

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2023 - MAYO 2024

# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

JUNIO 2023 - MAYO 2024







DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2023 - MAYO 2024

TELEFONO  
910  
COMERCIALES Y ASOCIADOS

  
Defensoría  
del Consumidor



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR (DC)

## INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la aplicación efectiva de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y otras normativas vinculantes en sectores prioritarios para el consumidor, para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.

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

Más de \$30.81 millones fueron recuperados a favor de 151,358 personas consumidoras mediante la solución de controversias de consumo. Del total del monto recuperado, \$7.38 millones corresponden a resolución de casos individuales cerrados que beneficiaron a 14,167 consumidores, y \$23.42 millones en casos colectivos que tuvieron un alcance de 131,191 salvadoreños. Los sectores con mayores recuperaciones son inmuebles (\$21.6 millones), Servicios financieros (\$3.5 millones) y Servicios (\$1.7 Millones).

131,901 consumidores fueron atendidos a través de los 75 medios de atención de la institución (36 presenciales y 39 no presenciales), registrando un incremento del 10.0% (+11,955 atenciones) con respecto al período anterior. Las mayores atenciones se encuentran en el sector de servicios financieros (42,896 atenciones), Servicios (32,016 atenciones) y Telecomunicaciones (11,524 atenciones)



5,190 inspecciones y verificaciones realizadas en el marco de la LPC y normativas técnicas:

- 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 23 casos colectivos, beneficiando a un total de 2,136 familias por un total de \$18,015,647.89, a nivel nacional.
- 352 verificaciones a normativa técnica relacionada a contenido neto, etiquetado general y nutricional en alimentos, etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático y etiquetado de eficiencia energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. De las cuales, 1,344 (74.54%) verificaciones cumplieron y 67(3.72%) incumplieron.

1,371 sondeos de precios realizados, visitando 29,721 establecimientos comerciales, levantando 1,041,388 precios de alimentos, insumos médicos, muebles y electrodomésticos, e insumos agrícolas, entre otros.

217 investigaciones y/o auditorías, a proveedores fabricantes, importadores, distribuidores, y comercializadores de productos de la canasta básica.

Revisión de 898 contratos de servicios financieros y telecomunicaciones, así como sus respectivos anexos, los cuales 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.

El Tribunal Sancionador impuso \$2,158,005.01 en multas a más de 361 Resoluciones, siendo los sectores más multados el de Turismo (39.3%), Alimentos (22.7%) y Servicios (8.9%);y, los motivos más multados son negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o retracto(33.2%) y No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados (20.7%).

35,990 personas capacitadas en derechos de los consumidores, de los cuales 33,384 fueron personas consumidoras (16,544 mujeres y 16,840 hombres) y 2,606 (1,512 mujeres y 1,094 hombres) personas representantes de empresas.

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) ha mantenido una articulación y coordinación permanente en temáticas como: 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 en el período con más de 30 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.





## 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».

## GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

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

1. Plan Estratégico (PE) (Largo plazo): Perspectivas, objetivos estratégicos e indicadores.
2. Plan Táctico (PT) (Mediano plazo): Iniciativas.
3. Plan Operativo Anual (POA) (Corto plazo): actividad

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 el 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.

## MISIÓN Y VISIÓN

### MISIÓN

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

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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

### VIGILANCIA DE MERCADO

En la vigilancia de mercado se realizaron actividades de inspecciones, verificaciones, sondeos de precios y auditorías de consumo con el fin de garantizar la protección de los consumidores, evitando abusos por parte de los diferentes agentes del mercado, así como el cumplimiento de la LPC y marcos normativos. A nivel general se puede destacar la verificación del cumplimiento de las medidas de alivio económico, siendo los principales resultados:

- 74,600 verificaciones en el marco de la implementación de las Medidas de Alivio Económico.
- 4,838 inspecciones realizadas para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.
- 352 verificaciones a normativa técnica relacionada.
- 1,371 sondeos de precios realizados.
- 217 investigaciones y/o auditorías.



