**RESOLUCIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

**SOLICITUD NÚMERO 039/2015**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las catorce horas y quince minutos del día veinte de mayo del año dos mil quince, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **039/2015** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita la señorita **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, portadora de su Documento Único de Identidad número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxx, quien requiere: **“Solicito me puedan prestar material educativo por tener nuestra primera defensa de tesis, la cual está relacionada con la Defensoría del Consumidor siendo ésta el día domingo 24 de los corrientes.”,** sobre lo cual aclaró que: ***“El tema es ALCANCES DEL PROCESO SANCIONATORIO SOBRE VULNERACION DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR PROVEEDORES FINANCIEROS Y LOS EFECTOS LIMITADOS DE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN BENEFICIO DIRECTO DE LOS Y LAS***

***CONSUMIDORES, el material solicitado como préstamo es solamente como material de apoyo para nuestra defensa, la cual podría ir personalmente a traerla.”***, se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP- y, que la información requerida, no se encuentra entre las excepciones enumeradas en el artículo 19 y 24 de la LAIP, se resuelve:

**PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE**

Se pone a su disposición en formato físico los siguientes materiales educativos:

* **1 Brochure de los Derechos de consumidores y consumidoras.**
* **1 Afiche de los Derechos de consumidores y consumidoras.**
* **1 Afiche de los 7 derechos de las personas consumidoras, usuarias de servicios y productos financieros.**

Pueden ser retirados en la **Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia**, ubicada en calle Circunvalación, número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. **Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**, **excepto el día viernes veintidós de mayo del presente año**, ya que la Asamblea Legislativa, ha aprobado para dicha fecha, **asueto para el sector público de este municipio**.

Asimismo, se informaen la página web [**www.defensoria.gob**](http://www.defensoria.gob)**.sv**, sección **“Servicios”,** ítem **“Guía –** **Materiales educativos**”, se encuentran publicados brochure relacionados a los medios alternos de solución de controversias, procedimiento sancionatorio y, de productos y servicios financieros, los cuales pueden ser descargados en formato pdf:

* **ABC Aprendamos bien sobre los medios alternos de solución conflictos**
* **¿Sabe cómo resolver sus controversias de consumo?.**
* **15 recomendaciones para el buen uso de su tarjeta de crédito.**
* **Consejos prácticos para el manejo de Tarjetas de Crédito y Débito**
* **Cómo poner una denuncia.**
* **Derechos de los usuarios y usuarias de servicios financieros.**
* **Obligaciones y prohibiciones de los proveedores financieros.**

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia