



Defensoría del Consumidor

Informe de Labores Junio 2014 - Mayo 2015

RESUMEN





UN AÑO

**GOBERNANDO
CON LA GENTE**

**Construyendo un El Salvador
PRODUCTIVO, EDUCADO Y SEGURO**



Prof. Salvador Sánchez Cerén
Presidente de la República de El Salvador
2014 - 2019

Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

La **Defensoría del Consumidor** presenta su informe de gestión correspondiente al primer año del gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, período durante el cual transcurren hechos locales e internacionales de especial relevancia en materia de derechos de consumo.

En el ámbito internacional, reviste de una importancia medular el proceso de revisión y actualización de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que ha sido encomendado a la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y del cual han participado activamente las autoridades de protección al consumidor en el mundo, entre ellas, la **Defensoría del Consumidor**.

Esta revisión de las Directrices cuya vigencia se remonta a 1985 y una posterior adición en 1999, es la oportunidad para fortalecer y ampliar el marco de protección a los consumidores y las consumidoras del mundo en ámbitos hasta ahora no considerados en razón de su posterior desarrollo tecnológico. Nos referimos al comercio electrónico dado su previsible masificación como mecanismo en el que se producen las transacciones de consumo, se vuelve imprescindible desarrollar un marco regulatorio adecuado a nivel nacional e internacional que proteja los derechos de los consumidores en plataformas móviles a efecto de prevenir la vulneración de los derechos básicos.

Un segundo elemento que reconocen las Directrices como sumamente imprescindibles de actualización es servicios financieros, que presentan un crecimiento exponencial en los últimos años y precisa de mejorar la protección de los bienes de los consumidores, sus datos personales y la privacidad de los mismos. Otros temas relevantes son los mecanismos de comercio transfronterizo, la publicidad abusiva y engañosa a la que nos vemos expuestos los consumidores.

Esta revisión no debe pasar de largo en nuestro país, es la realidad y el reflejo de lo impostergable para actualizar y robustecer los marcos normativos vigentes adecuados a la realidad salvadoreña, el cual como siempre, requerirá del diligente concurso de todos y todas para adoptar las disposiciones



jurídicas que lleven a prevenir transgresiones a derechos de las personas y promuevan una mayor vigencia y ejercicio de los mismos.

Parte de este proceso constituye la preparación del nuevo reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, el cual contempla y desarrolla en su contenido las últimas reformas a la Ley de Protección al Consumidor, vigentes desde el 28 de febrero de 2013.

Ha concluido en este año, la ejecución del plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor del período 2010-2014. De las 103 acciones planificadas se logró implementar 97 que representa el 94.2 %, catalogándose con un alto nivel de implementación. Dicho logro es posible en razón de la acción coordinada y efectiva que para este propósito han desarrollado las 34 instituciones del Órgano Ejecutivo, que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que en sus competencias tienen la responsabilidad de tutelar derechos de las personas consumidoras, dando cumplimiento al mandato que por Ley les corresponde.

En cumplimiento y concordancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo, específicamente en el objetivo estratégico 11, que procura instituciones públicas profesionales que garantizan acceso y calidad en la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía, la **Defensoría del Consumidor** ha implantado un sistema de calidad que permite brindar servicios públicos con calidad, calidez, oportunos y cercanos a la población. Producto de ello, **La Defensoría** obtuvo la acreditación para su sistema de inspecciones para la vigilancia del mercado bajo la norma ISO/IEC 17020-2012 otorgado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación. Así también, se obtuvo la Certificación bajo la norma ISO 9001:2008 en la tramitación de controversias de consumo otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación.

Tanto la acreditación como la certificación brindan mayor seguridad y confianza a usuarios y usuarias de nuestros servicios y convierte a nuestra institución en la primera institución gubernamental de protección al consumidor en Centroamérica acreditada bajo la norma ISO/IEC 17020:2012.

Es propicia la ocasión para referir retos importantes que asisten a nuestra institución y al país en materia de protección al consumidor. El mayor desafío es lograr la aplicación efectiva de la Ley de Protección al Consumidor y contribuir a viabilizar la aplicación de leyes novedosas como la Ley Reguladora de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, Ley contra la Usura, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional; y, Ley de Medicamentos, dado el alto contenido de su marco protector de derechos para las personas consumidoras.

En segundo lugar, es medular la ejecución de la Política Sectorial de Protección al Consumidor y el fortalecimiento de la actuación conjunta, articulada y complementaria del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Desde el ámbito del fortalecimiento y consolidación de la **Defensoría del Consumidor** y como parte de las instituciones de este gobierno del cambio, trabajaremos por lograr una actuación institucional fuerte, vigilante, moderna, transparente y cercana a la gente. Para ello se fortalecerá la capacidad institucional con el fin de:

- Lograr mayor efectividad y eficiencia en las atenciones que brinda **La Defensoría** en los Centros de Solución de Controversias, procurando obtener compensación para los consumidores que ven violentados sus derechos, contribuyendo a proteger la economía familiar.
- Completar el esquema de descentralización territorial fortaleciendo la relación de complementariedad y cooperación con las Gobernaciones Político Departamentales y los Gabinetes de Gestión Departamental.
- Fortalecer el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**, alcanzando mayor efectividad y eficiencia en la administración de justicia, procurando la alta calidad jurídica en sus resoluciones y estableciendo precedentes en casos emblemáticos.
- Robustecer la capacidad de **La Defensoría** en materia de vigilancia de mercados estratégicos tendiente a la protección de intereses económicos de las y los consumidores.
- Fortalecer la participación ciudadana y el ejercicio de derechos en materia de consumo, acompañando el rol protagónico de las expresiones organizativas de las y los consumidores en el territorio.

Los avances y logros descritos en este informe han sido posibles gracias al compromiso del personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de nuestra institución, a quienes brindamos un merecido reconocimiento por su compromiso, dedicación y empeño en la atención a las personas consumidoras. Así mismo, son producto del esfuerzo de nuestros socios y aliados estratégicos: las asociaciones y grupos gestores de consumidores que articulan sus esfuerzos de cara a la protección de los consumidores y al fomento de la participación ciudadana y el ejercicio de ciudadanía.

Agradecemos el valioso apoyo de las agencias de cooperación y países amigos, que han coadyuvado con sus recursos y asistencia técnica a potenciar y desarrollar acciones de promoción, protección y defensa de derechos en beneficio de las consumidoras y los consumidores de nuestro país.

Infinitas gracias a todas y todos.

Licda. Yanci Urbina

1 Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

Sondeos de precios

Con el fin de contribuir a una mayor protección de la economía familiar y brindar información socialmente útil, entre junio de 2014 y mayo 2015, **La Defensoría** realizó 194 sondeos de precios de granos básicos, frutas y verduras, harinas de trigo, fertilizantes y útiles escolares y envío de remesas.

La difusión de los sondeos de precios facilita a las personas consumidoras la comparación, cotización y toma decisiones debidamente informadas. Ahora la ciudadanía dispone de la aplicación móvil del **Observatorio de Precios** para

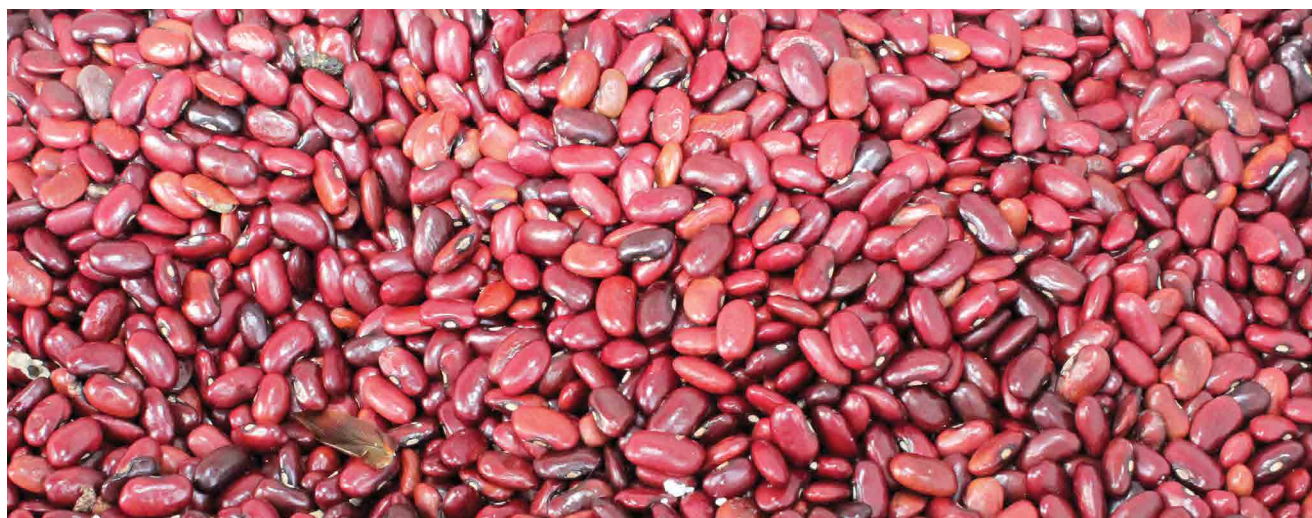
dispositivos Android, Iphone y BlackBerry; APP que puede descargarse en <http://aplicativos.defensoria.gob.sv/odpmovil/>. Para consultar precios también se cuenta con los sitios web de **La Defensoría** www.defensoria.gob.sv; Gobierno Abierto www.gobiernoabierto.gob.sv; y www.observatoriodeprecios.gob.sv del **Observatorio de Precios**.

Con este objetivo, en el período se visitaron 14,826 establecimientos comerciales a nivel nacional donde se venden los productos monitoreados. Esta cifra representa un incremento de 144 establecimientos, un 1% más con respecto al período anterior.

Sondeos de precios por producto*

Sondeo/Mes	2014							2015					Total	%
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May		
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	48	24.74
Harina de trigo	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	47	24.23
Productos básicos en supermercados	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	47	24.23
¿Quién es quién en los precios?	2	2	2	2	3	2	2	0	1	3	3	3	25	12.89
Fertilizantes	1	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	2	13	6.70
Envío de remesas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	6.19
Útiles escolares	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1.03
Total	17	20	15	20	18	15	12	13	14	16	16	18	194	100

* Con proyecciones a mayo



2 Fortaleciendo la vigilancia de mercados

La **Defensoría del Consumidor** ha fortalecido su capacidad para verificar y vigilar el funcionamiento de mercados priorizados en razón de la masividad de demanda que presentan por parte de la ciudadanía. Esta labor permite desarrollar acciones para proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras, prevenir prácticas abusivas y promover un mayor cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, otras legislaciones asociadas y normativas técnicas que son aplicables a dichos mercados.

En el período destacan sendas auditorías a 37 proveedores de granos básicos y a 1 proveedor del sector de servicios financieros.

Inspecciones

La **Defensoría** realizó 4,071 inspecciones a diversos establecimientos comerciales. Dichas inspecciones reportan un nivel de cumplimiento del 66.84% (2,721) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y un 33.16% (1,350) con hallazgos de potenciales incumplimientos.

Inspecciones realizadas por región

Región	Inspecciones por tipo de Hallazgo				Totales	
	Cumplimiento de la LPC		Incumplimiento de la LPC			
	#	%	#	%	#	%
Central	1,863	68.5	883	65.4	2,746	67.5
Occidente	435	16.0	272	20.1	707	17.4
Oriente	423	15.5	195	14.5	618	15.1
Total	2,721	66.84	1,350	33.16	4,071	100



* Con proyecciones a mayo

Inspecciones por sector

Sector	Inspecciones por tipo de hallazgo				Total	
	Cumplimiento de la LPC		Incumplimiento de la LPC			
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tienda y tienda de conveniencia	302	11.10%	406	30.07%	708	17.39%
Farmacia y hospitales	345	12.68%	321	23.78%	666	16.36%
Restaurantes	408	14.99%	162	12.00%	570	14.00%
Proveedores de granos	549	20.18%	3	0.22%	552	13.56%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	440	16.17%	58	4.30%	498	12.23%
Supermercado	113	4.15%	209	15.48%	322	7.91%
Librería	200	7.35%	8	0.59%	208	5.11%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	102	3.75%	52	3.85%	154	3.78%
Cafeterías de centros educativos	76	2.79%	37	2.74%	113	2.78%
Servicios financieros	3	0.11%	43	3.19%	46	1.13%
Telecomunicaciones	3	0.11%	11	0.81%	14	0.34%
Otros	180	6.62%	40	2.96%	220	5.40%
total	2,721	100%	1,350	100%	4,071	100%

Medidas cautelares

Las inspecciones facilitaron la identificación, destrucción y/o apertura de procesos sancionatorios por productos que no cumplen las disposiciones de la Ley. De conformidad a los artículos 99 y 100 de la LPC, **La Defensoría** decretó medidas cautelares para la destrucción

del producto vencido y evitar la venta de 20,995 productos alimenticios con fecha de vencimiento expiradas, con lo cual se contribuyó a proteger la salud de las personas consumidoras, la cantidad de productos con fecha de vencimiento expirada aumentó en 36.43% (5,606 productos) con respecto al período anterior.

Hallazgo de producto vencido por tipo.

Tipo de producto	Cantidad	%
Sabrosadores y especias	4,241	20.20%
Bebidas en polvo	2,260	10.76%
Boquitas	2,213	10.54%
Aderezos	2,117	10.08%
Productos de harina	1,985	9.45%
Galletas y golosinas	1,479	7.04%
Bebidas no carbonatadas	1,467	6.99%
Lácteos	943	4.49%
Bebidas carbonatadas	810	3.86%
Cigarrillos	801	3.82%
Carnes y embutidos	521	2.48%
Bebidas alcohólicas	488	2.32%
Aceites y margarinas	325	1.55%
Cereales y sus derivados	163	0.78%
Endulzantes sin calorías	112	0.53%
Avenas	44	0.21%
Huevos	36	0.17%
Jaleas y mermeladas	18	0.09%
Mariscos	16	0.08%
Otros*(Sopas y cremas deshidratadas, gelatinas en polvo, azúcar, mezclas para hacer panqueques, chocolates en tablita, alimentos preparados, entre otros)	956	4.55%
Total	20,995	100%

Las inspecciones también detectaron 12,169 productos sin precio a la vista, 54.73% (14,709 productos) menos que el período anterior y 1,851 productos sin fecha de caducidad en el etiquetado, un 82.28% (8,592 productos) menos que el período anterior. En los casos señalados se activaron procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves y graves a la Ley de Protección al Consumidor.

Auditorías

Auditorías a proveedores de granos básicos

Es relevante señalar que uno de los sectores estratégicos prioritarios para la institución es el de granos básicos por su importancia en la canasta básica alimentaria. **La Defensoría** combatió con determinación y con el marco legal existente, en conjunto con la Dirección de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda y la División de Control Migratorio y Fiscal de la Policía Nacional Civil, la especulación y alza injustificada de precios en el mercado del frijol, realizando 552 inspecciones conjuntas a estos proveedores, y al menos 37 auditorías a los proveedores de granos básicos, de las cuales se profundizó la investigación en los siguientes 6 casos:

CRUCO S.A. de C.V.; FIKATELI S.A. de C.V.; DILOSA S.A. de C.V.; DISALUN S.A. de C.V.; Julio Oscar Quintanilla Polanco y Víctor Manuel Mira Herrera, para identificar el posible cometimiento de prácticas ilícitas, maniobras o artificios que pudiesen estarse realizando en el mercado de los granos básicos con el objeto de incrementar injustificadamente el precio del frijol.

Como resultado de las investigaciones conjuntas, la **Defensoría del Consumidor** detectó y dio aviso a la Fiscalía General de la República sobre el posible cometimiento de delitos relativos al mercado, la libre competencia y la protección del consumidor (acaparamiento Art. 233, agiotaje Art. 236 o propalación falsa Art. 237 del Código Penal) así como de delitos en contra de la Hacienda Pública (Defraudación al fisco Art. 249 o evasión de impuestos Art. 249-A del Código Penal). También, se notificó a la Superintendencia de Competencia la existencia de posibles prácticas que atentan contra la competencia y libre mercado.

Esta acción de **La Defensoría** y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor permitió estabilizar los precios del frijol y el combate de prácticas ilícitas en perjuicio de los consumidores.



Auditoría a proveedor del sector financiero

Entre de junio 2014 y febrero de 2015, se realizó auditoría a una cartera de 13,396 créditos, de los cuales 11,173 corresponden a créditos otorgados por Grupo Q y 2,223 por CREDI Q. Esta auditoría tuvo como propósito verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley contra la Usura, entre otras disposiciones, las relacionadas al cobro de intereses y cargos realizados.

La auditoría encontró indicios de posibles infracciones a la ley, entre otros, por: renuncia anticipada a los derechos de los consumidores,

cobros indebidos de intereses por el no pago de primas de seguros, comisión por administración del crédito y cláusula abusiva en contratos, al no informar de forma clara, precisa, completa y veraz la tasa de interés anual sobre saldos.

De los resultados de la auditoría se realizarán las acciones administrativas correspondientes a fin de determinar las posibles infracciones a la ley y aplicar, si corresponde, el respectivo procedimiento sancionatorio.

Verificaciones

La **Defensoría del Consumidor** con el fin de promover y proteger los derechos de las personas consumidoras a una alimentación saludable, segura y a recibir del proveedor información completa, clara, veraz y oportuna para que puedan tomar mejores decisiones de consumo, realizó **150 estudios** de inocuidad, calidad, contenido neto, etiquetado general y etiquetado nutricional de alimentos, verificando un total de **1,778 productos**.

- **27 estudios de inocuidad y calidad**, que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de 247 productos, de los cuales el 81.78% (202 productos) cumplió con las normativas que les aplican y el 18.22% (45) productos presentaron algún tipo de incumplimiento, los que fueron comunicados al Ministerio de Salud (MINSAL) para su correspondiente proceso sancionatorio.

La **Defensoría** verificó la calidad e inocuidad del pollo fresco/congelado, ensalada para sándwich, escabeche para hot dog, hot dog listo para el consumo, ensaladas con pollo listas para consumir, sopas instantáneas, bebidas energizantes, hidratantes, carbonatadas, té líquido, boquitas snacks, horchata, tortillas de harina de trigo y de maíz, gelatina en polvo, dips, barras de cereal, jamón, salchicha, margarina, agua envasada y papas fritas. entre otros productos,

- **61 estudios de contenido neto** en 959 productos de 497 marcas de productos alimenticios con el objetivo de verificar si el peso declarado en las etiquetas de los productos efectivamente concuerda con lo entregado a los consumidores y consumidoras. El resultado determinó que 842 (87.80%) productos analizados cumplen

con la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de Productos en Pre-empacados" (RTCA 01.01.11:06); y, 117 (12.20%) presentaron hallazgos de incumplimiento, por lo cual se activaron los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador.

Entre los productos verificados destacan, chorizo, queso procesado, pizza congelada, galletas integrales, galletas rellenas, granola, macarela, miel de abeja, pan para hamburguesas, preparados de atol, sal, chocolate en tabillitas, colado para bebé, refrescos líquidos, salsa inglesa y tipo inglesa, pepinosa, té para infusión, té en polvo, arroz blanco y precocido, mostaza, fruta enlatada, jugos, azúcar blanca y morena, cereal de desayuno y aún, entre otros.

- **30 estudios de etiquetado nutricional** para verificarsilosproductosalimenticiosprocesados poseen la información nutricional que permita a las personas consumidoras conocer de forma directa e inmediata las características reales de alimentos y bebidas, en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA 67.01.60:10) "Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Pre-empacados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de edad".

¡Tomate en serio la calidad!

PROtección AL CONSUMIDOR Y CALIDAD

Defensoría del Consumidor
Publicación No. 28
Diciembre, 2014

¿A qué sabe tu boquita?

Análisis de calidad e inocuidad de alimentos

La Defensoría del Consumidor en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL) realizó la vigésima octava investigación de productos alimenticios para determinar la calidad de 6 marcas de boquitas/ snack y la calidad e inocuidad de 4 marcas de dips (queso para untar) y 6 de gelatinas en polvo sabor uva.

También se realizaron análisis de inocuidad en horchata, tortillas de harina de maíz y tortillas de harina de trigo.

Las muestras de estos productos fueron tomadas de supermercados de San Salvador, La Libertad, La Paz, San Vicente, Santa Ana, Chalatenango, Ahuachapán y Sonsonate.

La investigación incluyó además la verificación de contenido neto en leche fluida, mostaza, mezcla para cakes, azúcar blanca y morena, fruta enlatada y jugos.

Los análisis realizados y esta publicación son financiados por el Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad de El Salvador (PROCALIDAD), y auspiciado por la Unión Europea (UE).

Los resultados son válidos únicamente para los lotes de los productos analizados que se encontraban a disposición de las personas consumidoras en el lugar y fecha en que se tomaron las muestras.

¿Ganaron? ¿Quién es quién en las pruebas de pollo, champipollo y pavo?

Consulte este 15 de diciembre el Observatorio de Precios

¡Viva la Navidad, viva sus derechos!
No compre ni consuma producto vencido.

www.observatoriodeprecios.gob.sv



Los resultados indican que 226 (81%) de los 279 productos verificados, cumplen con la normativa que les aplica; 28 (10%) presentaron incumplimientos al RTCA y LPC y, 25 (9%) productos no poseen información nutricional en la etiqueta, en ambos casos se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de **La Defensoría**.

- **32 estudios de etiquetado general**, teniendo como base legal la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.07:10 Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Pre envasados) y Reglamentos Técnicos de productos específicos.

La verificación determinó que 129 (44.03%) de los 293 productos analizados cumplen con las disposiciones legales que les aplican. **La Defensoría** activó los procedimientos administrativos ante el Tribunal Sancionador en el 55.97% (164) de los productos que presentó hallazgos de incumplimiento.

Esta verificación fue realizada en 195 marcas de sopas instantáneas, bebidas energizantes, hidratantes, carbonatadas, gelatina en polvo, salchicha, barras de cereales, horchata, margarina, tortillas de maíz y trigo, jamón, boquitas snacks, harinas de maíz y trigo, salsa de tomate, jalea, mortadela, pan de caja blanco e integral, mostaza, pan para hamburguesa y hot dog; frijoles rojo, de seda, negro y blanco; y agua de coco.



Análisis de calidad, inocuidad y contenido neto

El lado frito de las papas

Si consume con frecuencia papas fritas, lea los resultados de los análisis de calidad e inocuidad realizados a diecisiete muestras disponibles en el mercado de comida rápida.

Con el fin de proteger la salud y la seguridad en el consumo, la Defensoría del Consumidor en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL) analizó la calidad e inocuidad de las papas fritas.

Los parámetros de calidad (físico-químicos) analizados fueron: sodio (sal), grasas saturadas, grasas trans y grasas totales, y, para los de inocuidad (microbiológicos), *Escherichia coli*, *Salmonella*, *Staphylococcus aureus* y *Listeria monocytogenes*.

El estudio de calidad e inocuidad, también incluyó las harinas para pancakes y barras de cereales.

En total fueron analizados, 17 lotes de alimentos listos para consumir en restaurantes y 34 lotes de 30 marcas, comercializadas en supermercados de San Salvador, La Libertad, San Vicente, Cojutepeque, Sonsonate, Aguilares, Usulután, San Miguel, Ahuachapán, Cuscatlán, Chalatenango, La Paz y Santa Ana, establecimientos de donde fueron tomadas las muestras de los productos para análisis.

La Defensoría también verificó el contenido neto de 4 marcas de pan para hot dog, 12 de atún, 11 de maíz enlatado, 8 de salsa de soya, 2 de pepinillos, 8 de pastas para lasaña precocida, 13 de chile y salsa con chile líquido, 6 de chiles jalapeños, 6 de embutidos enlatados y 6 de jarabe/sirope de miel maple.

Los análisis realizados y esta publicación son financiados por el Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad de El Salvador (PROCALIDAD), auspiciado por la Unión Europea (UE).



Los resultados son válidos únicamente para los lotes de los productos analizados que se encontraban a disposición de las personas consumidoras en el lugar y fecha en que se tomaron las muestras.



¡Este arroz ya se pesó!

Estudio de contenido neto



Verificamos el peso informado en los etiquetados de empaques, café, té, bebidas hidratantes y aderezos para ensalada.

Lea qué encontramos y sepa el peso de sus productos.

¡Informese tome mejores decisiones.

Estos análisis tienen como fin proteger la economía familiar y transparentar el mercado de alimentos.



3 Educación para el consumo y participación ciudadana

En cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y las prioridades estratégicas, la **Defensoría del Consumidor** ha promovido el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras, al mismo tiempo que se han fortalecido los mecanismos de interacción y diálogo con las Asociaciones y Grupos gestores que mantienen un esfuerzo permanente de protección a los derechos de las personas consumidoras. Para ello se ejecutaron las siguientes acciones:

- Realización de 445 talleres y capacitaciones.
- Realización del foro "Derecho y Consumo Sostenible" y del conversatorio "Consumo Seguro y Saludable".
- Fortalecimiento del Programa Joven Consumerista.
- Realización de 2 Diplomados: "Derecho y Consumo Sostenible" en coordinación con la Universidad de El Salvador; y, "Salud y Seguridad Alimentaria", en la Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, en Chalatenango.
- Identificación y levantamiento de casos colectivos que afectan a más de 1,300 personas.
- Fondos concursables para acciones de educación, promoción y protección de derechos, al que fueron convocadas 28 asociaciones y cuatro grupos gestores, de las cuales seis presentaron proyectos





que cumplieron los criterios de elegibilidad y accedieron a \$17,027.27.

- Distribución de 405,596 materiales con contenido educativo; 31,242 materiales informativos y 15,188 artículos promocionales.

En una permanente acción de carácter preventivo, **La Defensoría** realizó 5 talleres con más de 120 empresas proveedoras de bienes y servicios, con el propósito de divulgar y promover el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y las regulaciones y normativas técnicas vigentes, tales como, marcos normativos aplicables al sector de agua envasada, tiendas mayoristas y de conveniencia, restaurantes y hoteles, entre otros, que comercializan productos alimenticios y bebidas.

4 Acercamiento de servicios con calidad y calidez

Defensorías móvil

La Defensoría acercó servicios a la ciudadanía mediante la modalidad de defensorías móviles en 149 municipios del país, beneficiando a más de 5,557 personas consumidoras. **La Defensoría móvil** brindó servicios, conforme al siguiente detalle: 5,058 (91%) asesorías; 310 (5.6%) atención de denuncias; 134 (2.4%) derivaciones y 55 (1%) gestiones por controversias de consumo.

Campañas de temporada

En períodos de mayor actividad comercial y en lugares con alta concentración de población, **La Defensoría** activa mecanismos de vigilancia de mercado, atención de controversias de consumo y difusión de derechos de las personas consumidoras y obligaciones de los proveedores.

La Defensoría realizó la Defensoría Juliana en Santa Ana; Agostina en San Salvador; Novembrina en San Miguel; Navideña a nivel nacional; Escolar en las 14 cabeceras departamentales y 32 municipios y la Veraniega en 16 zonas y rutas turísticas. En esta modalidad fueron atendidos 6,259 consumidores y consumidoras.

Ventanillas Departamentales

En esta modalidad de acercamiento de servicios las 10 Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor, atendieron a 5,894 personas consumidoras que solicitaron información, asesoría y protección ante controversias de consumo con los proveedores de bienes y servicios.

Ventanilla de Atención en Ciudad Mujer

En noviembre de 2014, **La Defensoría** puso en funcionamiento las Ventanillas de Atención a las Consumidoras en las seis sedes de Ciudad Mujer (Lourdes, La libertad; Santa Ana, San Martín, San Miguel, Usulután y Morazán) gracias a un convenio de cooperación interinstitucional con la Secretaría de Inclusión Social, para facilitar a sus usuarias los servicios de información, asesoría y atención de controversias de consumo.

Gabinetes móviles

La Defensoría realizó seis gabinetes móviles con la articulación de esfuerzos entre las instituciones





de gobierno y autónomas, en los municipios de San Juan Opico, Cojutepeque, Santa Cruz Michapa, Chalatenango y Nueva Concepción, llevando diversos servicios a la población en el interior del país. Durante estas jornadas se brindó 153 atenciones a igual número de consumidores, a quienes se les facilitaron los servicios de asesorías y recepción de reclamos por controversias de consumo.

Festivales para el Buen Vivir

La **Defensoría del Consumidor** participa en el **Festival para el Buen Vivir**, iniciativa promovida por Margarita Villalta de Sánchez, Primera Dama de la República e impulsada por el gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, para acercar las instituciones y los servicios públicos a la gente; con ello, se ha brindado a la ciudadanía los servicios de asesoría, información y atención de denuncias, contribuyendo así a un mejor conocimiento y ejercicio de derechos y fortalecimiento de la articulación interinstitucional de aproximadamente 40 instituciones públicas. A

la fecha, se han brindado atenciones a más de 376 personas consumidoras y distribuido 24,997 folletos educativos e informativos para una cultura de consumo responsable.

Defensoría en línea

La **Defensoría en línea** es una herramienta con la que la ciudadanía ejerce cada vez más sus derechos. En el período, este medio de atendió a 3,841 personas consumidoras, cuyas atenciones se clasifican de la siguiente forma: 3,107 (80.89%) asesorías; 637 (16.58%) denuncias; 57 (1.48%) gestiones; y, 41 (1.05%) derivaciones. Adicionalmente, se atendieron 169 avisos de infracción.

En el periodo de gestión que se informa se registraron 1,577 nuevos usuarios; por género, 54.91% hombres y 45.09% mujeres.

Desde febrero de 2010, cuando se activó la Defensoría en línea a la fecha se ha brindado atención a 19,200 usuarias y usuarios y se tiene el registro de 16,992 usuarios usuarios habilitados para hacer uso del servicio.



5 Atenciones brindadas a la población consumidora



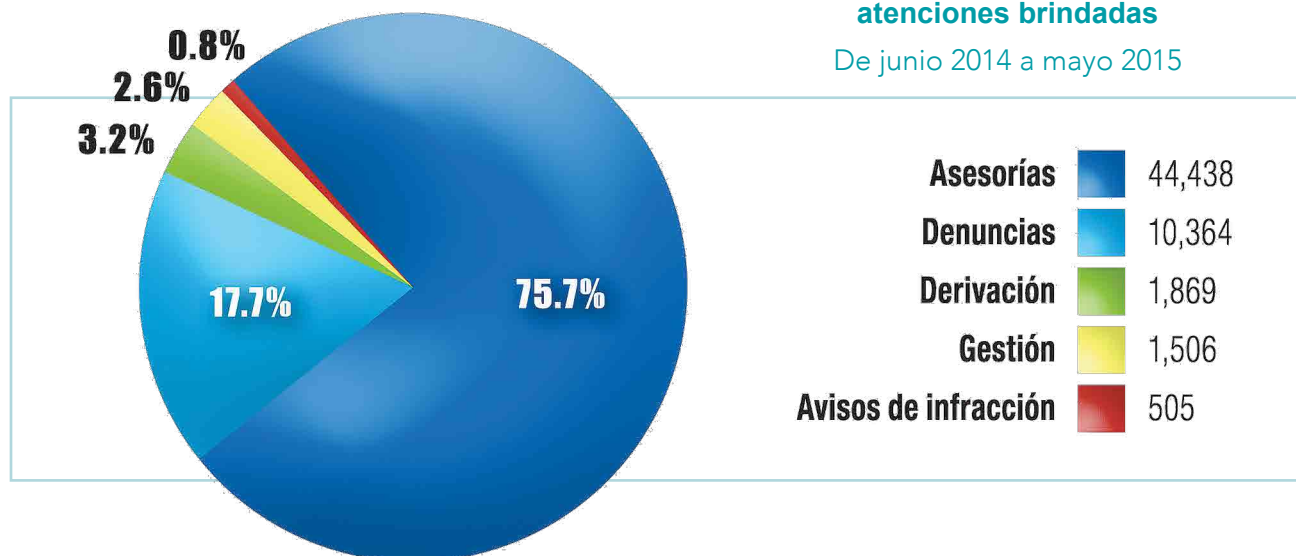
La **Defensoría del Consumidor** atendió con calidad y calidez a **58,682** personas consumidoras que a través de los Centros de Solución de Controversias y Ventanillas de Atención al Consumidor, buscaron el apoyo de la institución para ejercer sus derechos y defender sus intereses en materia de consumo.