**TABLA No. 1**

Nombre del proyecto/ programa:		Vigilancia de mercado		Estado:	Ejecución	
<b>Descripción:</b>	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 (2023)	Enero - marzo (2024)				
Fondos GOES	Costo de planilla	Costo de planilla	1. 5,190 inspecciones y verificaciones realizadas en el marco de la LPC y normativas técnicas: a) 4,838 inspecciones LPC; b) 352 verificaciones a normativa técnica energética en equipos de refrigeración y acondicionadores de aire. 2.128 investigaciones y/o auditorías finalizadas	Población Salvadoreña	80.63%	31 de mayo 2024



## SERVICIOS PRESTADOS A LA POBLACIÓN

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor realiza atenciones a las controversias de consumo de la población salvadoreña, las cuales se brindan a través de 75 medios de atención presenciales y no presenciales.

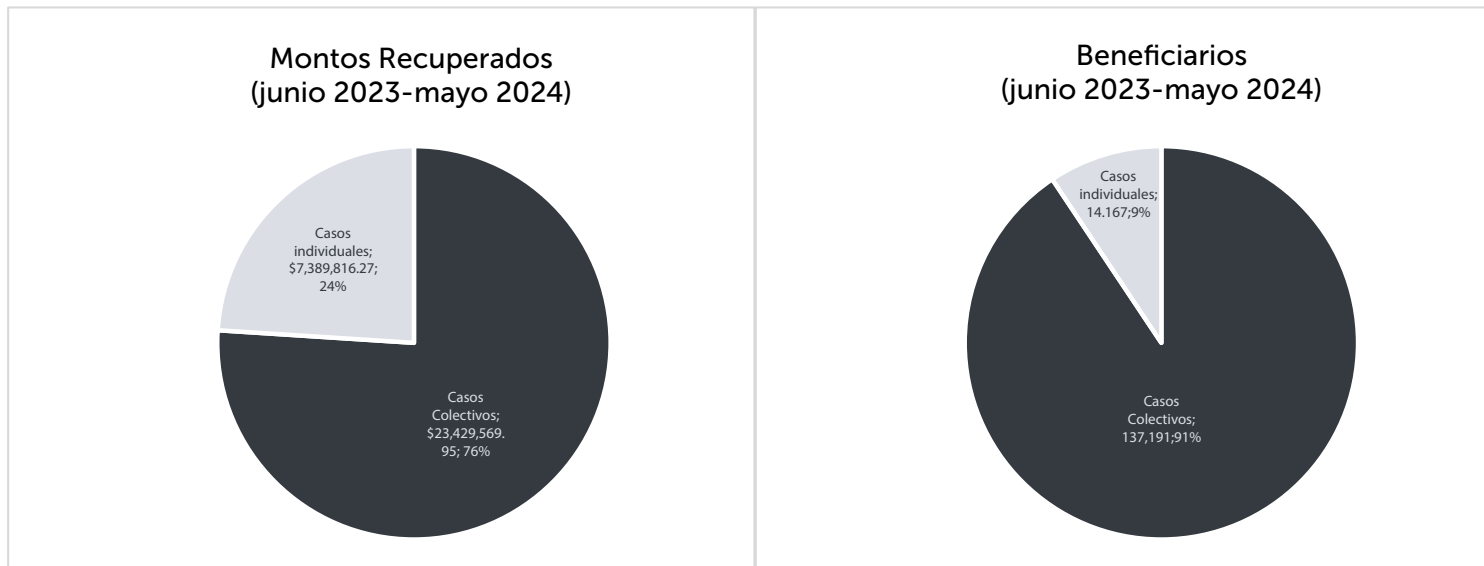
TABLA No. 2							
ATENCIÓN A LAS CONTROVERSIAS DE CONSUMO DE LA POBLACIÓN SALVADOREÑA							
Objetivo	Dirección, unidad, departamento o personal que ejecuta los servicios	Resultados de los servicios (datos de cobertura o alcance poblacional)	Población beneficiada		Razones y formas de solución en caso de problemas con la prestación de servicios		Datos comparativos (mejora en el tiempo de servicio, cobertura y costos)
			M	F	Problema	Razón	
Apoyar a la población salvadoreña ante las controversias de consumo	Dirección de Centro de Solución de Controversias y Dirección Descentralizada	1. Más de \$30.81 millones recuperados a favor de 151,358 consumidores. 2. 131,901 salvadoreños atendidos.	Consumidores beneficiados: 143,656	Consumidores beneficiados: 7,702	Atención casos individuales.  Atención de casos colectivos.	Proceso de atención de casos individuales y colectivos (Según LPC).	Reducción de tiempos de tramitación de denuncias en avenimiento, pasamos de 18 a 15 días hábiles.

La Defensoría del Consumidor recuperó más de \$30.81 millones a favor de 151,358 consumidores, quienes presentaron algún tipo de reclamación contra agentes económicos por vulnerar sus derechos.

Del monto total, según el Gráfico 1, \$7.4 millones (24%) corresponden a 14,167 casos individuales y \$23.4 millones (76%) a casos colectivos cuyo beneficio se estima tuvo un alcance de 137,191 salvadoreños.



### GRÁFICO 1. MONTO RECUPERADO Y CONSUMIDORES BENEFICIADOS, JUNIO DE 2023 A MAYO 2024



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

Los montos recuperados evidencian la exitosa implementación de la estrategia de atención para casos colectivos.

En la tabla 3, se detallan los montos recuperados por casos individuales y casos colectivos detallados por los principales sectores, destacándose los sectores Inmueble con \$21.63 millones, Servicios Financieros con \$3.5 millones, Servicios con \$1.7 millones y Turismo con \$1.2 millones.

TABLA No. 3			
Detalle del monto recuperado, según tipo de caso y sector de la controversia, junio de 2023 a mayo de 2024*			
Sector	Casos Colectivos	Casos Individuales	Total
Inmuebles	\$20,976,953.76	\$649,654	\$21,626,607.76
Servicios financieros		\$3,503,184.52	\$3,503,184.52
Servicios	\$1,303,224.43	\$386,800	\$1,690,024.56
Turismo	\$845.686	\$396,516	\$1,242,202.15
Vehículos		\$750,401	\$750.401
Electrodomésticos, muebles y artículos del hogar	\$134.786	\$560,138	\$694.923
Telecomunicaciones	\$72.152	\$227,071	\$299.223
Transporte	\$13.872	\$68,343	\$82.215
Salud		\$20,846	\$20.846
Otros Sectores	\$82.896	\$826,863	\$909.759
<b>Total</b>	<b>\$23,429,569.95</b>	<b>\$7,389,816.27</b>	<b>\$30,819,386.22</b>

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



\*Los demás sectores incluye: Agrícola, Prendas de vestir, Agua Potable, Energía Eléctrica, Alimentos, Cosméticos, Escolar e Hidrocarburos.

Respecto de los casos individuales, destacan por montos recuperados los siguientes tres sectores:

- Servicios Financieros con \$3,503,184.52, por la realización de cobros, cargos y comisiones indebidas, cláusulas abusivas y gestiones de cobros;
- Vehículos con \$750,401 por incumplimiento de garantías e Incumplimiento de contrato u oferta;
- Inmuebles con \$649,653.57, incumplimiento de contrato u oferta, incumplimiento de garantía e incumplimiento de promoción, oferta o descuento.

La Defensoría del Consumidor resolvió 84 casos colectivos. En la tabla 4 se detallan los casos colectivos por motivos.

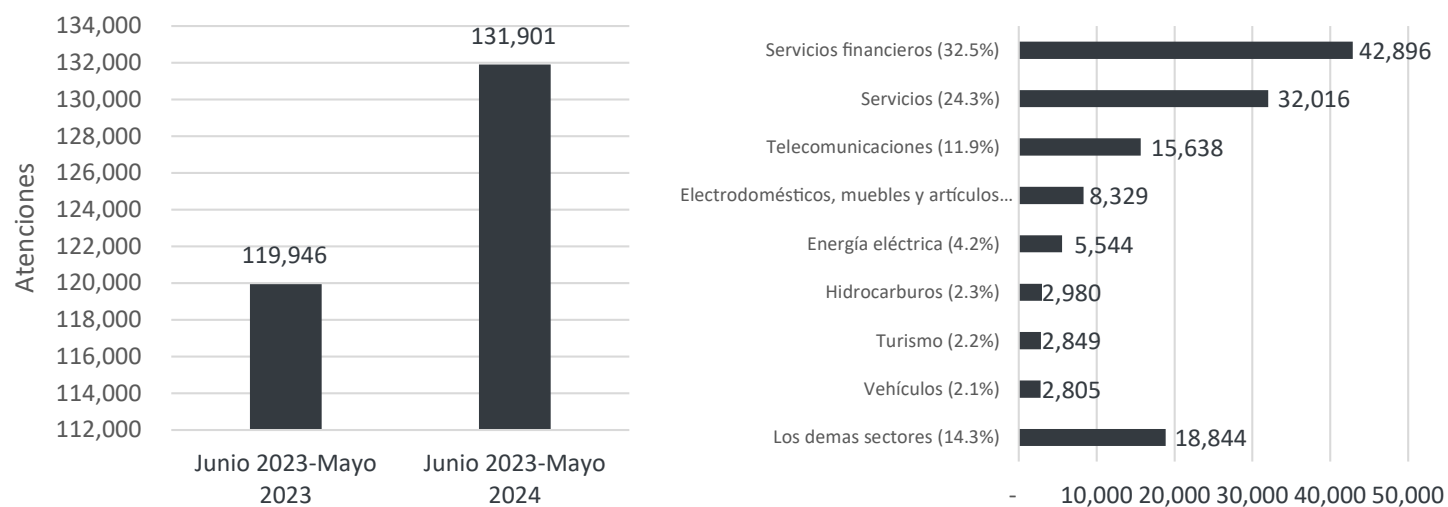
TABLA No.4			
Sector	Cantidad de casos	Monto Recuperado	Beneficiarios
Incumplimiento de contrato u oferta	52	\$22,339,595.72	134,851
Derecho de retracto y desistimiento de compra	19	\$807,981	1,798
Cobros, cargos y comisiones indebidas	8	\$200,273	466
Incumplimiento de garantía	1	\$71,770	4
Mala calidad del producto o servicio	1	\$5,165	45
Otros Motivos	3	\$4,785	27
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>\$23,429,569.95</b>	<b>137,191</b>

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

## ATENCIÓN A LAS CONTROVERSIAS DE CONSUMO

La Defensoría del Consumidor atendió a 131,901 salvadoreños, registrándose en el periodo un incremento del 10.0% (11,955) respecto de 2022–2023.

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 incluye: Inmuebles, alimentos, prendas de vestir, salud, transporte, cosméticos y escolar, entre otros.

TABLA No. 5						
Atenciones brindadas por oficina, junio de 2023 a mayo de 2024						
Oficina	Junio 2022-Mayo 2023		Junio 2023-Mayo 2024		Variación	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Gerencia de Atención Virtual	28,542	23.80%	46,721	35.42%	18,179	63.69%
Call Center	32,743	27.30%	21,479	16.28%	-11,264	-4.40%
San Salvador	19,368	16.10%	25,425	19.28%	6,057	31.27%
Plan de La Laguna	11,707	9.80%	10,536	7.99%	-1,171	-10.00%
Santa Ana	14,149	11.80%	14,522	11.01%	373	2.64%
San Miguel	13,437	11.20%	13,218	10.02%	-219	-1.63%
Total	119,946	100.00%	131,901	100.00%	11,955	9.97%

## PROTECCIÓN JURÍDICA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador impuso \$2,158,005.01 en multas a más de 361 proveedores infractores de la ley. El 80% de las resoluciones sancionatorias se concentraron principalmente en cinco sectores:

