



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Defensoría del Consumidor informa avances del plan navideño para proteger a salvadoreños durante festividades navideñas

La Defensoría del Consumidor (DC) presentó este martes un avance de resultados del plan navideño, que comprende inspecciones y servicios de información, asesoría y atención de denuncias para proteger a los consumidores durante las festividades de Navidad y Año Nuevo.

Durante su ejecución en los primeros diez días de diciembre, la «Defensoría Navideña» ha atendido a 2,201 consumidores y ejecutado 156 inspecciones.

El presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, informó que la verificación del cumplimiento de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y otras normativas, arroja en las primeras dos semanas un cumplimiento de 96.79 % del total de las inspecciones realizadas y de 3.21 % con hallazgos de incumplimiento, principalmente por no cumplir garantías, el derecho a la información sobre mecanismos de reclamos y balanzas sin viñeta. Las cinco inspecciones con incumplimiento serán enviadas al Tribunal Sancionador de la DC, para que resuelva lo que corresponda.

La Defensoría del Consumidor destacó que en este corto período recuperó \$ 92,889.14, a favor de 262 consumidores. El 89 % de estas devoluciones son encabezadas por proveedores del sector financiero con más de 65 mil dólares, a favor de 172 usuarios; electrodomésticos, muebles y artículos del hogar, por un monto de 7 mil dólares, que beneficiaron a 24 consumidores; turismo, por 6 mil dólares, a favor de 3 consumidores; y, el sector de vehículos, por 4 mil dólares, para 7 consumidores beneficiarios.

El 77 % de las atenciones brindadas a los consumidores se concentraron en servicios financieros (751; 34 %), seguido por servicios (505; 23 %); telecomunicaciones (206; 9 %); electrodomésticos y artículos del hogar (169; 8 %); y, energía eléctrica (72; 3 %).

Mientras tanto, el 81 % de estas atenciones estuvieron motivadas por incumplimiento de contrato u oferta en 755 casos (34 %); cobros, cargos y comisiones indebidas, en 525 casos atendidos (24 %); sobreendeudamiento (gestión de plan de pagos) con 214 casos (10 %); la mala calidad del producto o servicio, que reportó 190 casos (9 %); y, vulneración al derecho de retracto y desistimiento de compra, que registró 101 casos (5 %).

Con este propósito, la Defensoría Navideña mantiene activo su despliegue territorial de inspección y la instalación de puntos de atención en plazas, parques y centros comerciales del país.

La Defensoría verificará que los proveedores cumplan el derecho de los consumidores a la garantía, entre otras disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (LSTC) y el Reglamento Técnico Salvadoreño (RTS 17.01.01.16) Metrología. Instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas); así como, la normativa de etiquetado en eficiencia energética de refrigeradoras.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La DC pondrá énfasis no solo al derecho a la garantía de los consumidores sino a la verificación de los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automáticos (balanzas) para garantizar que poseen la certificación emitida por el Centro de Investigaciones de Metrología (CIM), con el propósito de que los consumidores reciban el contenido neto de los alimentos, que son pesados con estos instrumentos en los supermercados y otros establecimientos.

Al mismo tiempo, la Defensoría del Consumidor (DC) mantendrá el monitoreo de la publicidad, promociones y ofertas especiales, así como también de los sitios web de proveedores que comercializan bienes y servicios mediante el comercio electrónico.

También realizará inspecciones para proteger a los consumidores ante la difusión de publicidad engañosa o falsa, el derecho a la información con precios a la vista y etiquetado en castellano, así como evitar la venta a precio superior al ofertado y/o por compras con tarjetas de crédito o débito.

Para brindar apoyo jurídico a los salvadoreños, la DC ha programado 45 jornadas en 27 puntos de atención, instalados en centros comerciales, parques, plazas y algunas alcaldías del país.