Al desagregar las atenciones, la mayor cantidad de los servicios fueron **asesorías** (orientación sobre derechos y cómo ejercerlos), en total 44,438

(75.7%); se recibieron 10,364 (17.7%) **denuncias** (recepción de un reclamo por violación a la Ley de Protección al Consumidor –LPC-); 1,869 (3.2%) **derivaciones** (recibir y enviar a la instancia competente un caso que no se puede vía LPC); y, 1,506 (2.6%) **gestiones** (casos que **La Defensoría** gestiona, normalmente por teléfono ante un tercero para resolver un problema de consumo de un/a consumidor/a). Se recibieron 505 (0.8%) avisos de infracción.

Número de consumidores por tipo de atenciones brindadas

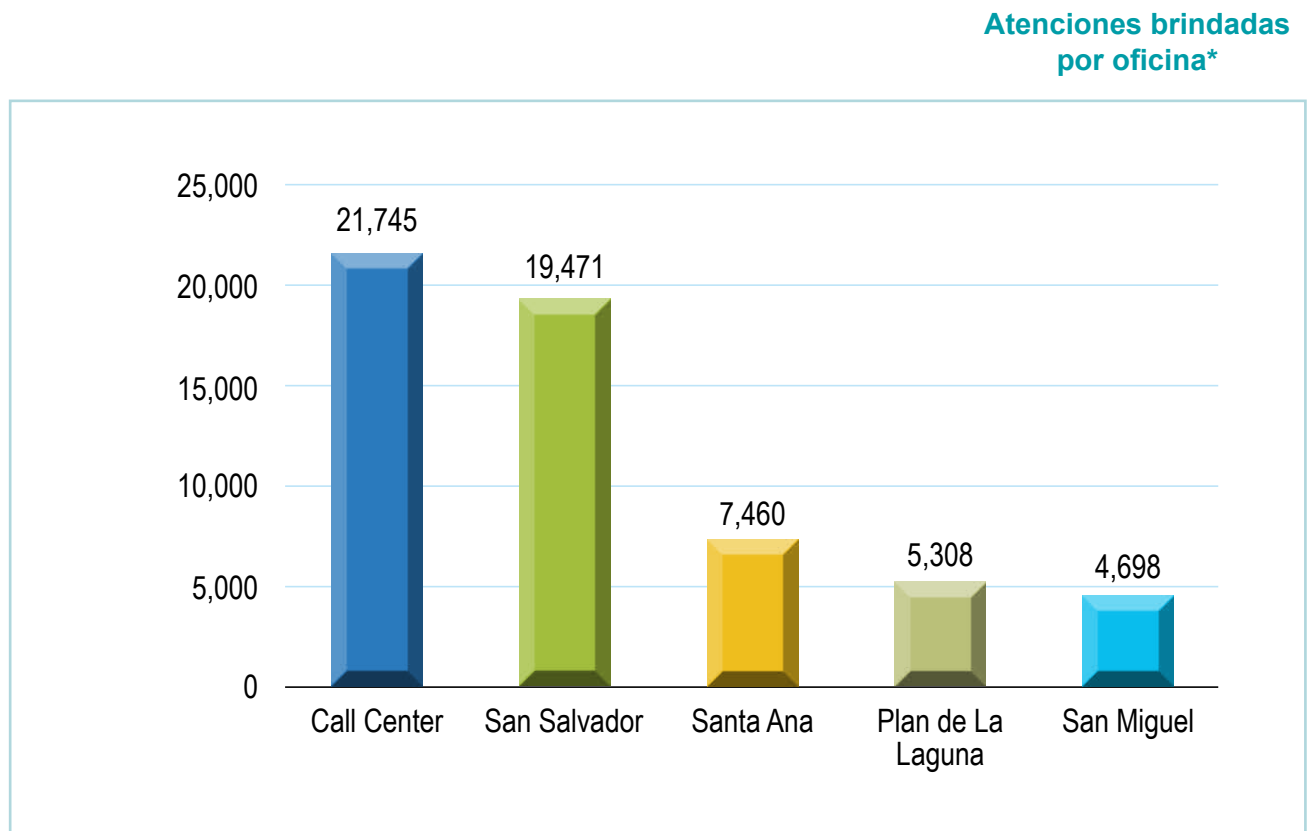
De junio 2014 a mayo 2015



Adicional a lo anterior, es importante mencionar que, del total de atenciones brindadas a personas consumidoras, 28,153 se brindaron a mujeres (48%) y 30,327 hombres (52%).

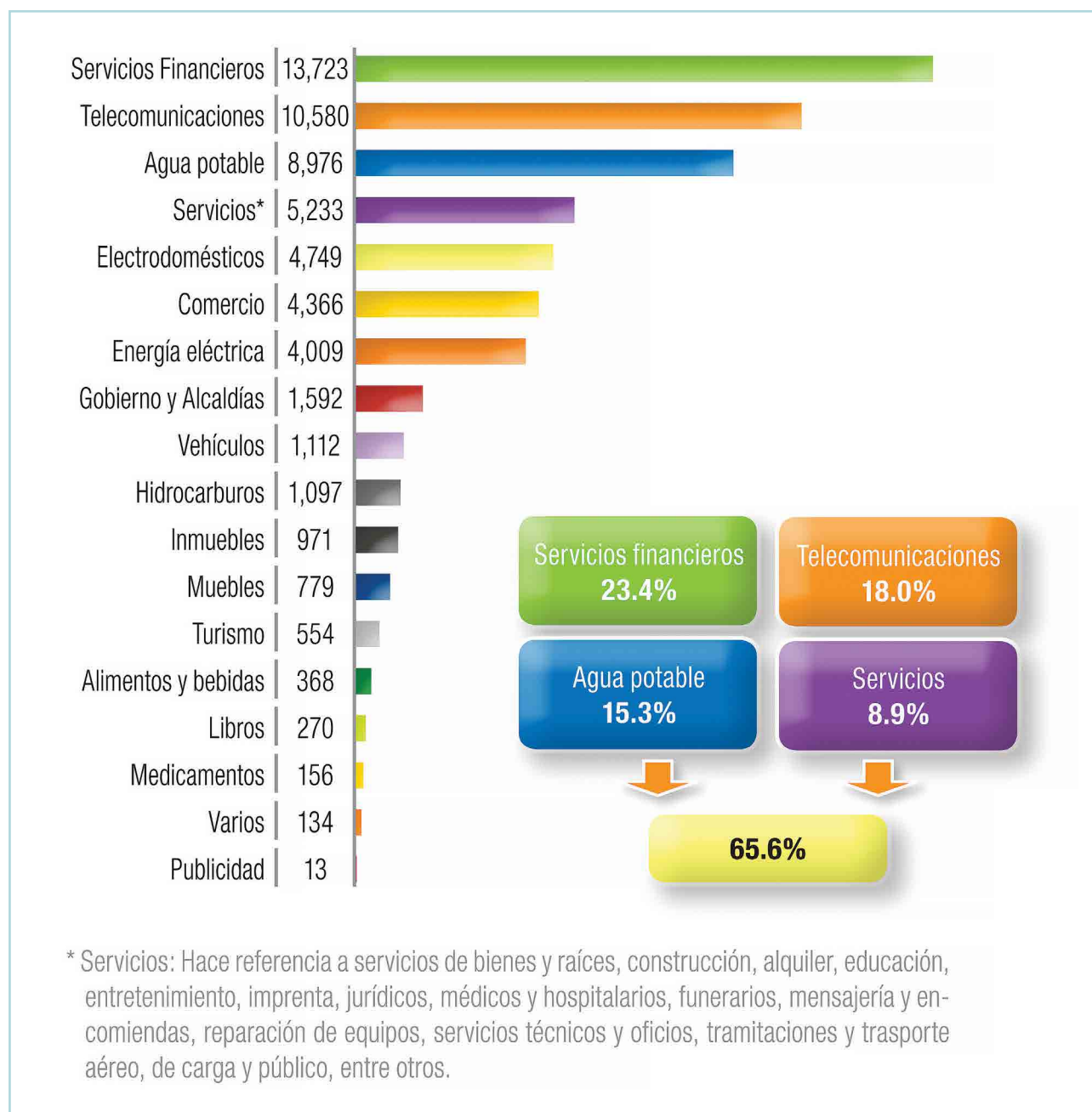


Las atenciones fueron brindadas por las distintas áreas de la **Defensoría del Consumidor**, de acuerdo al siguiente detalle: el Centro de Atención Telefónica 910, recibió el 37.1% (21,745), seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, con el 33.2% (19,471); Santa Ana, con el 12.7% (7,460); Plan de La Laguna, 9% (5,308); y, San Miguel, 8% (4,698).



Por sector, el 23.4% de las atenciones están relacionadas con el sector de **servicios financieros**, mientras que **telecomunicaciones** ocupó el segundo lugar con el 18%, seguido por **agua potable** con el 15.3%, **servicios** con 8.9% y **electrodomésticos** con 8.1%, **juntos los sectores** suman el 73.7% del total de las atenciones brindadas en el período a la ciudadanía.

Atenciones brindadas por sector*



En el período, **La Defensoría** atendió 10,364 denuncias, de las cuales, **agua potable** fue el sector más denunciado con el 47.9%, en segundo lugar fue **telecomunicaciones** con 14%, seguido por **electrodomésticos** con 10.4%, **servicios financieros** con 10.1% y **comercio** con 6.7%; el total de estos sectores suman el 89.1% del total de las denuncias recibidas.

