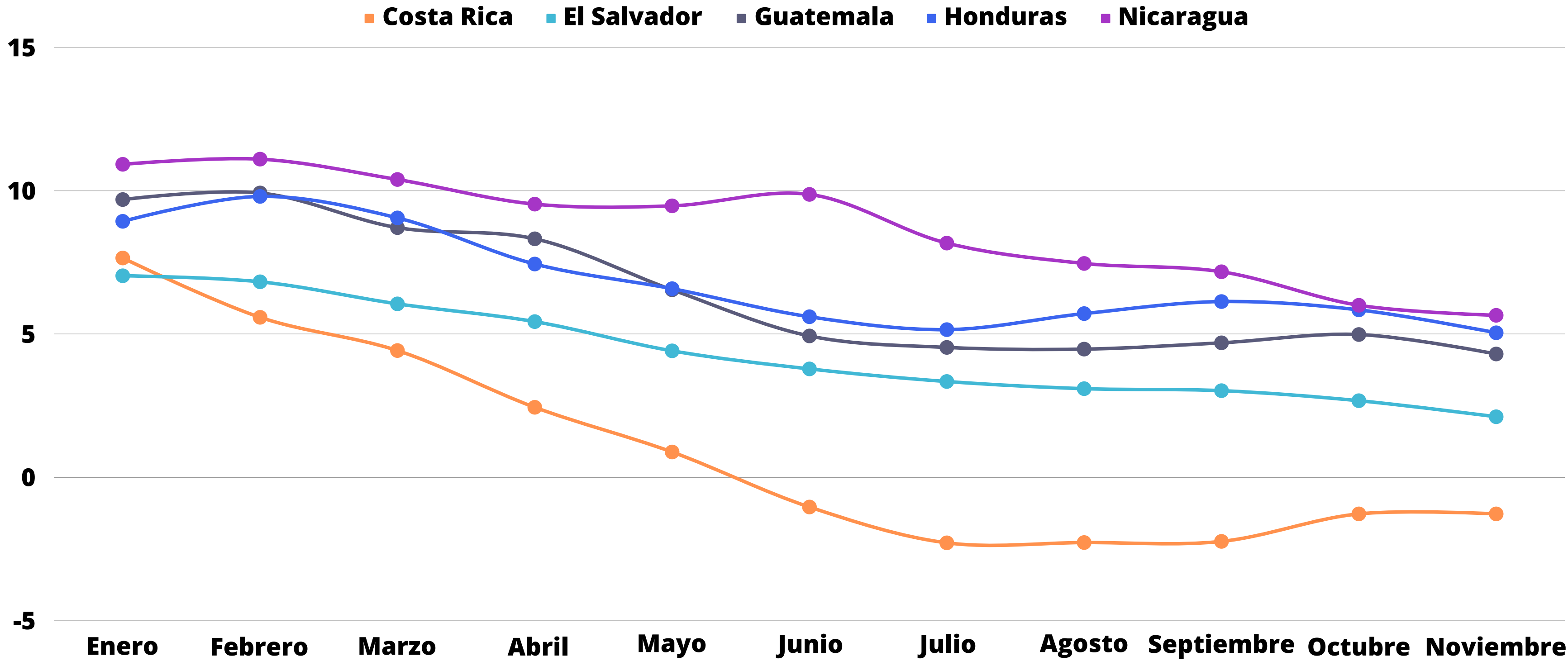
Enero - Diciembre 2023

## 87,272 Inspecciones

- 1,116 sondeos de precios
- 204 investigaciones realizadas
- 72 denuncias
- 22 proveedores multados  
(\$111, 353.42)



# Tasa de inflación en Centro América (% de variación interanual)



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Secretaría del Consejo Monetario Centroamericano. SECMA