La Defensoría del Consumidor también brindará atención a través de los medios no presenciales:

- **Teléfono 910**

Jueves 26, viernes 27, lunes 30 y martes 31 de diciembre de 2024, de 8 am a 4 pm

Sábado 28 de diciembre de 2024, de 8 am a 12 pm

- **WhatsApp 7844-1482**

Jueves 26, viernes 27, lunes 30 y martes 31 de diciembre de 2024, de 8 am a 4 pm

Sábado 28 y domingo 29 de diciembre de 2024, de 9 am a 2 pm

PROGRAMACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN

FECHA	HORARIO DE ATENCIÓN	PUNTOS DE ATENCIÓN
10 de diciembre	De 11 am a 7 pm	Metrocentro, San Salvador Centro
		Centro comercial Las Cascadas, Antiguo Cuscatlán, La Libertad Este
		Metrocentro San Miguel, San Miguel Centro
		Metrocentro Santa Ana, Santa Ana Centro
11 de diciembre	De 9 am a 3 pm	Plaza Mundo Apopa, San Salvador Este
		Alcaldía municipal de Santiago de María, Usulután Norte
		Metrocentro Sonsonate, Sonsonate Centro
12 de diciembre		Unicentro Metrópolis, Mejicanos, San Salvador Centro
		Parque central de Anamorós, La Unión Norte
13 de diciembre		Plaza Real, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana Oeste
		Centro comercial Plaza Merliot, Santa Tecla, La Libertad Sur
		Centro comercial Plaza Mundo, Usulután Este
		Metrocentro Santa Ana, Santa Ana Centro



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FECHA	HORARIO DE ATENCIÓN	PUNTOS DE ATENCIÓN
14 de diciembre	De 9 am a 3 pm	Metrocentro Sonsonate, Sonsonate Centro
16 de diciembre		Centro comercial El Encuentro, San Marcos, San Salvador Sur
		Centro comercial El Encuentro El Sitio, San Miguel Centro
17 de diciembre		Metrocentro Santa Ana, Santa Ana Centro
		Unicentro Soyapango, San Salvador Este
		Terminal de buses, San Miguel
18 de diciembre		Plaza Palmeral, Ahuachapán
		Metrocentro Lourdes Colón, La Libertad Oeste
		Centro comercial Puerta de Oriente
19 de diciembre		Metrocentro Sonsonate, Sonsonate Centro
		Unicentro Altavista Ilopango, San Salvador Este
		Parque central de Berlín, Usulután Norte
20 de diciembre		Metrocentro Santa Ana, Santa Ana Centro
		Metrocentro, San Salvador Centro
		Metrocentro San Miguel, San Miguel Centro
23 de diciembre	Plaza Real San Sebastián Salitrillo, Santa Ana Oeste	
	Metrocentro Santa Ana, Santa Ana Centro	

Recomendaciones de temporada

1. **Pide tu certificado de garantía, factura o documento que ampare la misma.** Las ofertas de bienes o servicios, y las garantías, deben expresarse claramente por escrito. Lee detenidamente el contrato antes de firmarlo.
2. **Recuerda que,** si planeas realizar una compra a plazos, tienes derecho a saber de forma adecuada y oportuna el monto total de los intereses y tasa de interés; el monto y detalle de los cargos adicionales, si los hay; y el número de cuotas a pagar y por cuánto tiempo.
3. **Antes de adquirir un bien o servicio,** recuerda que tienes derecho a recibir del proveedor información completa, veraz y oportuna sobre las características y precio de bienes o servicios.
4. **Ten presente que,** ningún proveedor puede condicionarte la prestación de un servicio o la adquisición de un bien, a la firma de consentimiento para compartir información personal o crediticia, o a la no entrega de factura, recibo o contrato.
5. **Si compras en internet** verifica que la dirección inicie con <https://>. La letra "s" o el candado, lo cual indica que el intercambio de información se realiza de forma segura. ¡Cuida tu dinero y asegura tu compra!

10 de diciembre de 2024