- Turismo: 66 resoluciones por \$849,081.37(39.3%);
  - Alimentos: 89 resoluciones por \$490,552.02 (22.7%);
  - Servicios:36 resoluciones por \$191,141.67(8.9%);
  - Electrodomésticos, muebles y artículos del hogar: 23 resoluciones por \$103,103.20 (4.8%);
  - Servicios Financieros:31 Resoluciones por \$89,605.48(4.2%).
- El 70% de las multas se encuentran concentradas en los siguientes motivos:
- Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o retracto:44 resoluciones por \$715,488.52(33.2%)
  - No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados: 127 resoluciones por \$446,970.40 (20.7%)
  - Fabricar, Importar, Empacar, Distribuir o comercializar bienes en lo que no se cumplan las Normas Técnicas vigentes: 26 resoluciones por \$195,423.27 (9.1%)
  - Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones: 41 resoluciones por \$150,528.76 (7.0%)
- El TS ordenó la devolución de \$667,086.39 a favor de los consumidores.



## INSTANCIAS JUDICIALES

- 34 procesos abiertos, relacionados con expedientes en etapa judicial en beneficio de 40 consumidores que solicitaron apoyo jurídico de representación judicial, ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil en defensa de sus derechos.
- 20 procesos de representación judicial archivados, en los cuales se logró la recuperación de \$52,333.78 dólares a favor de 25 consumidores.

## REVISIÓN DE CONTRATOS

Un total de 417 contratos y 481 anexos del sector de servicios financieros, telecomunicaciones y lotificaciones, 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:

- 389 contratos y 425 anexos de proveedores del sector financiero fueron revisados en conjunto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).
- 25 contratos y 56 anexos corresponden a contratos de proveedores en el sector de telecomunicaciones, de conformidad con el art. 21-C numeral 17) de la LPC.
- 3 contratos corresponden a contratos de proveedores en el sector de desarrolladores parcelarios de lotificaciones, de conformidad al artículo 52 inciso 5° de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional.

## ACERCAMIENTO DE SERVICIOS

En este período, la Defensoría del Consumidor consolidó un total de 75 medios de atención con alcance nacional e internacional, de los cuales 36 medios funcionan de forma presencial y 39 medios no presenciales, entre estos: los kioscos virtuales en nueve consulados de El Salvador en Estados Unidos; Madrid, España; y Milán, Italia, 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:

- 77,640 consumidores fueron atendidos a través de medios descentralizados. Por género, un 49.3% (38,274) corresponde a mujeres y 50.7 % (39,366) a hombres.
- El 90.3 % de las atenciones corresponden a asesorías y el 9.7% a denuncias.
- 2,191 conciliaciones virtuales realizadas, mecanismo que permite a las personas consumidoras y proveedores resolver sus controversias de consumo que pasan al medio alterno 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.





## EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

33,384 personas consumidoras capacitadas (49.55 % mujeres y 50.45 % hombres), a través de 1,005 acciones y procesos educativos en modalidades virtual y presencial:

- 20 procesos de representación judicial archivados, en los cuales se logró la recuperación de \$52,333.78 dólares a favor de 25 consumidores.

### MODALIDAD VIRTUAL

- 216 webinarios dirigidos a estudiantes universitarios, asalariados y consumidores en general. La asistencia registrada fue de 12,784 personas.
- 35 cursos virtuales dirigidos a asalariados, estudiantes universitarios y consumidores en general, capacitándose a 1,103 salvadoreños.
- 2 diplomados virtuales sobre marco legal de protección a las personas usuarias de productos y servicios financieros (edición III) y derecho de consumo, con un promedio de ejecución de seis semanas, a través del aula virtual de la Defensoría, beneficiando a 364 personas consumidoras.

### MODALIDAD PRESENCIAL

- 648 talleres realizados, capacitándose a 18,390 personas, en temáticas relacionadas a la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Regulaciones de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, Ley de Tarjetas de Crédito, entre otras.
- 18 conversatorios realizados con una asistencia total de 338 personas, 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 de desarrollo comunal, alcaldías municipales, y población en áreas urbanas y rurales de nuestro país.
- 13 cursos de capacitación para estudiantes universitarios y asalariados, en los que participaron 405 personas.

### WEBINARIOS DIRIGIDOS A PROVEEDORES

El Programa de Educación Virtual en Consumo, es un mecanismo de capacitación que la Defensoría implementó en 2020 durante la pandemia por COVID-19, que 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:

73 webinarios, capacitaciones y talleres realizados que registraron la participación de 2,606 proveedores de alimentos, bebidas, bienes y servicios, MYPES y servicios financieros, con quienes se desarrollaron temas relativos a:

- Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros;
- Deberes y las obligaciones de los agentes económicos;
- Deberes y obligaciones de las agencias de información de datos; Conocer sobre los requisitos de las promociones y ofertas;



- Implicaciones del RTS Metrología. Sistema Internacional de Unidades;
- Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico;
- Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables a proveedores de bienes y servicios;
- Marco normativo aplicable a colegios privados;
- Marco normativo aplicable a servicios funerarios, crematorios, salas de velación, parques memoriales y cementerios;
- Marco Normativo de protección al consumidor en relación a etiquetado general y nutricional de alimentos;
- Marco Normativo de protección al consumidor en relación al contenido neto de alimentos pre envasados; Principales disposiciones de la LPC aplicables a proveedores de alimentos y bebidas;
- Publicidad, promoción y ofertas especiales de bienes y servicios;
- Reformas a la Ley de Protección al Consumidor, Derecho a la garantía; y
- RTCA 01.01.11:06 Cantidad de producto en pre empacados, entre otros.

## MATERIAL EDUCATIVO

3,544 materiales educativos, informativos y artículos promocionales fueron distribuidos:

- 2,811 materiales educativos distribuidos, con información sobre derechos de las personas consumidoras, Ley de Protección al Consumidor, flyers sobre kioscos digitales de la Defensoría, recomendaciones para el buen uso de tarjetas de crédito, derechos al viajar en avión, derechos de usuarios de comercio electrónico, y afiches de derechos básicos de los consumidores;
- 100 materiales informativos, afiches sobre concurso universitario 2024
- 633 artículos promocionales tales como: squeeze, magnéticos, bolsas deportivas, camisetas, gorras, lápices y lapiceros.



## COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

En la coordinación interinstitucional, la Defensoría del Consumidor, con el fin de realizar una gestión más eficiente ha realizado convenios (nacionales e internacionales), acompañamiento en la elaboración e implementación de cartas de derecho de los consumidores, así como la ejecución conjunta del plan del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Tabla No. 6

Descripción de las iniciativas desarrolladas	Instituciones con las que se coordinó	Tipo de Institución (gubernamental, privada o internacional)	Temas, Resultados o áreas de trabajo	Población beneficiada		Inversión/ financiamiento
				M	F	
Establecer las condiciones generales para la cooperación, coordinación y prestación de servicios entre las Partes, a fin de crear estrategias de acercamiento.	Procuraduría General de la República (PGR)	Gubernamental	Aunar esfuerzos en el fortalecimiento del talento humano de ambas instituciones, tanto en materia de protección de los derechos del consumidor para el personal de la PGR, como en la acreditación del personal y los centros de solución de controversias de la Defensoría, para brindar el servicio de mediación como método de resolución alterna de conflictos, y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Defensoría del Consumidor.	Usuarios de los servicios de la DC		N/A
			Promover la investigación en el área del derecho de consumo; la cooperación técnico-académica en proyectos de investigación, proyección social y práctica profesional; acercamiento de servicios institucionales por medio de las oficinas de práctica jurídica;			