6 Protección de la economía familiar

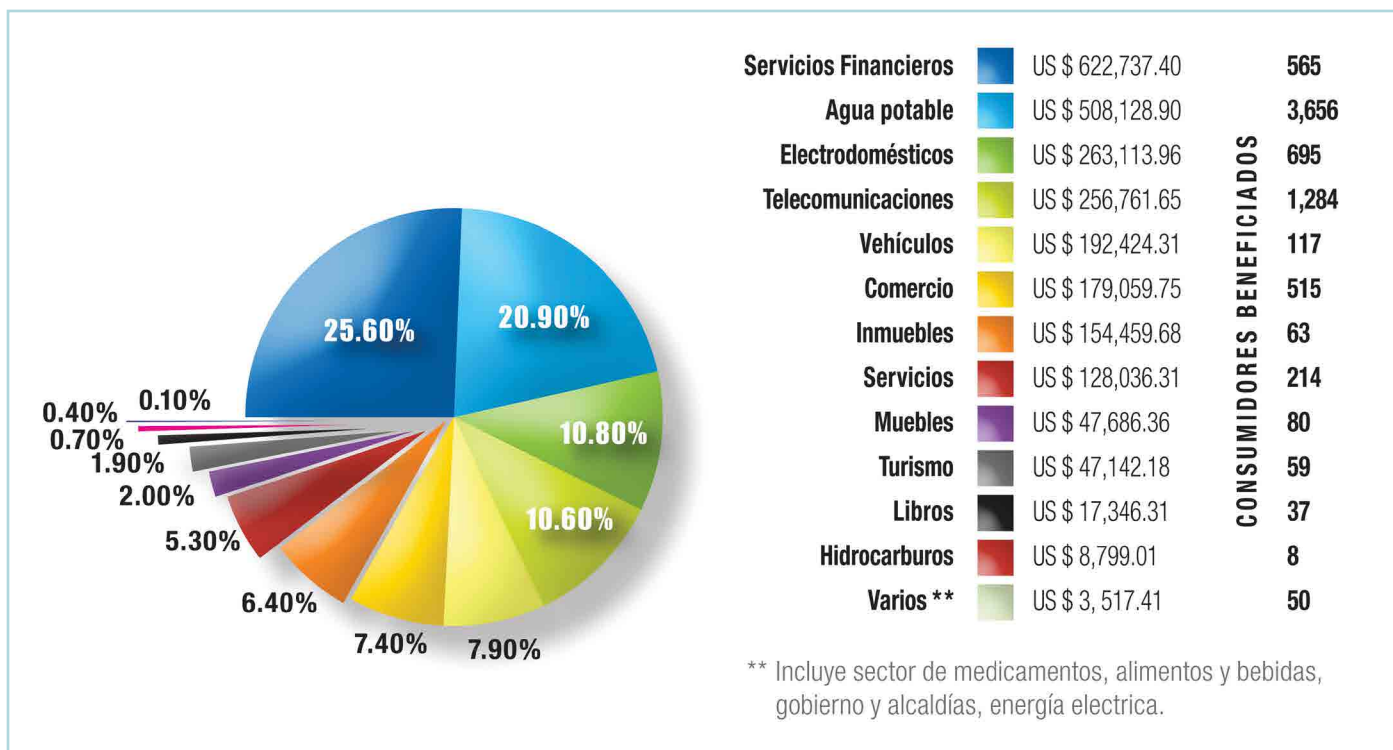
De las denuncias y gestiones atendidas, la **Defensoría del Consumidor** cerró con devolución 7,343 casos de consumidores individuales y tres casos colectivos. Estas devoluciones a favor de las personas consumidoras representaron un total de **\$ 2,722,657.88 millones de dólares**, de los cuales \$ 2,429,213.23 corresponden a resoluciones de denuncias individuales a favor de 7,343 consumidores y consumidoras y \$ 207,660.00 que corresponden a tres casos

colectivos atendidos y resueltos a favor de 2,115 consumidores en el Centro de Solución de Controversias, en los sectores inmobiliarios y de espectáculos.

Por su parte, el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**, también, ordenó devoluciones que en conjunto sumaron \$ 85,784.65 a favor de 1,723 personas consumidoras, principalmente usuarios de servicios financieros, turísticos, agua e inmuebles.

Montos recuperados por sector en casos individuales

De junio 2014 a mayo 2015 *



En el período de gestión que se informa, en casos individuales, por primera vez, el sector de servicios financieros ocupa el primer lugar con el mayor de los montos recuperados a favor de 565 personas consumidoras con \$ 622,737.40 (25.6%) del total de las devoluciones gestionadas. En el período junio 2013 mayo 2014, ocupó el segundo lugar con \$ 651,805.32 (20.17%) del total de las devoluciones.

Detalle de montos recuperados por sector en casos individuales

De junio de 2014 a mayo 2015*

Sector	Consumidores beneficiados			Total	Monto	%
	Mujeres	Hombres	Asociaciones y empresas		Recuperado	
Servicios financieros	255	305	5	565	\$ 622,737.40	25.6 %
Agua potable	2,049	1,579	28	3,656	\$ 508,128.90	20.9 %
Electrodomésticos	305	379	11	695	\$ 263,113.96	10.8 %
Telecomunicaciones	528	731	25	1,284	\$ 256,761.65	10.6 %
Vehículos	21	93	3	117	\$ 192,424.31	7.9 %
Comercio	218	289	8	515	\$ 179,059.75	7.4 %
Inmuebles	26	37	0	63	\$ 154,459.68	6.4 %
Servicios	96	110	8	214	\$ 128,036.31	5.3 %
Muebles	53	27	0	80	\$ 47,686.36	2.0 %
Turismo	32	24	3	59	\$ 47,142.18	1.9 %
Libros	24	13	0	37	\$ 17,346.31	0.7 %
Hidrocarburos	6	2	0	8	\$ 8,799.01	0.4 %
Medicamentos	3	4	0	7	\$ 1,019.35	0.0 %
Alimentos y bebidas	6	13	0	19	\$ 990.39	0.0 %
Gobierno y Alcaldías	4	3	0	7	\$ 833.36	0.0 %
Energía eléctrica	7	9	0	16	\$ 539.31	0.0 %
Varios	0	1	0	1	\$ 135.00	0.0 %
Total	3,633	3,619	91	7,343	\$ 2,429,213.23	100.00 %



Con relación a los casos colectivos resueltos por el Centro de Solución de Controversias; el primero de estos está relacionado al incumplimiento por parte del proveedor del sector inmobiliario Desarrollos Veranda, S.A de C.V. a la construcción de una planta de tratamiento de agua. El acuerdo favoreció a 496 familias (en promedio 1,884 personas consumidoras) por un monto equivalente a \$ 158,880.00.

El segundo, también relacionado al sector inmobiliario, se trató de Técnicos en Construcción, S.A de C.V. proveedor que ofreció apartamentos con portón privado y zonas verdes, pero luego de transcurridos algunos meses, el portón fue retirado y se descubrió que el agua que estaba siendo usada para regar las zonas verdes provenía de una conexión ilegal; el proveedor indemnizó a los 11 familias (41 consumidores) afectadas por un monto de \$ 25,000.00.

En el tercero de los casos, denuncia contra Amy Michelle Linares Guevara, promotora del concierto de la cantante mexicana Alejandra Guzmán, que no se realizó en el país, 189 personas consumidoras que adquirieron boletos recuperaron en conjunto un monto de \$ 23,780.00.

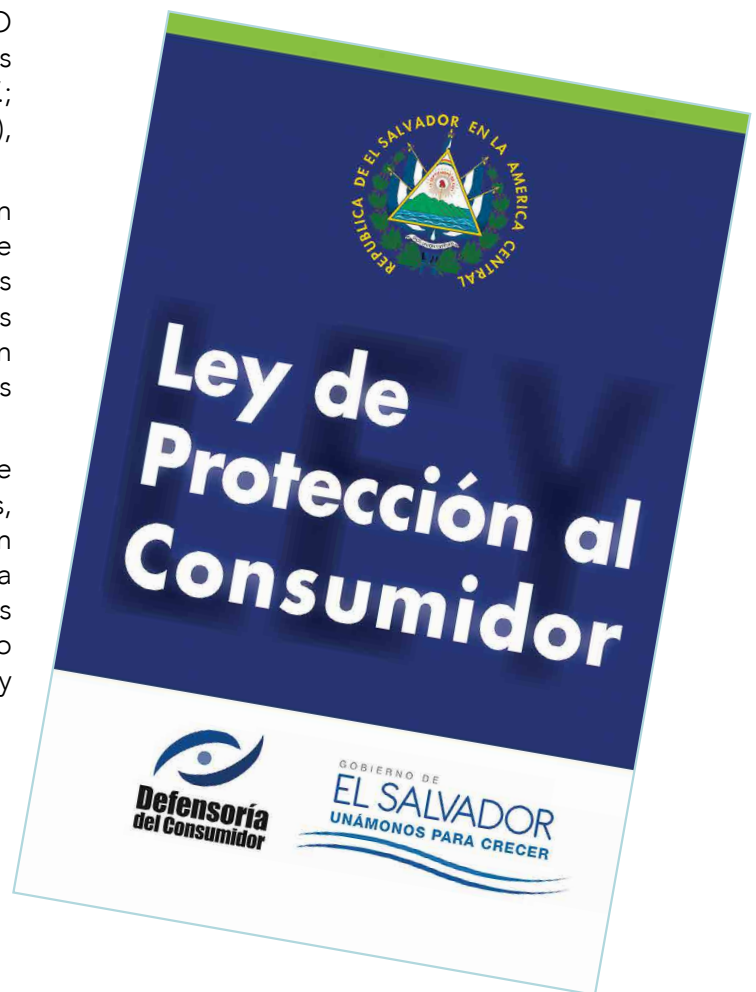
7 Protección jurídica de las personas consumidoras

La **Defensoría del Consumidor** ha fortalecido el marco jurídico que protege los derechos de las personas consumidoras por medio de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor y la puesta en marcha de la Política Nacional de Protección al Consumidor, para garantizar un enfoque transversal de los derechos de las personas consumidoras y por consiguiente, una mayor protección de los mismos.

En el período junio 2014 – marzo 2015, **La Defensoría** tramitó un total de 1,072 casos, entre los cuales destacan:

- Activación de 7 casos de interés colectivo determinado o determinable ante el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**. Entre los proveedores a quienes se les inició el procedimiento administrativo están: Inmuebles S.A. de C.V. (proyecto residencial Quintas Doradas); FUDECO S.A. de C.V. (condominio residencial Alturas de Tenerife); Hoteles Exclusivos S.A. de C.V.; Administradora de Pozos S.A. de C.V. (AMPO), ANDA y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Atención y gestión de 7 solicitudes de representación judicial en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras. En 4 casos gestionados se logró arreglos extrajudiciales a favor de los consumidores y, en 3 casos se inició la representación judicial de los intereses de las personas consumidoras ante los tribunales judiciales.

Además, con el fin de proteger los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras, se revisaron 255 contratos en coordinación interinstitucional con la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. También se brindaron 450 atenciones y asistencias jurídicas internas.



8 Ejercicio de la potestad sancionadora

El Tribunal Sancionador de la **Defensoría del Consumidor** emitió sentencia definitiva en 1,066 denuncias de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, entre otras leyes vigentes. Del total de casos cerrados sancionó 561 casos, de los cuales 15 son colectivos. En conjunto estos proveedores fueron multados con \$ 1,175,955.77; y ordenó una devolución de \$ 85,784.65 a favor de 1,723 personas consumidoras.

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador De junio 2014 a abril 2015

Año	Mes	Total de casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa (\$)
2014	Junio	97	36	\$ 108,398.20
	Julio	116	47	\$ 237,022.70
	Agosto	76	47	\$ 75,388.75
	Septiembre	112	49	\$ 52,620.80
	Octubre	116	72	\$ 64,411.32
	Noviembre	97	51	\$ 109,252.00
	Diciembre	51	24	\$ 66,651.90
2015	Enero	82	34	\$ 48,370.10
	Febrero	127	69	\$ 68,767.05
	Marzo	71	36	\$ 25,853.75
	Abril	121	96	\$ 319,219.20
Total		1,066	561	\$ 1,175,955.77



Entre los casos cerrados en el período, destacan los siguientes expedientes:

Detalle de proveedores más sancionados con multa

De junio 2014-abril 2015

No.	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta
1	Vacation Club of America, INC	Turismo	\$ 147,247.50
2	Calleja, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 144,608.50
3	Telemóvil de El Salvador, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 113,323.60
4	Cañas Goens Ingenieros Arquitectos, S.A. de C.V.	Inmuebles	\$ 64,179.60
5	Operadora del Sur, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 53,740.75
6	Banco Agrícola, S.A. y Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.	Servicios financieros	\$ 22,421.00
7	Francisco Adrián Rodríguez Solórzano	Lotificadora	\$ 19,294.50
8	Víctor Manuel Romero Flores	Granos básicos	\$ 15,232.50
9	Banco Promerica, S.A.	Servicios financieros	\$ 15,029.40
10	Almacenes Durán Turcios, S.A. de C.V.	Electrodomésticos	\$ 13,404.60
Total			\$ 608,481.95

Del mismo modo, sobresalen 15 casos colectivos cerrados en el período informado.

Casos colectivos o difusos sancionados

Junio 2014 a abril 2015

No.	Proveedor Sancionado	Sector	Multa impuesta
1	Cañas Goens Ingenieros Arquitectos, S.A. de C.V.	Inmuebles	\$ 64,179.60
2	Salazar Romero, S.A. de C.V.		\$ 22,387.50
3	Almacenes Duran Turcios, S.A. de C.V.	Electrodomésticos	\$ 13,404.60
4	CRUCO, S.A. de C.V. **	Granos básicos	\$ 7,111.80
5	Juan Ernesto Cruz Escobar **		\$ 2,371.20
6	Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Tazumal de R.L.	Servicios financieros	\$ 8,387.00
7	Banco Izalqueño de los Trabajadores, S.C. de R.L. de C.V.		\$ 4,387.00
8	Vacation Club of America, INC. ***	Turismo	\$ 127,953.00
9	SERMERINT, S.A. de C.V. **		\$ 26,322.00
10	Vacation Club of America, INC (a través de su comisionista Vacaciones Centroamericanas, S.A. de C.V.)		\$ 19,294.50
Total			\$ 295,798.20

** Proveedor sancionado en dos casos colectivos.

*** Proveedor sancionado en tres casos colectivos.

Los sectores que acumularon mayor número de multas fueron turismo, supermercados, telecomunicaciones, inmuebles y servicios financieros.

9 Posicionamiento y comunicación institucional con la ciudadanía



La comunicación es un componente táctico de la gestión de **La Defensoría** para conectar y acercar los servicios, contribuir a una nueva cultura de consumo y ejercicio de derechos de la ciudadanía y, al posicionamiento institucional.

La principal función de la comunicación institucional es apoyar estructuralmente los procesos misionales de **La Defensoría**. Para lograr este objetivo, la estrategia de posicionamiento y comunicación institucional se basa en 4 pilares fundamentales que son: la **producción y optimización de medios propios** de comunicación y redes sociales a través de cuentas en Twitter, Facebook y YouTube; la **gestión de planes de medios** para asegurar la presencia y posicionamiento mediático de **La Defensoría**; la **producción de materiales educativos y de información** para las personas consumidoras; y, **publicaciones pagadas** en medios impresos, radiales, televisivos, digitales y vallas publicitarias, para mejorar y fortalecer el conocimiento de derechos y la protección de la salud y la seguridad en el consumo.





La gestión efectiva y estratégica de 76 planes de medios permitió realizar 37 conferencia de prensa para informar resultados y acciones en beneficio de las personas consumidoras, 192 entrevistas televisadas y 108 entrevistas en radio. Además, con estas acciones **La Defensoría** ahorró alrededor de \$ 712, 457.16 que hubiese pagado la institución en caso de contratar espacios publicitarios en radio, televisión, medio impreso y electrónicos.

Para fortalecer la estrategia de educación e información a la población consumidora, en este período se produjeron y actualizaron 515,000 folletos y afiches de derechos de los consumidores, registrando un incremento de 83,000 de estos materiales con relación al período pasado.

En el período se realizó la edición de "ABECEDARIO, Cartilla de Derechos de las consumidoras y consumidores", la primera compilación de derechos para conmemorar los primeros diez años de la **Defensoría del Consumidor**.



10 Principales acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Difusión de alertas

En este período se difundieron por distintos medios institucionales y de prensa, cinco alertas para proteger la salud y la seguridad en el consumo, de acuerdo al siguiente detalle:

- Emisión de alertas de calidad de medicamento, según detalle:
 - Ibuprofeno 400mg tableta, por cambio de color, en presentación Blister de 10 tabletas, manufacturado por Laboratorios Pharmedic S.A. de C.V. /El Salvador;
 - Flufenazina Decanoato (nombre comercial) por cambio de color de levemente amarillo a café rojizo en presentación ampolla 1mL, distribuido por DNA Pharmaceuticals, S.A. de C.V.;
- Tropium aerosol (nombre comercial) por considerarse no apto para el consumo humano ya que no cumple prueba de ensayo y tiene menor concentración de lo rotulado, en presentación Frasco por 200 dosis, distribuido por Laboratorio Generix, S.A. de C.V.
- Alerta por riesgo de atragantamiento y aspiración por los componentes dentro del silbato Hello Kitty Birthday Lollipop (paleta de cumpleaños Hello Kitty), distribuido por la empresa McDonald's, emitida por la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de Estados Unidos y la Agencia de la Salud de Canadá.
- Alerta emitida por la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de EE.UU, la Agencia de Salud de Canadá y la Procuraduría Federal del Consumidor de México (PROFECO), para el retiro del mercado de 11 modelos de cochecitos para bebé de la marca Graco, por la empresa Graco Children's Products, de Atlanta, Georgia ante el riesgo de amputación de la yema del dedo.



Difusión del marco normativo para proveedores

Como parte de la estrategia para contribuir a un consumo seguro y saludable mediante la formación permanente de los proveedores, se capacitaron a 97 proveedores de 61 empresas en los sectores de agua envasada y tiendas mayoristas.

Con esta acción ahora mayor cantidad de proveedores conocen las normativas técnicas aplicables a sus negocios. Además, se contribuye a mejorar el nivel de seguridad en el consumo de los alimentos producidos por las empresas participantes en las actividades de difusión de las normativas aplicables.

Protección de los intereses económicos de la población consumidora

Certificación de buenas prácticas de proveedores de servicios financieros

Las cooperativas asociadas al Sistema Cooperativo Financiero de FEDECACES que obtuvieron su certificación de buenas prácticas, son las siguientes:

- Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Producción Agropecuaria, Consumo y Servicios Múltiples Zapotitán de Responsabilidad Limitada (**CODEZA de R.L.**)
- Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Señoras del Mercado Municipal N° 2 de Santa Ana de Responsabilidad Limitada (**ACACSEMERSA de R.L.**)
- Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunal de Agua Caliente de Responsabilidad Limitada (**ACAYCCOMAC de R.L.**) de Chalatenango.

Estas cooperativas obtuvieron su certificación de aplicación de estándares de calidad en los servicios brindados, con lo cual se favorecen a más de 21 mil personas usuarias de sus productos y servicios financieros, al recibir mejor atención y transparencia en los servicios, lo cual fomenta confianza mutua y mejores relaciones entre proveedor y usuario.

Vigilancia de precios de los medicamentos

La Defensoría y la Dirección Nacional de Medicamentos realizaron un plan conjunto de inspecciones en 628 farmacias y 27 botiquines en igual número de hospitales privados, ubicados

en 57 municipios del país, para garantizar a la ciudadanía el acceso a los medicamentos a precios justos de acuerdo con la Ley y el Reglamento de Precios de Medicamentos. Las inspecciones se realizaron del 24 de abril al 28 de junio de 2014.

Las inspecciones conjuntas determinaron que el 93.9% (10,465 medicamentos) cumple los precios máximos de venta al público (PMVP); mientras que el 6.10 % (680 medicamentos) observó incumplimiento en los precios, lo cual activó el correspondiente procedimiento administrativo ante la Dirección Nacional de Medicamentos.

Expoferia de servicios

28 instituciones de gobierno que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, realizaron en diciembre de 2014, la expo feria de servicios a través de oficinas móviles en la plaza cívica Gerardo Barrios, frente a catedral Metropolitana de San Salvador, acercando diversos servicios de información, asesoría y recepción de reclamos en materia de consumo con el fin de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Feria de consumo saludable

Como parte de la campaña Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir, la **Defensoría del Consumidor** desarrolló cinco ferias de **Consumo Saludable y Seguro**, con el propósito de mejorar y fortalecer el conocimiento del derecho a un consumo saludable y sensibilizar a la ciudadanía sobre la urgente necesidad de un cambio en los hábitos alimenticios.

Participaron, entre otras instituciones, el Ministerio de Salud (MINSAL), Ciudad Mujer, Fondo Salvadoreño para la Salud (FOSALUD), Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Ministerio de Educación, Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL), Centro Nacional de Registros (CNR), INJUVE, Fondo Social para la Vivienda, en los municipios de Cojutepeque, Cuscatlán; Santa Ana, San Miguel, San Salvador y San Juan Opico, La Libertad.





Difusión de información útil para las y los consumidores

Campaña 7 Derechos

La **Defensoría del Consumidor** en coordinación con el comité Sectorial de Servicios financieros realizó la campaña informativa **“7 derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros”** con el objetivo de ampliar y perfeccionar el conocimiento y ejercicio de derechos de la ciudadanía ante los proveedores. Esta campaña fue acompañada por un plan de inspecciones en establecimientos comerciales e instituciones financieras. La campaña se realizó en noviembre de 2014 en San Salvador y algunos municipios de la región Occidental y Oriental del país.

Educación financiera

Como parte de los esfuerzos de poner a disposición de la población consumidora información que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios en el mercado, se distribuyó el boletín electrónico de cultura financiera a través del sitio <http://www.educacionfinanciera.gob.sv/>. Las instituciones promotoras e impulsoras de esta importante iniciativa educativa son el Banco Central de Reserva (BCR), la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD) y **Defensoría del Consumidor**.



Durante el período se facilitaron consejos prácticos para la administración de deudas, salud financiera y cómo saber si se está sobreendeudado, entre otros, que fueron difundidos en jornadas educativas y de manera electrónica.

Promoción de la educación de las y los consumidores

Diplomado sobre “Marco normativo y reglamentación técnica aplicable al sector de alimentos”

Con el objetivo de fomentar la salud y la seguridad en el consumo de alimentos a través de la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento de los conocimientos sobre el marco normativo aplicable en el sector de alimentos, este diplomado se realizó durante los meses de agosto a octubre de 2014, en el marco del Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD) financiado por la Unión Europea.

El Diplomado fue impartido a 20 representantes de las asociaciones y organizaciones de consumidores y consumidoras del país por especialistas del Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), Ministerio de Economía (MINEC), **Defensoría del Consumidor**, Ministerio de Salud (MINSAL), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).



Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en defensa de sus intereses

Segundo congreso nacional de consumidores y consumidoras

Con la finalidad de fomentar y fortalecer el diálogo y la participación ciudadana organizada de las personas consumidoras, **La Defensoría** realizó en coordinación con las asociaciones de consumidores y la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, el Segundo Congreso Nacional de Consumidores y Consumidoras, nominado “Consumo Sustentable, Sano y Seguro para el Buen Vivir”.

Este congreso hizo posible la reflexión sobre los medios de vida y estilos de consumo que deben prevalecer para desarrollar una vida sana y más segura. Durante esta jornada se compartió el contenido y alcance de la Política Nacional de Participación Ciudadana y los avances sobre el anteproyecto de Ley de Participación Ciudadana.



Promoción de patrones de consumo sostenible

Fortalecimiento de la arquitectura sostenible

El Comité Sectorial de Reglamentación Técnica y el Organismo Salvadoreño de Normalización, en estrecha colaboración con el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, formuló 2 Reglamentos Técnicos Salvadoreños, los cuales fueron aprobados y publicados en el Diario Oficial. Uno de ellos, el RTS 91.02.01:14 "Urbanismo y construcción en lo relativo al uso del sistema constructivo de adobe para vivienda de un nivel", que constituye una alternativa real, segura y accesible para la construcción de viviendas de bajo costo.

Con esta iniciativa se logró contar con normativas novedosas que garantizan que el uso de materiales tradicionales no represente peligro para los consumidores de los mismos.

Vigilancia en el vertido de aguas residuales

El Comité Sectorial de Reglamentación inició acciones tendentes a fortalecer la vigilancia de los Reglamentos Técnicos Salvadoreños (RTS) relacionados con el vertido de aguas residuales descargadas a un cuerpo receptor. Se impartió una capacitación dirigida a representantes del sector privado para mejorar el abordaje del tema.

Asimismo, se remitió documentación de las reglamentaciones existentes en esta materia al comité sectorial de Agua para su estudio e identificación de nuevas iniciativas. En esta línea de trabajo relacionada con las descargas de aguas residuales, ANDA ha iniciado, en la zona norte de la capital, la implementación del Sistema de Alcantarillado Sanitario (SAS), con la finalidad de evitar este tipo de problemas, el cual ha sido iniciado.

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



11

Relaciones institucionales y cooperación internacional



El trabajo conjunto desarrollado por **La Defensoría** con otras instituciones contribuyó a profundizar la protección de los derechos de las personas consumidoras. Entre algunas de las acciones, se encuentran los tres convenios firmados con instituciones nacionales (Ministerio de Economía, BANDESAL y Secretaría de Inclusión Social).

Por otra parte, la interacción de **La Defensoría** en eventos con agencias homólogas del hemisferio, le permitió profundizar en el conocimiento de los mecanismos utilizados por las entidades gubernamentales de defensa del consumidor en el resto del mundo y de esta manera incidir positivamente en el servicio que se brinda a la población consumidora en El Salvador.

En el ámbito internacional destacan, entre otros, los siguientes resultados:

- **Memorándum de Entendimiento.** En agosto de 2014, la **Defensoría del Consumidor** y Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos (PROFECO), firmaron el Memorándum de Entendimiento para la Asistencia Mutua en Materia de Protección al Consumidor. Este acuerdo entre agencias homólogas tiene como objetivo, promover la cooperación para que, en la medida de sus posibilidades, formulen y ejecuten programas y proyectos en materia de consumo, que les permitan brindarse asistencia e intercambio de información para una mejor orientación, protección y defensa de los consumidores.
- **Fortaleciendo capacidades institucionales.** En octubre de 2014, la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo, aprobó un proyecto que tiene como objetivo el fortalecimiento de las capacidades técnicas de la **Defensoría del Consumidor**, para la promoción y protección de derechos de las personas consumidoras.
- **Coordinación y enlace con el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA).**

La Defensoría fue nombrada oficialmente por el gobierno de la República como la representante oficial del país ante la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y, en virtud de ese nombramiento, se está participando de manera activa en las diferentes acciones que se impulsan, sean de carácter virtual (teleconferencias), o de manera presencial en algún evento.

En marzo de 2014, la Presidenta de **La Defensoría** participó en el lanzamiento de la 2ª Fase del Sistema Interamericano de Alerta Rápida (SIAR) de la RCSS, realizado en Perú;



y, al mismo tiempo, durante el lanzamiento del Programa COMPAL III, con el fin de fortalecer las capacidades de las instituciones de competencia y protección al consumidor, a partir de todas las experiencias, lecciones y aprendizajes nacionales resultado de las fases I y II del Programa.

- **Taller regional “Sistemas de Control de alimentos basados en el riesgo” y 19ª Reunión del Comité Coordinador FAO-OMS para América Latina y el Caribe (CCLAC)”.** Esta participación contribuyó a fortalecer el conocimiento institucional de **La Defensoría** en el marco del cumplimiento de sus competencias de vigilancia del mercado de alimentos y, en particular, para la verificación de la inocuidad de alimentos a partir de las experiencias y avances en en el ámbito internacional.

12 Fortalecimiento y desarrollo institucional



Para promover y asegurar la nueva visión y estrategia de transformación del Estado, definida en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 El Salvador productivo, educado y seguro, la **Defensoría del Consumidor** implantó el sistema de gestión de la calidad, la cual se hace una realidad por medio de una Política de Calidad que asegura brindar servicios públicos con calidad, calidez, oportunos y cercanos.

La Defensoría obtuvo en marzo de 2015, la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 para el "Proceso de Atención de Controversias de Consumo". La certificación internacional fue otorgada por AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación.

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en ISO 9001:2008, beneficia a las personas consumidoras al reducirse los tiempos de atención y recepción de la denuncia, así como de la tramitación en avenimiento y/o conciliación, en este último caso el tiempo de tramitación se redujo en 18 días, pasando de 41 días en el año 2010 a 23 días en 2014.



En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, **La Defensoría** logró la acreditación como Organismo de Inspección, bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012, otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA). Esta acreditación proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección que realiza por medio de la Dirección de Vigilancia de Mercado, para proteger la salud y la seguridad en el consumo; así como el bolsillo de las personas consumidoras.

Es relevante destacar que **La Defensoría** es, a nivel centroamericano, la primera institución gubernamental de protección al consumidor acreditada bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012.

El Sistema de Gestión, apoyado en la norma ISO/IEC 17020:2012, proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección que realiza la Dirección de Vigilancia de Mercado. Un resultado importante desde el enfoque de la calidad y eficiencia es haber pasado de un 75% (primer trimestre de 2012) a un 100% (diciembre 2014) de actas de inspección libres de error.



Certificado de Acreditación

Registro: OIA-03:14

En virtud de la autoridad otorgada a este organismo se acredita a:

Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor

Quien ha cumplido los requisitos establecidos en el Reglamento del OSA para acreditación de organismos de evaluación de la conformidad, los criterios de acreditación, las políticas establecidas por el OSA y los requisitos de la norma ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección, por lo tanto se le reconoce como

Organismo de Inspección Tipo "B" Acreditado

Para realizar las actividades establecidas en el Alcance de la Acreditación en las instalaciones de: 77 avenida norte #514, Col. Escalón, San Salvador, El Salvador.

Se extiende en la ciudad de San Salvador, a los once días del mes de junio de dos mil catorce.


Licda. Gilma Haydeé Molina Montoya
Directora Técnica

El Organismo Salvadoreño de Acreditación es miembro de:

Cooperación Interamericana
de Acreditación (IAAC)

Cooperación Internacional de
Acreditación de Laboratorios (ILAC)

Este certificado solamente es válido con el alcance de la acreditación vigente.





Liderazgo en transparencia institucional

En mayo de 2014, **La Defensoría** realizó cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas, dirigidas a la población de las zonas central, occidental y oriental del país con una audiencia especial de 989 personas, entre representantes de las asociaciones de consumidores y grupos gestores, sociedad civil, instituciones públicas del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, empresa privada y de la academia.

En cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, clasificó y divulgó la información oficiosa en el portal **Gobierno Abierto**.

En el período que se informa esta oficina atendió 1,029 casos, clasificados de la siguiente manera:

- 529 consultas.
- 147 solicitudes de información.
- 33 reclamos y 17 quejas.
- 14 sugerencias de mejora.
- 194 orientaciones.
- 66 derivaciones.
- 29 comentarios positivos.



Por quinto año consecutivo, la **Defensoría del Consumidor** se ha posicionado con nota de 10 en el ranking de cumplimiento al Art. 10 de la LAIP, relacionada con la “Publicación de información oficiosa”, reconocimiento otorgado por la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República.

En 2014, **La Defensoría** recibió el Premio Plata a la Transparencia y la Democracia, otorgado por el Observatorio Ciudadano de Transparencia, de Iniciativa Social para la Democracia.

I. Ejecución presupuestaria

Se presenta a continuación un informe consolidado sobre el presupuesto asignado a la **Defensoría del Consumidor** para el período informado, las modificaciones a las que se ha visto sometido y su ejecución. Es importante destacar que **La Defensoría** presenta una alta capacidad de ejecución de los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus funciones.

Ejecución del presupuesto 2014

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2014 fue de **\$ 5,639,935.00**; este presupuesto fue incrementado en un monto de **\$ 800,000.00** proveniente del apoyo del programa PROCALIDAD, con lo cual el presupuesto institucional ascendió a **\$ 6,439,935.00**.

Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2014

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2014			
		Votado	Modificado ¹	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,798,335.00	4,790,462.18	4,675,509.75	97.60
54	Bienes y servicios	780,920.00	1,310,822.07	1,297,417.46	98.98
55	Gastos financieros y otros	45,555.00	42,576.12	42,200.96	99.12
56	Transferencias corrientes		17,027.27	17,027.27	100.00
61	Inversión en activos fijos	15,125.00	175,547.36	169,859.63	96.76
	Total	5,639,935.00	6,336,435.00	6,202,015.07	97.88

Del presupuesto modificado se ejecutó el **97.88%** equivalente a **\$ 6,202,015.07** distribuido de la siguiente forma: el 75.39% se invirtió en remuneraciones; el 20.92% se destinó a la compra de bienes y servicios; el 0.68% fue utilizado para cubrir gastos financieros; el 0.27% a transferencias corrientes y el 2.74% restante, se invirtió en la adquisición de activo fijo.

Ejecución del presupuesto 2015

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2015 es de **\$5,647,100.00** asignándole para el período enero-mayo **\$2,179,220.00**; estos montos se modifican a partir del refuerzo presupuestario para el financiamiento de las acciones en el marco del programa PROCALIDAD, por la cantidad de **\$ 141,085.00**, del cual se proyectó ejecutar un monto de **\$ 93,000.00** en el período de abril a mayo, generando un presupuesto modificado de **\$ 2,272,220.00** a mayo 2015; de éste se tuvo una ejecución de **\$ 2,204,659.52** que incluye una ejecución proyectada para los meses de abril y mayo, lo cual representa una ejecución del 97.03%.

Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2015, más el proyectado de abril a mayo 2015

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2015					
		Votado a mayo	Modificado a mayo	Ejecutado a marzo	Proyectado abril y mayo	Ejecutado + proyectado	%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5=3+4)	6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,832,687.00	1,832,687.00	1,081,233.97	694,406.00	1,775,639.97	96.89
54	Bienes y servicios	292,033.00	385,033.00	163,442.98	222,294.00	385,736.98	100.18
55	Gastos financieros y otros	39,375.00	39,375.00	38,971.96	450.00	39,421.96	100.12
61	Inversión en activos fijos	15,125.00	15,125.00	3,860.61		3,860.61	25.52
Total		2,179,220.00	2,272,220.00	1,287,509.52	917,150.00	2,204,659.52	97.03

II. Estados financieros



MURCIA & MURCIA, S.A. DE C.V.
M & M
AUDITORES Y CONSULTORES

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Licenciada
Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta de la
Defensoría del Consumidor
Presente.

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de la **Defensoría del Consumidor**, que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2014 y 2013, el Estado de Rendimiento Económico, el Estado de Flujo de Fondos y el Estado de Ejecución Presupuestaria por los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros.

La administración de la Defensoría es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dependencia del Ministerio de Hacienda. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros, que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (Nia's) y Normas de Auditoría Gubernamental (Gao) emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Dichas normas requieren que cumplamos con los requisitos éticos, así como planear y efectuar la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los Estados Financieros están libres de errores significativos. Una auditoría implica efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los Estados Financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, ya sea por fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros por la Defensoría, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en las circunstancias, pero no para expresar una opinión sobre la efectividad del



MURCIA & MURCIA, S.A. DE C.V.
M & M
AUDITORES Y CONSULTORES

control interno de la Defensoría. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

No tenemos un programa de revisiones de control de Calidad efectuado por una organización externa no afiliada como lo requiere la sección 2, párrafo 2.7. De las Normas de Auditoría Gubernamental citadas, porque el programa no es ofrecido por organizaciones profesionales en El Salvador.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión.

En Nuestra Opinión, los Estados Financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la **Defensoría del Consumidor**, al 31 de diciembre de 2014, y de su desempeño financiero y sus flujos de fondos por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dependencia del Ministerio de Hacienda.


Informe sobre otros requisitos legales y normativos.

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República; es nuestra responsabilidad evaluar el control interno y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, en consecuencia hemos emitido nuestros informes de fecha 30 de Abril de 2015 y nuestra Carta de Gerencia al 31 de diciembre de 2014, los cuales son parte integral de la auditoría realizada.

Este informe es únicamente para el conocimiento y uso de la Defensoría del Consumidor y Presidencia de la Corte de Cuentas de la República. Esta restricción no intenta limitar la distribución de este informe que mediante la aprobación de la Defensoría del Consumidor, puede ser de conocimiento público.

San Salvador, 30 de Abril de 2015.




MURCIA & MURCIA S. A. DE C. V.
AUDITORES Y CONSULTORES
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Director Presidente
Registro No. 704



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013**

(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2014	2013
RECURSOS		
FONDOS	\$ 125,017	\$ 64,304
Disponibilidades	123,662	61,028
Anticipo de Fondos	1,355	3,276
Inversiones Financieras	\$ 576,345	\$ 734,497
Inversiones en Existencias	\$ 95,115	\$ 106,102
Inversiones en Bienes de Uso	\$ 2,337,072	\$ 2,427,521
Inversión en Proyectos y Programas	\$ 488,786	\$ 488,786
TOTAL RECURSOS	\$ 3,622,335	\$ 3,821,210
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente	\$ 48,356	\$ 39,266
Depósitos Ajenos	\$ 43,606	\$ 38,616
Depósitos en Retenciones Fiscales	\$ 2,312	\$ 290
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	\$ 2,438	\$ 360
Financiamiento de Terceros	\$ 601,854	\$ 713,259
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 44,946	\$ 157,449
Acreedores Monetarios por Pagar	\$ 610	\$ -
Operaciones de Ejercicios Anteriores	\$ 556,298	\$ 555,810
PATRIMONIO ESTATAL	\$ 2,972,125	\$ 3,068,685
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	\$ 497,201	\$ 482,576
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 693,907	\$ 818,348
Resultado del Ejercicio	\$ (110,877)	\$ (124,441)
Detrimento Patrimonial	\$ (5,654)	\$ (5,346)
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	\$ 3,622,335	\$ 3,821,210

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta

Lic. German Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera

Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional

Murcia & Murcia S.A. de C.V.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 6,203,875	\$ 6,268,045
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,408,380	5,261,114
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	795,134	1,005,753
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	361	1,178
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 6,314,752	\$ 6,392,486
Gastos de Personal	4,675,510	4,647,761
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	1,351,506	1,384,572
Gastos en Bienes Capitalizables	34,625	48,682
Gastos Financieros y Otros	4,235	12,150
Gastos en Transferencias Otorgadas	17,027	0
Costos de Ventas y Cargos Calculados	223,082	212,080
Gastos de Actualización y Ajustes	8,767	87,241
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ (110,877)	\$ (124,441)


Licda. Yancy Guadalupe Urbina González
Presidenta




Lic. German Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera




Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional


Murcia & Murcia S.A. de C.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2014	2013
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ 61,028	\$ 64,973
Fuentes Operacionales	\$ 6,372,884	\$ 6,583,050
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,068,743	4,866,977
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	609,731	704,723
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	694,410	1,011,350
Usos Operacionales:		
Acreedores Monetarios por:	\$ 6,321,262	\$ 6,568,736
Remuneraciones	4,543,772	4,584,452
Adquisiciones de Bienes y Servicios	941,539	829,249
Gastos Financieros y Otros	42,196	39,616
Transferencias Corrientes Otorgadas	17,027	
Inversiones en Activos Fijos	58,054	92,448
Operaciones de Ejercicios Anteriores	718,674	1,022,971
RESULTADO OPERACIONAL	\$ 51,622	\$ 14,314
Fuentes no Operacionales:	\$ 76,541	\$ 80,816
Anticipos a Empleados	12,220	11,764
Anticipos por Servicios	0	56
Anticipo a Proveedores	4,015	3,674
Depósitos Ajenos	32,248	27,097
Depósitos Retenciones Fiscales	14,343	24,500
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	13,715	13,725
Usos no Operacionales:	\$ 65,529	\$ 99,075
Anticipos a Empleados	10,305	12,971
Anticipos por Servicios	0	50
Anticipo a Proveedores	4,009	3,677
Depósitos Ajenos	27,257	32,174
Depósitos Retenciones Fiscales	12,321	30,838
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	11,637	19,365
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	\$ 11,012	\$ (18,259)
DISPONIBILIDADES FINALES	\$ 123,662	\$ 61,028

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta

Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional

Lic. German Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera

Murcia & Murcia S.A. de C.V.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2014		2013	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
INGRESOS	\$ 6,336,435	\$ 6,203,514	\$ 6,435,597	\$ 6,266,867
Transferencias Corrientes del Sector Público	5,536,435	5,408,380	5,412,335	5,261,114
Transferencia de Capital	800,000	795,134	1,023,262	1,005,753
Menos:				
EGRESOS	\$ 6,336,435	\$ 6,202,015	\$ 6,435,597	\$ 6,259,025
Remuneraciones	4,790,462	4,675,510	4,776,646	4,647,761
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,310,822	1,297,417	1,377,329	1,333,458
Gastos Financieros y Otros	42,576	42,201	46,500	43,722
Transferencias Corrientes al Sector Privado	17,027	17,027		
Inversiones en Activos Fijos	175,548	169,860	235,122	234,084
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ -	\$ 1,499	\$ -	\$ 7,842

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta




Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional




Lic. German Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera




Murcia & Murcia S.A. de C.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández





Política de Calidad

“Nuestro compromiso es la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos, de forma oportuna, eficaz, con calidez y cercana a los consumidores. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia y capacidad del personal y en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad”.

Objetivos de la Calidad

Objetivo General: Satisfacción de los usuarios y usuarias.

Objetivos Específicos:

Prestar servicios oportunos

Prestar servicios eficaces

Prestar servicios con calidez y

Prestar servicios cercanos a los consumidores.

Objetivo General: Mejora continua de los servicios.

Objetivos Específicos:

Eficacia de la formación

Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad



Misión

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

Visión

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.

Centros de Solución de Controversias

San Salvador

Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida Sur, colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo).
Tel.: 2231-8900

Santa Ana

7ª calle Poniente entre la 2ª avenida Sur y avenida Independencia # 3, Santa Ana.
Tels.: PBX: 2486-1100.

Plan de La Laguna

Calle Circunvalación # 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, El Salvador.
Tel.: 2526-9000.

San Miguel

Centro Comercial "La Plaza", local # 3 primer nivel, Alameda Roosevelt, carretera Panamericana, kilómetro 140 y avenida Nicaragua, San Miguel.
Tels.: 2667-3654, 2667-2878, 2667-2863 y 26672865

Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor

Chalatenango

4ª calle Poniente, Av. Libertad, # 11, Centro de Gobierno.
Tel.: 2335-2108.

Usulután

Final 4ª Av. Sur, Centro de Gobierno.
Tel.: 2662-0298.

Sonsonate

Colonia Santa María, pasaje "A", # 13, 14 y 15.
Tel.: 2527-8369; 2451-0530.

Ahuachapán

1ª Av. Sur y 5ª calle Oriente # 4-2, Barrio Santa Cruz.
Tel.: 2443-0390; 2527-8206.

San Vicente

Calle 1 de Julio y 2ª Av. norte casa # 9.
Tel.: 2527-8342; 2393-0234.

Cabañas

5ª Av. Sur # 18, Barrio El Calvario, Centro de Gobierno.
Tel.: 2382-3051.

Cuscatlán

Cojutepeque, calle José Francisco López, Av. Los Héroes.
Tel.: 2372-0185; 2372-0192

Morazán

San Francisco Gotera, 2ª calle Poniente y 3ª Av. Sur, Barrio El Centro, Centro de Gobierno.
Tel.: 2527-8310/08; 2654-0016.

La Paz

Zacatecoluca, kilómetro 56, final 10ª Av. Sur, Centro de Gobierno.
Tel.: 2334-0237.

La Unión

3ª calle Poniente y 2ª Av. Norte # 1-3.
Tel.: 2604-4007.

Ventanillas de Atención a la Consumidora

CIUDAD MUJER:

Colón, Santa Ana, Usulután, San Martín, San Miguel y Morazán



Defensoría en línea @
www.defensoria.gob.sv

 Defensoriaelsalvador

 Defensoría del Consumidor

 @Defensoria_910