# Vigilancia de Mercado: Obligaciones legales

Enero - Diciembre 2023

# 5,496 Inspecciones

- 89.70% de cumplimiento



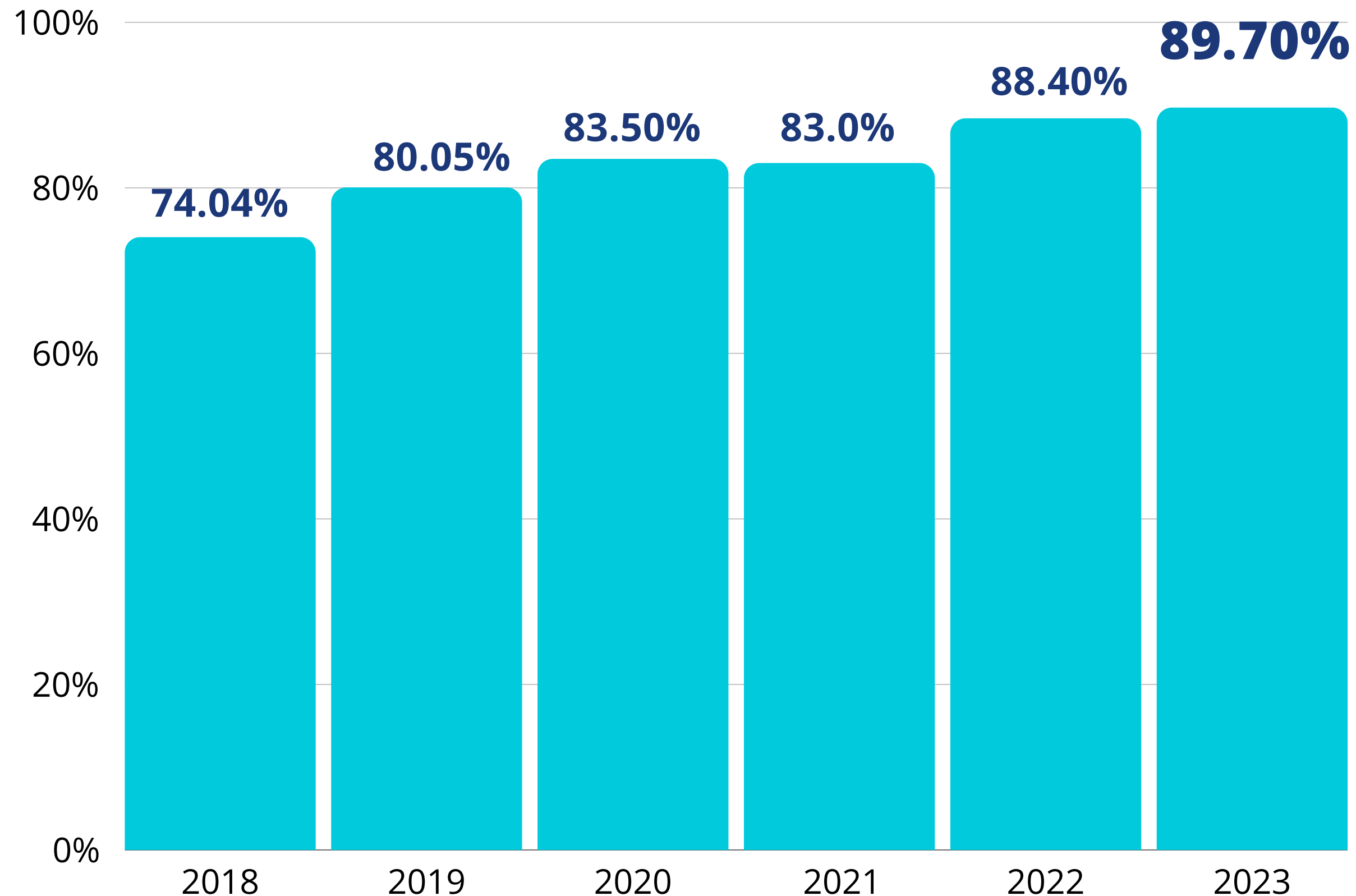
# Principales verificaciones

Enero - Diciembre 2023

- **3,361** Verificación de precio a la vista (98.90% de cumplimiento).
- **3,097** Verificación de diferencia de pago en tarjeta de crédito (99.87% de cumplimiento).
- **2,186** Verificación de publicidad promociones y ofertas (96.07% de cumplimiento).
- **1,997** Verificación de producto vencido (82.17% de cumplimiento).

# Cumplimiento de inspecciones en LPC

Dato anual 2018-2023

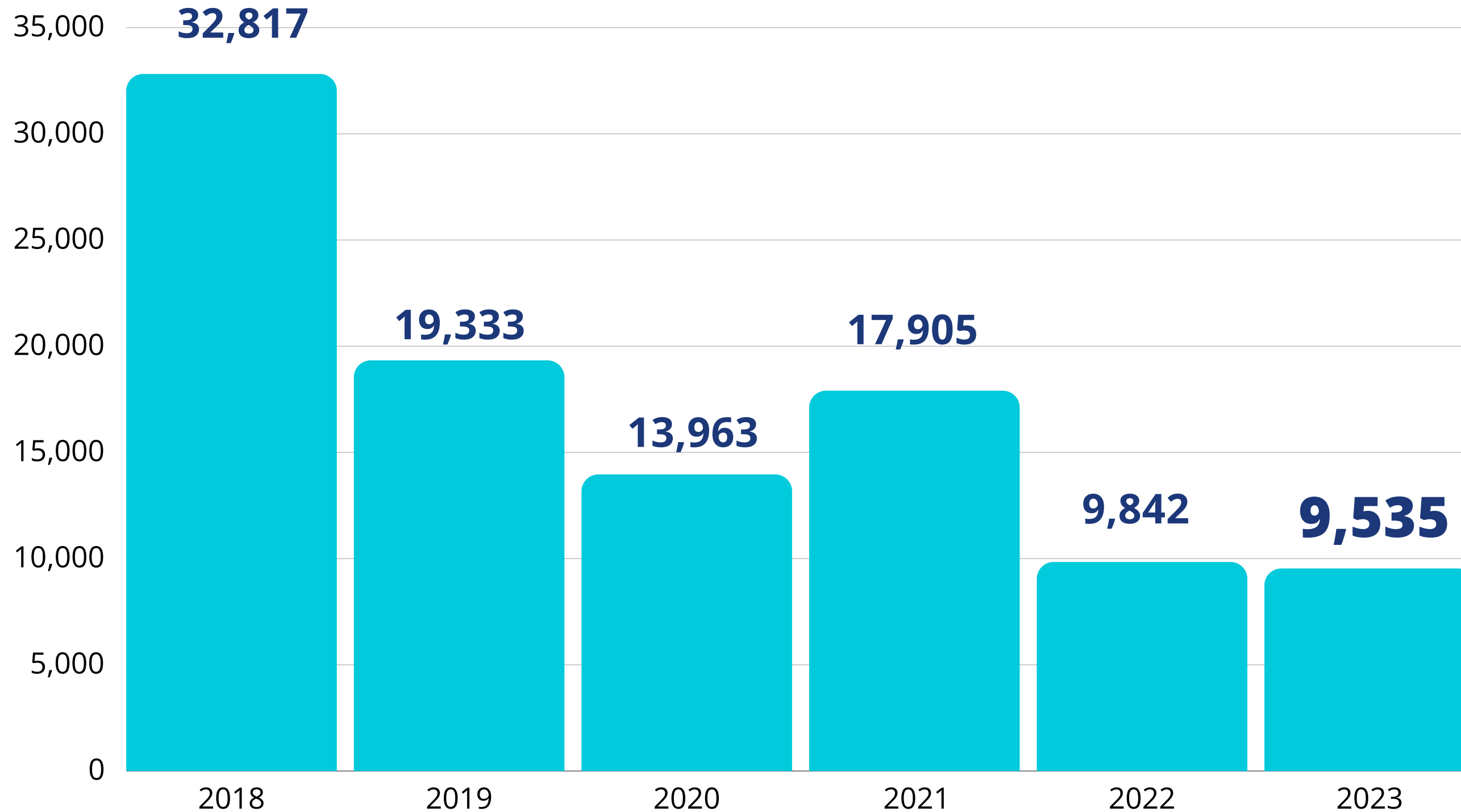


**+15.66%**  
Que en 2018



# Productos vencidos destruidos

Dato anual 2018-2023



**-70.9%**  
Que en 2018



# Vigilancia de Mercado: Normativa técnica

Enero - Diciembre 2023

# 2,042

Productos verificados

- 434 planes de verificación
- 72.82% de cumplimiento





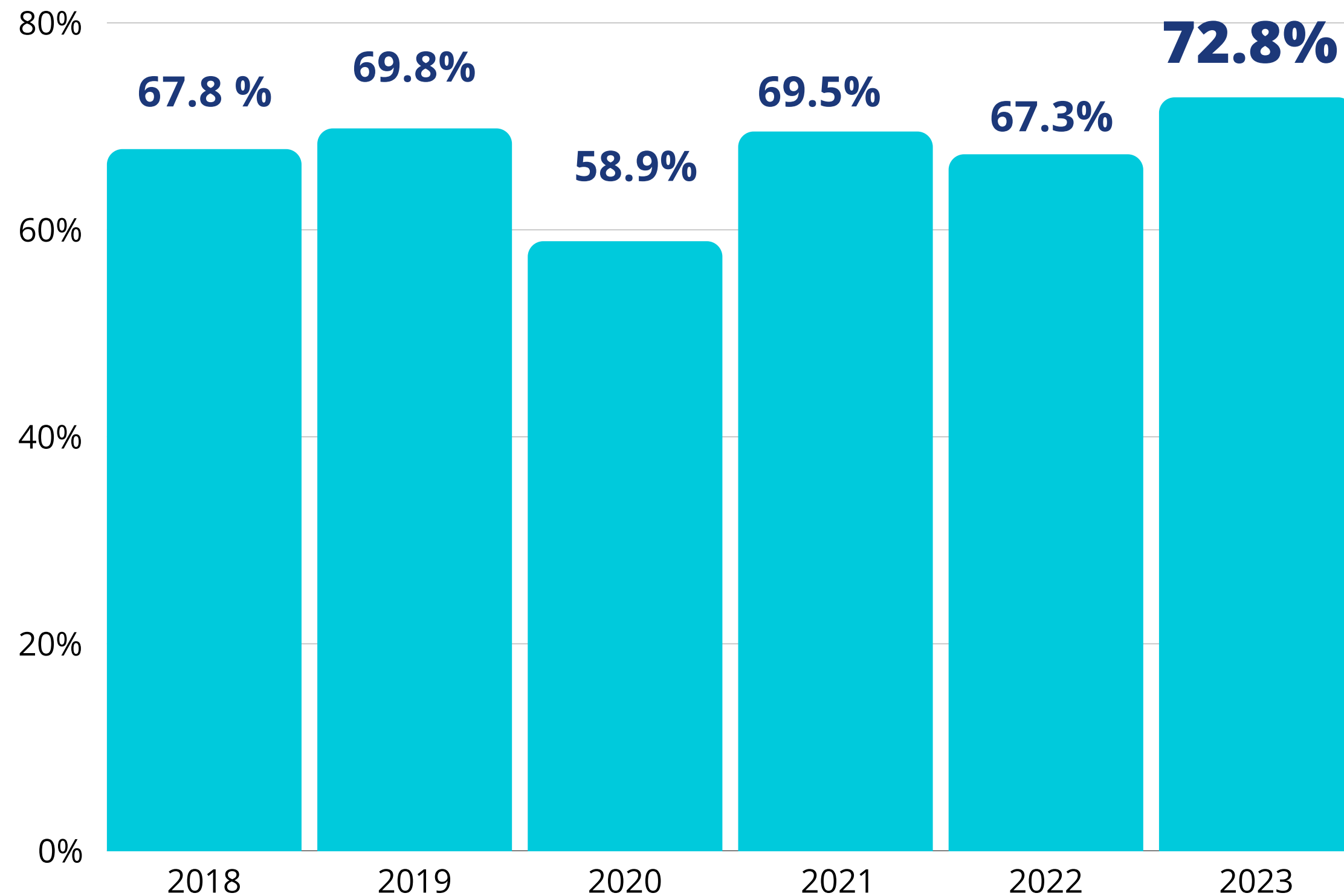
# Verificación de normativa técnica

Enero - Diciembre 2023

- 141 planes - 770 productos (91.69% de cumplimiento)  
**Contenido neto**
- 145 planes - 418 productos (60.05% de cumplimiento).  
**Etiquetado general**
- 145 planes - 418 productos (66.03% de cumplimiento).  
**Etiquetado nutricional**
- 2 planes - 329 productos (55.02% de cumplimiento).  
**Etiquetado de eficiencia energética**
- 1 plan - 107 productos (68.22% de cumplimiento).  
**Etiquetado de balanzas**

# Cumplimiento en inspecciones de normativa técnica

Dato anual 2018-2023



**+5.0%**  
Que en 2018



# Programas de cumplimiento y buenas prácticas

Enero - Diciembre 2023

## 620

Establecimientos

## 72

Nuevos  
establecimientos 2023

- 496

Programa de incentivo a las buenas prácticas "Aquí se respeta a los consumidores".

- 75

Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores.

- 49

Programa sello de garantía en plataformas electrónicas.



# Principales acciones conjuntas

Enero - Diciembre 2023

- **870** Hidrocarburos: inspecciones en gasolineras y ventas de GLP (DC y DGEHM)
- **311** Mesa de casos colectivos: casos gestionados (DC, MIVI, CNR, FGR y PGR)
- **217** Medicamentos: inspecciones en farmacias y botiquines (DC y DNM)
- **99** Servicios financieros: inspecciones para verificar cobros indebidos en asociaciones cooperativas y bancos (DC, MH y SSF)
- **25** Alimentos: inspecciones conjuntas en plantas de lácteos (MINSAL, MAG y DC)





# SOMOS MÁS PROTECTORES DE LOS CONSUMIDORES







# Protección jurídica

Enero - Diciembre 2023

# 1,364

denuncias al TS

- 680 denuncias por RTCA.
- 496 denuncias individuales y 7 colectivas por LPC.
- 181 denuncias por LCU.
- 987 contratos y anexos revisados.





# Tribunal Sancionador

Enero - Diciembre 2023

## \$2,060,356.56

millones de multas

- 370 resoluciones sancionadoras

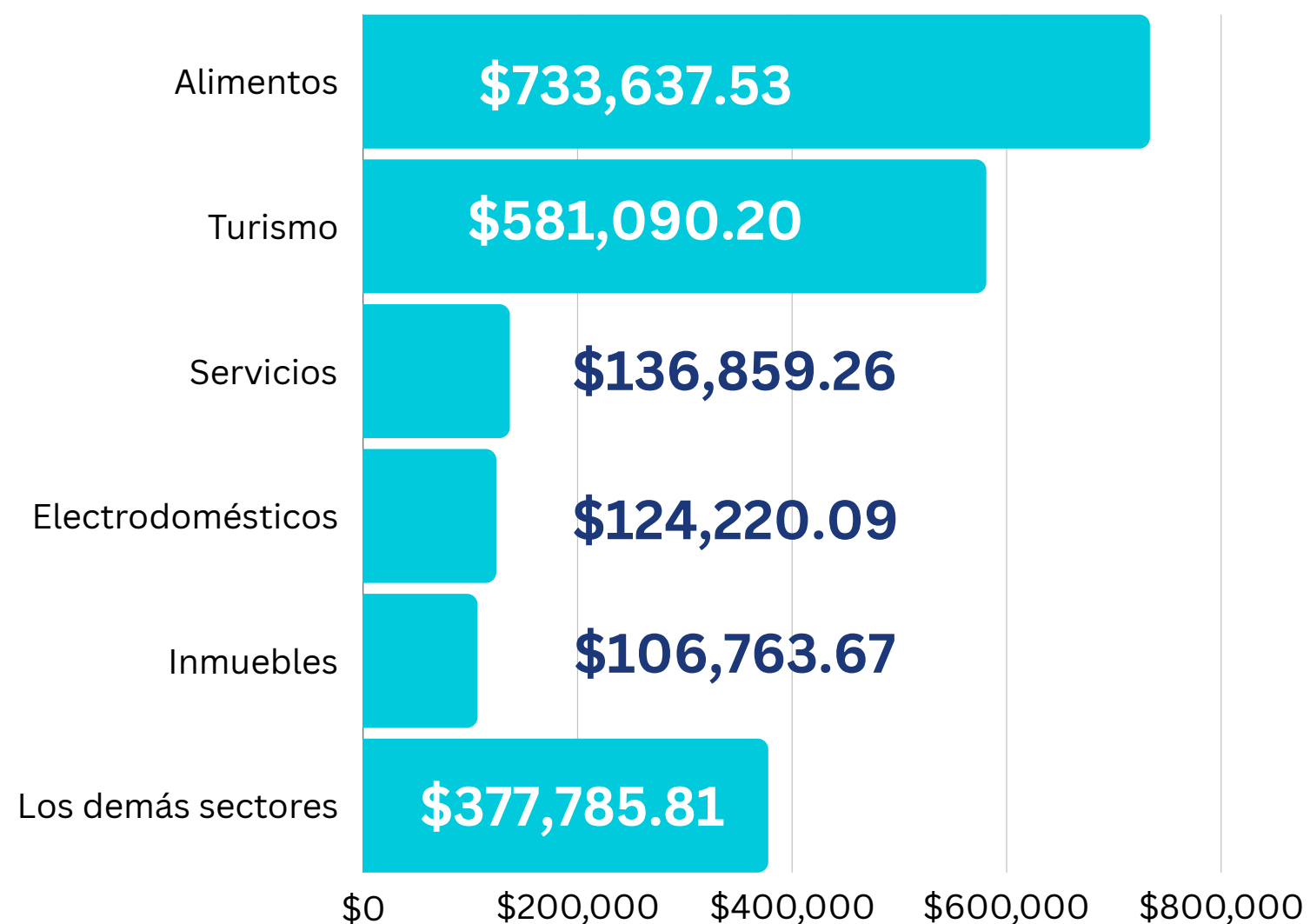
# Ejercicio de la potestad sancionadora

Enero - Diciembre 2023

## \$ 2,060,356.56

Multas impuestas

### Multas por sector



## \$269,382.93

Monto de recuperación para los consumidores

### Multas por infracción

- Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o retracto: 37 resoluciones por \$501 mil.
- No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados: 118 resoluciones por \$353 mil.
- Fabricar, Importar, Empacar, Distribuir o comercializar bienes en lo que no se cumplan las Normas Técnicas vigentes: 43 resoluciones por \$283.9 mil.
- Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones: 38 resoluciones por \$200.3 mil.

Del total de las multas **65.0%**



GOBIERNO DE  EL SALVADOR



**SOMOS MÁS LOS CONSUMIDORES  
EMPODERADOS E INFORMADOS**







# Educación

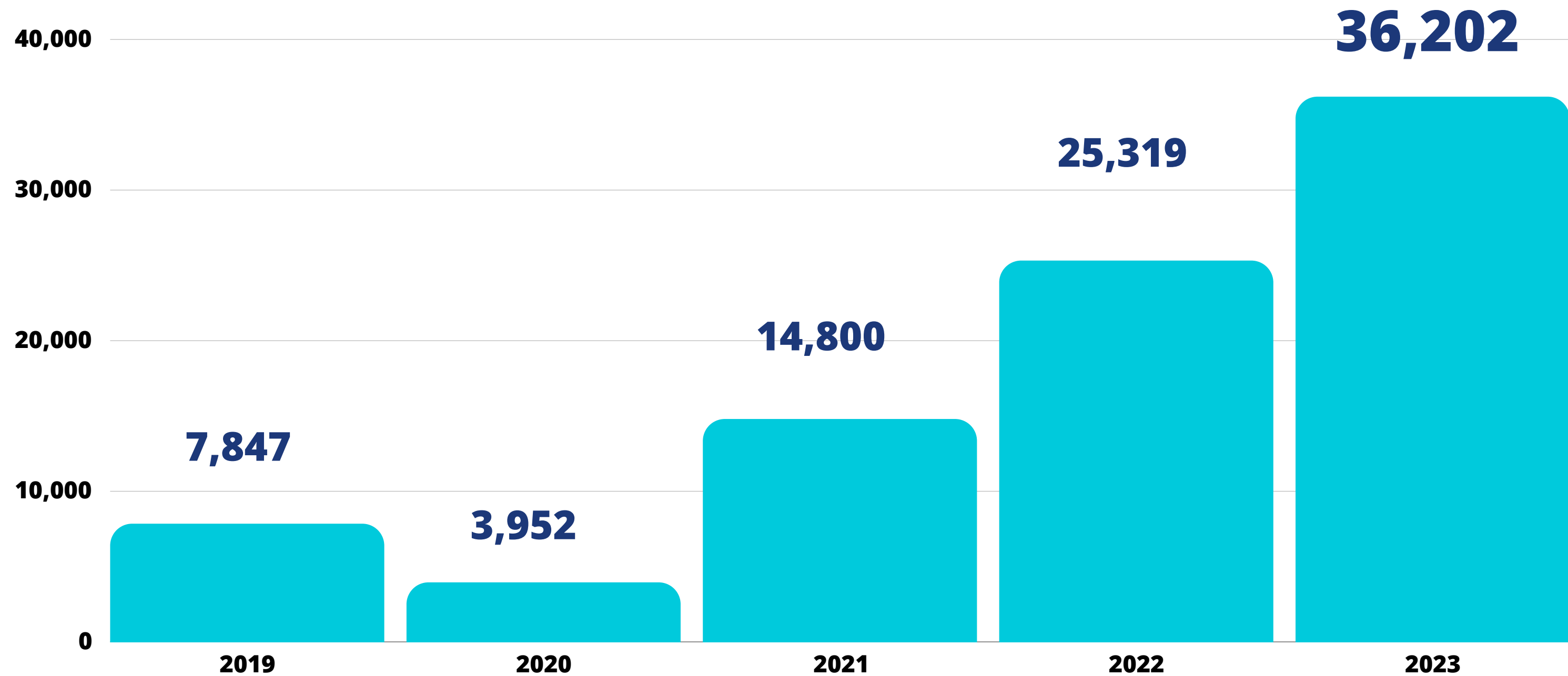
Enero - Diciembre 2023

**36,202**  
personas capacitadas

- **32,308** Consumidores
- **3,174** Proveedores
- **720** Miembros de asociaciones



# Personas capacitadas anualmente 2019 - 2023



# Información al consumidor

Enero - Diciembre 2023

- **19** Alertas de consumo
- **8** Portales de información
- **5** Estudios realizados
- **15** Quien es quien

**25.6 mil** consultas de consumidores







**SOMOS MÁS LIDERANDO LA PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR A NIVEL INTERNACIONAL**



# Participación activa

Enero - Diciembre 2023







# Principales acciones

Enero - Diciembre 2023

- La Defensoría del Consumidor asume la presidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo y Seguro de Salud de la OEA (2023-2024).
- Firma del acuerdo regional para facilitar la atención de controversias de consumo en las agencias de protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO).
- Acuerdo para la elaboración del primer Sistema de Vigilancia de Precios al Consumidor de Productos Esenciales en Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO, CENTROESTAD).
- Realización del primer Foro Regional: Avances y Desafíos en la Protección al Consumidor en Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO-UE).
- Estudio comparativo de la disposiciones de la protección al consumidor en la zona UE y CONCADECO (Financiado por UE).





**SOMOS MÁS COMUNICANDO**



**Defensoría  
del Consumidor**



**GOBIERNO DE  
EL SALVADOR**





# Comunicación constante

Enero - Diciembre 2023

- **80** Conferencias de prensa.
- **78** Entrevistas en medios.
- **66** Comunicados de prensa.
- **5** Spots: 2 sobre servicios y 3 sobre derechos de los consumidores.





**¡SOMOS MÁS A TU SERVICIO!**

Defensoría  
del Consumidor