Descripción de las iniciativas desarrolladas	Instituciones con las que se coordinó	Tipo de Institución (gubernamental, privada o internacional)	Temas, resultados o áreas de trabajo	Población beneficiada		Inversión/ financiamiento
				M	F	
Establecer los mecanismos de cooperación, comunicación y coordinación.	Universidad Gerardo Barrios (UGB)	Privada	Fomento de la organización estudiantil en defensa de los derechos de consumidores; formación en derecho de consumo a docentes, estudiantes y administrativos; y, demás procesos de formación continua de pre y postgrado	Personal docente, administrativo y estudiantes		N/A
Proyecto: “Fortalecimiento de las capacidades técnicas y legales de la Defensoría del Consumidor en la lucha contra la discriminación en las relaciones de consumo”	INDECOPI/Perú	Internacional	Criterios jurisprudenciales sobre los elementos que configuran un acto discriminatorio en el consumo; la actuación de medios probatorios en procedimientos sancionadores por discriminación; y tipos de discriminación, como por ejemplo, por discapacidad, entre otros.	Funcionarios de la Defensoría del Consumidor.		N/A
Participación de la Defensoría del Consumidor (DC), en el Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO).	Agencias de protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana y Secretaría General del Sistema de la Integración Centroamericana.	Gubernamental e Internacional	Diseño y publicación de un boletín sobre derechos del consumidor turista; publicación web de boletín regional de precios de alimentos, combustibles y medicamentos en el marco de los impactos generados por la inflación mundial; creación y divulgación de un observatorio de comercio electrónico y la normativa de protección de los consumidores; y, establecimiento de acuerdo con organismos regionales y cooperantes para el Diseño del Sistema de Información de Precios al Consumidor de productos básicos en el SICA.	Consumidores de la región América Central y República Dominicana		N/A
Realización del “Foro: Avances y desafíos en la protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana”, realizado en San Salvador, en septiembre de 2023, financiado por la Unión Europea, a través del Proyecto EU-Central America Partnership Facility (EUreCA).	Agencias de protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana y Secretaría General del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).	Gubernamental e Internacional	Identificar los principales desafíos y elaborar una política pública de protección al consumidor para los países de Centroamérica y República Dominicana.	Consumidores de la región América Central y República Dominicana		N/A
Participación de El Salvador, por medio de la Defensoría del Consumidor (DC), en la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS)	Agencias de protección al consumidor de las Américas y el Caribe.	Internacional	La DC asumió la presidencia 2023–2024 del comité de Gestión de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS), de la Organización de los Estados Americanos (OEA), durante la realización de la X Reunión Plenaria de la RCSS, en República Dominicana.  Asimismo, realizó en El Salvador, el taller “Fortaleciendo la protección al consumidor a través de la seguridad de productos”, para mejorar la vigilancia nacional y regional de la seguridad y detección temprana de productos de consumo inseguros para garantizar la salud y el bienestar de los consumidores.	Consumidores de las Américas y el Caribe.		N/A

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



## CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

En la siguiente tabla, se detallan las contrataciones y adquisiciones celebradas entre los meses de junio a diciembre de 2023, la cual asciende a \$247,684.63 para un total de 72 procesos.

TABLA No. 7		
PROCESOS CONTRATADOS DE JUNIO A DICIEMBRE DE 2023		
Método de adquisición	Cantidad de procesos	Montos
Convenio	-	-
Resolución modificativa	6	\$19,325.34
Libre gestión	55	\$168,518.20
Contratación directa	11	\$59,841.09
Otros	-	-
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>\$247,684.63</b>

Así mismo, para el período enero a mayo de 2024, se realizaron un total de 55 procesos, por un monto total de \$517.33 mil, según se detallan en la tabla 15.

TABLA No. 8		
PROCESOS CONTRATADOS DE ENERO A MARZO DE 2024		
Método de adquisición	Cantidad de procesos	Montos
Licitación abierta	43	\$286,538.59
Licitación pública	1	\$76,340.00
Mercado bursátil	-	-
Contratación directa	11	\$154,454.61
Otros	-	-
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>\$517,333.28</b>



TABLA No. 9							
NIVEL DE EJECUCIÓN DE LAS ADQUISICIONES O CONTRATACIONES							
Rubro	Adjudicación	Contratación	Desierto	Evaluación	Invitación	Preparación	Total
Bienes	-	78	-	1	2	2	83
Servicios	-	39	-	-	2	3	44
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>117</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>127</b>

TABLA No. 10		
RESUMEN DEL ESTADO DE PROCESOS DE ADQUISICIONES O CONTRATACIONES		
Estado	Cantidad de procesos	Monto \$
Procesos ejecutados	117	\$663,959.65
Procesos en ejecución	10	\$101,058.18
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>\$765,017.91</b>

## DIFICULTADES ENFRENTADAS

TABLA No. 11			
Dificultad	Tipo (política, técnica, administrativa, financiera, ambiental, poblacional, contextual, de otra índole)	Gestión de la dificultad como institución	Posibles soluciones o conciliaciones
Riesgos de abusos contra la población	Administrativa	Aumento de la cantidad de inspecciones, auditorías y verificaciones de precio, con el fin de evitar abusos en contra de la población salvadoreña.	Fortalecimiento de las unidades de la Defensoría del Consumidor a través del Programa de Becarios, facilitando así la realización de las actividades y mejorando los resultados.



## GESTIÓN FINANCIERA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

El presupuesto asignado para el ejercicio financiero 2023 fue de \$6,223,003, y el presupuesto programado de junio a diciembre del mismo año fue de \$3,881,393, proveniente de la fuente de financiamiento Fondo General. Conforme a los datos mostrados en la tabla 12, la ejecución del período junio-diciembre 2023 alcanzó el 100 % con respecto al presupuesto modificado, y del 103 % respecto al presupuesto inicial aprobado.

En este período se practicaron una serie de modificaciones presupuestarias entre líneas de trabajo y rubros, a efectos de favorecer principalmente el Programa de Becarios y las Inversiones en Activos Fijos; estos cambios no modifican la asignación total. En cuanto a los gastos, las principales erogaciones son las relacionadas con Gastos Corrientes, principalmente el rubro Remuneraciones.

TABLA No. 12 PRESUPUESTO ASIGNADO		
Presupuesto	Monto (junio a diciembre 2023)	Monto (enero a mayo 2024)
Aprobado	\$ 3,811,393.00	\$ 2,251,477.00
Modificado	\$ 3,935,614.68	\$ 2,577,416.00
Comprometido	\$ 3,928,683.36	\$ 2,910,112.19
Devengado	\$ 3,928,683.36	\$ 2,806,949.00
Modificaciones	\$ 124,221.68	\$ 325,938.00

Para el ejercicio financiero 2024, la DC recibió la misma asignación presupuestaria anual que en 2023. La ejecución presupuestaria del período enero-mayo 2024 respecto al presupuesto aprobado, se proyecta en 125 % y de 109 % respecto al presupuesto modificado.

### PRINCIPALES INVERSIONES REALIZADAS EN EL PERÍODO JUNIO 2023–MAYO 2024

Las principales inversiones para el período junio 2023 a mayo 2024, según tabla No. 13, fueron la renovación de equipo de oficina y de seguridad perimetral y adquisición de un firewall, para fortalecer la seguridad de nuestros sistemas; así como de licencias de software y la adquisición de un microbús para las funciones de inspección y vigilancia de mercados.



TABLA No. 13 PRINCIPALES INVERSIONES		
Programa, obra o servicio	Monto	Período de ejecución
Equipo de oficina	\$ 12,297	Junio-diciembre 2023
Equipo informático	\$ 41,484	Junio-diciembre 2023
Vehículo (microbús)	\$ 39,103	Agosto-septiembre 2023
Licencias de software	\$ 33,806	Junio – diciembre 2023

GRÁFICA No. 6  
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LA DC  
JUNIO 2023 - MARZO 2024







## PROYECCIONES

TABLA No. 14			
No.	Iniciativa a desarrollar junio 2024 – mayo 2025	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 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, incrementos injustificados u otras disposiciones establecidas en la LPC.
2	Programas de Cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas	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 Cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas.
3	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 las temáticas de controversias de consumo y facilitar la comprensión de la información a los consumidores a través de herramientas innovadoras y prácticas para el ejercicio óptimo de los derechos de la población consumidora.





# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2023 - MAYO 2024



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR