



PRINCIPALES LOGROS

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR 2017



**Defensoría
del Consumidor**

Gobierno de
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

1

Atenciones brindadas a personas consumidoras

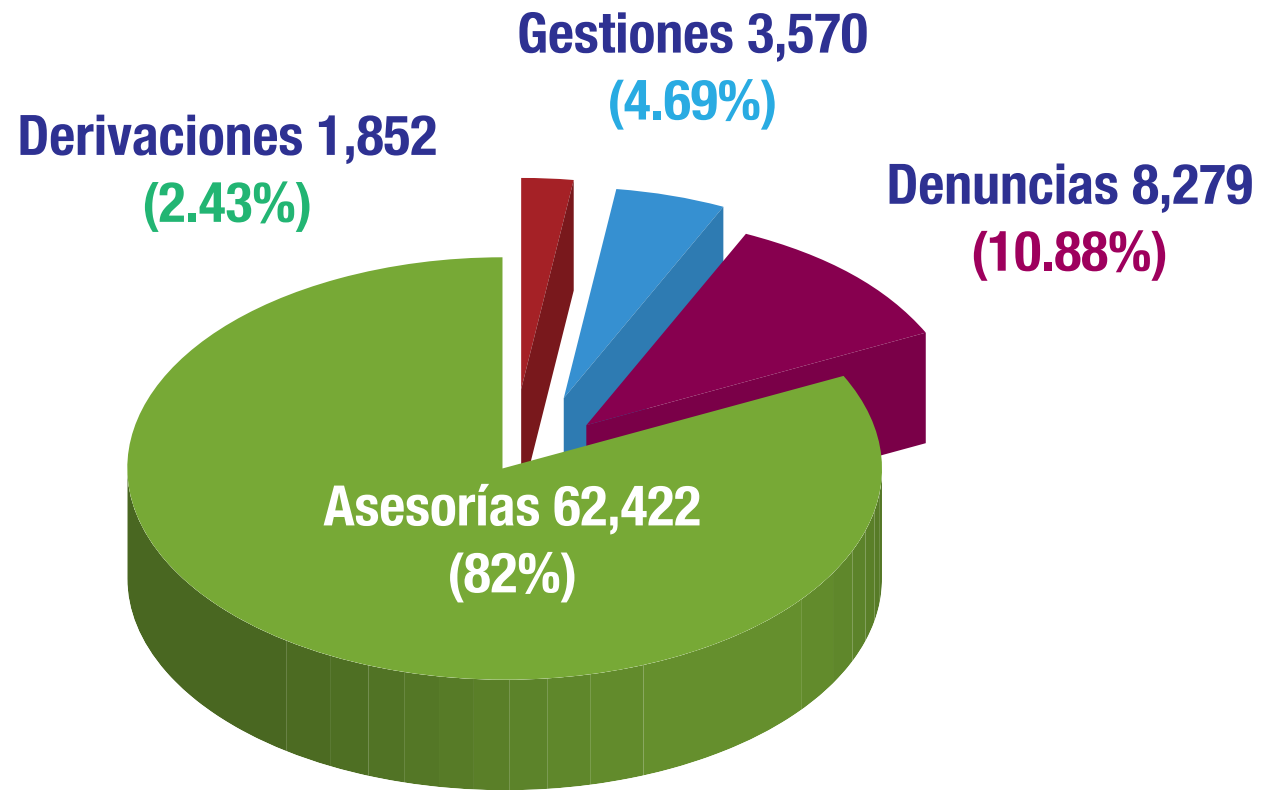
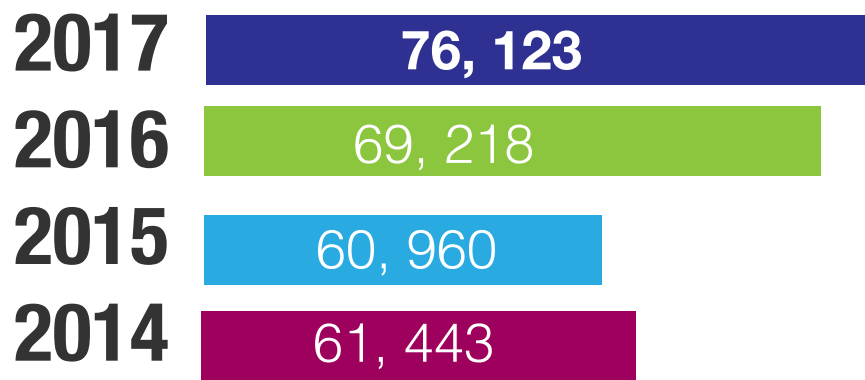


76,123

personas consumidoras

6,170 (8.82%)

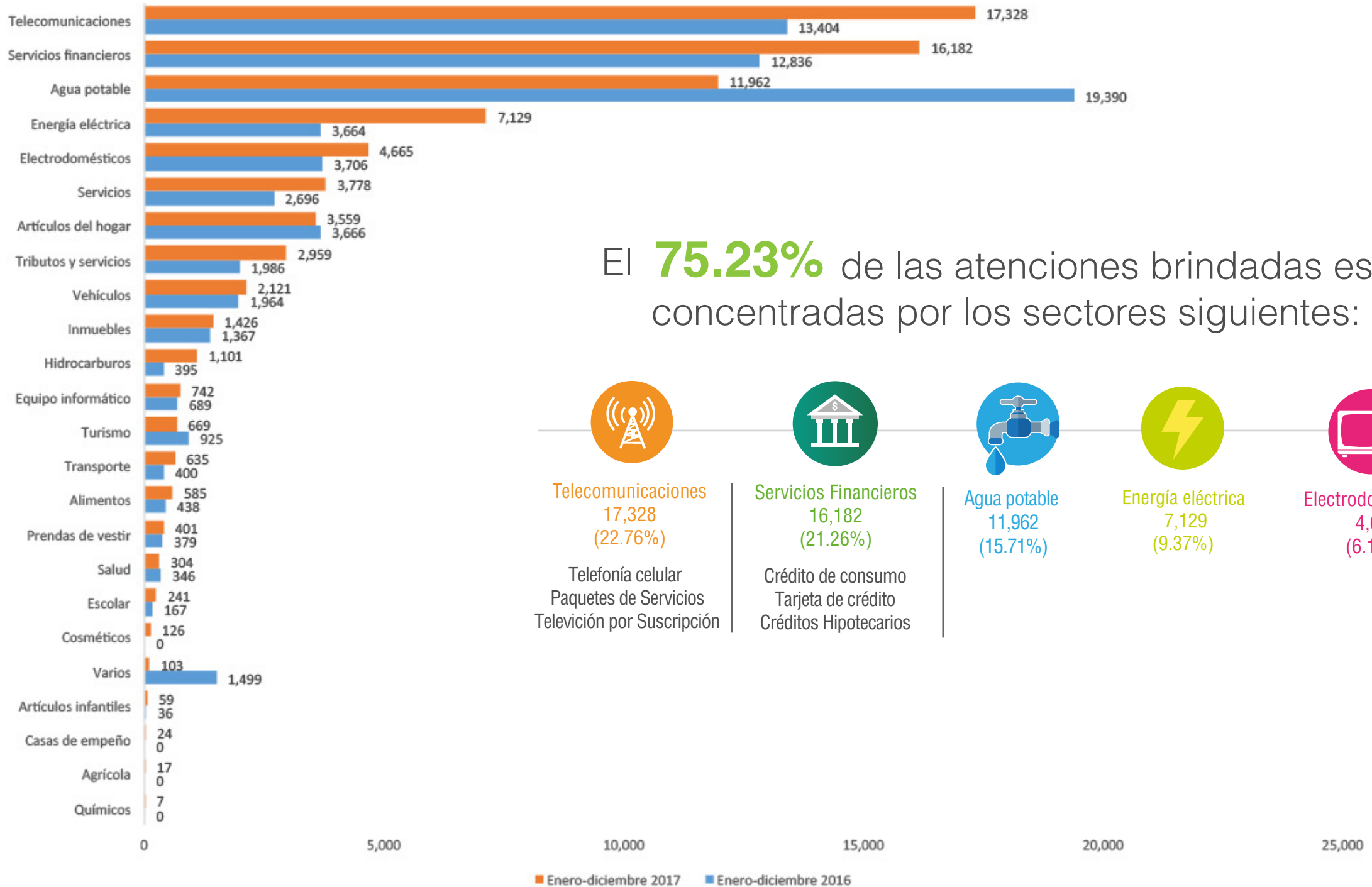
Atenciones adicionales a las brindadas en 2016



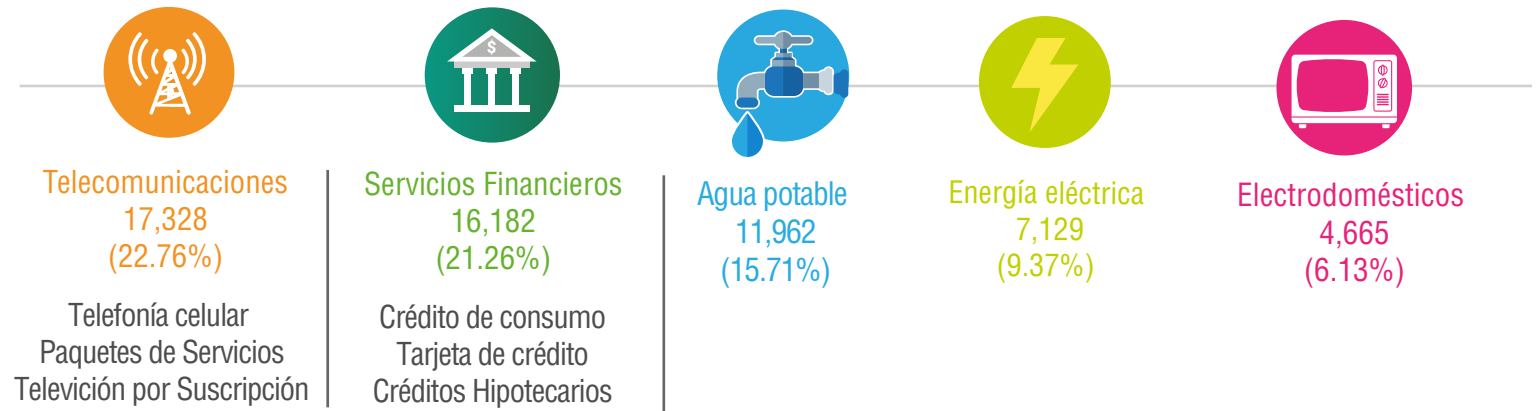
267,744

Personas consumidoras atendidas durante la gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén

Atenciones por sector y categoría, 2017



El **75.23%** de las atenciones brindadas están concentradas por los sectores siguientes:



Denuncias por sector y categoría, 2017



En el período, el sector agua potable mostró una notable caída en el número de denuncias atendidas en la Defensoría del Consumidor, es decir, de **5,640 menos (59.14%)**, con respecto a las atendidas en 2016.

Por el contrario, el sector telecomunicaciones reportó un incremento porcentual del **39.09% (437 denuncias)**.



2

Protección Económica y restitución de derechos a personas consumidoras

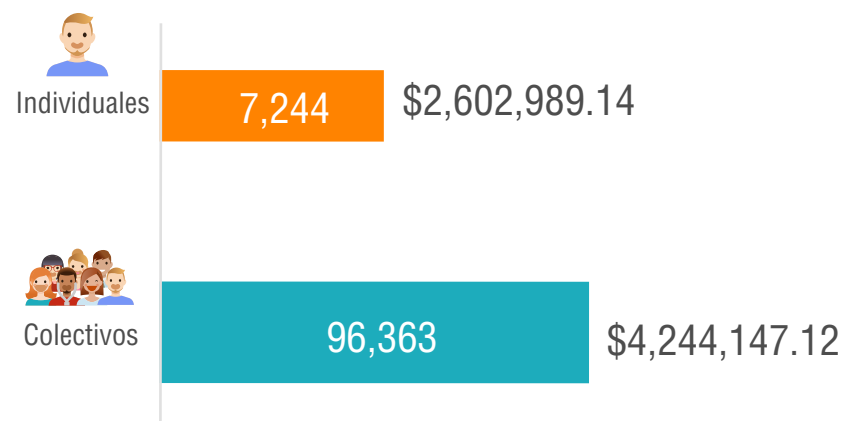


La recuperación económica registra un crecimiento de **\$1,209,373.16** dólares, es decir, 21.4% con respecto al año 2016.

En 3 años y medio de Gobierno del
Presidente Salvador Sánchez Cerén

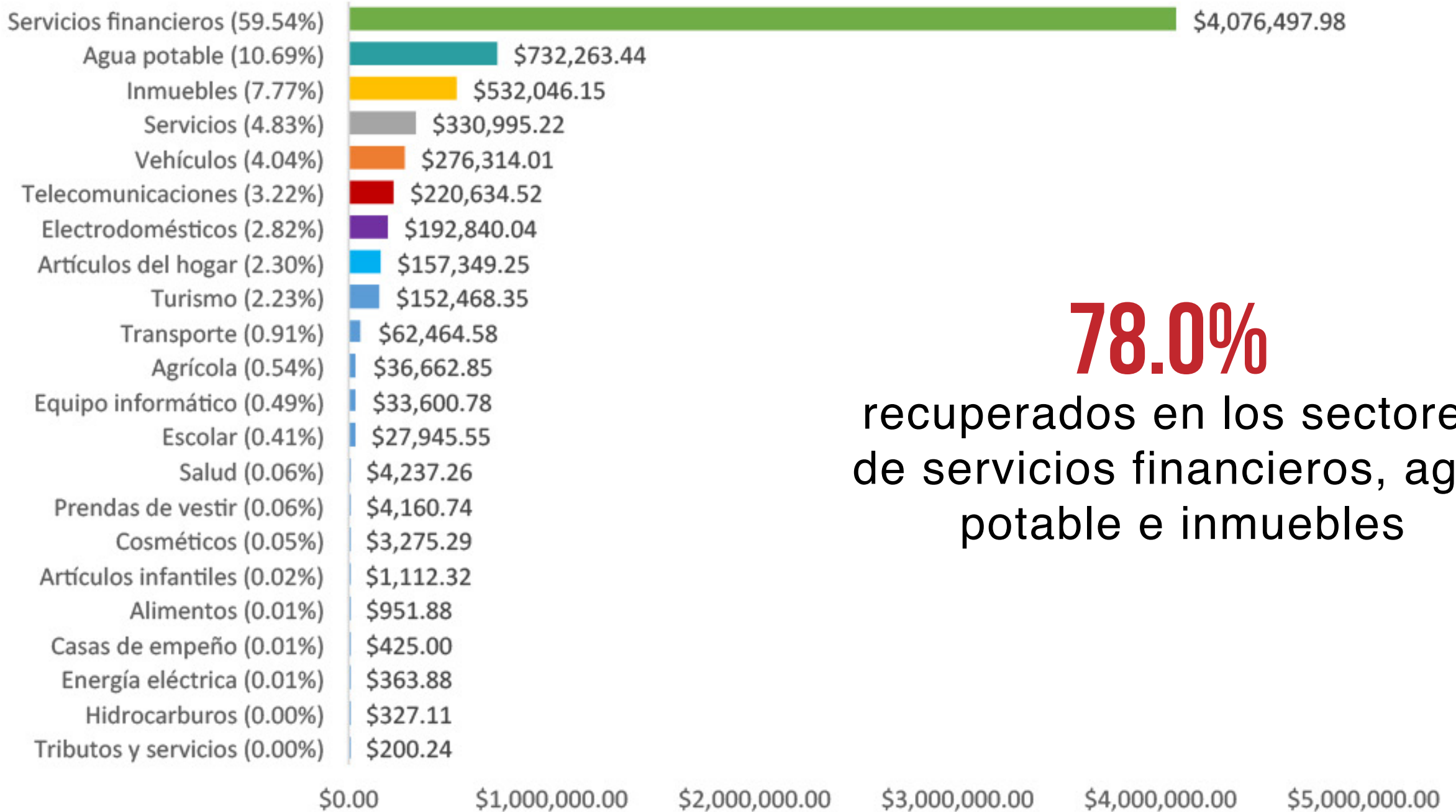


— se han recuperado — **\$16,912,142.86**



Montos recuperados según
tipo de caso

Protección Económica y restitución de derechos a personas consumidoras



78.0%
recuperados en los sectores
de servicios financieros, agua
potable e inmuebles



Imposición de sanciones a infractores de la Ley



\$1,572,7281.49

Multas impuestas



66 CASOS

en los que se impuso sanción

\$3,557,042.94

Montos ordenados de devolución económica

Proveedor	Sector	Ruperación	Beneficiados	Multa impuesta
• GMG Servicios El Salvador S.A. de C.V	Servicios financieros	\$3,543,555.12	86,469	\$1,096,750.00
• Inversiones Hidraulicas, S.A. de C.V	Agua Potable	\$6,794.00	166	\$12,719.40
• CEDECEL, S.A. de C.V Edgar Iván Contreras Barrera	Telefonía móvil	\$1,376.99	14	\$8,115.95
• Banco Agrícola, S.A	Servicios financieros	\$1,976.83	3	\$5,395.20
• AMPO, S.A de C.V.	Agua Potable	\$2,440.00	167	\$3,289.50
• Banco Citibank de El Salvador, S.A.	Servicios Financieros	\$900.00	1	\$896.40
Total		\$ 3,557,042.94	86,817	\$ 1,127,166.45



\$922,129

Multas pagadas en el Ministerio de Hacienda



4

Protección jurídica de las personas consumidoras

2006 - 2017

DAVIVIENDA



Colectivo

Práctica empresarial sancionada

Cargos y comisiones por pagos anticipados

Incumplimientos a la LPC:

Art. 19 literal m)

Infracción comprobada por el

Tribunal Sancionador: Art. 42 literal b)

Multa	\$ 453,099.60
Devolución	\$ 451,357.78
Beneficiados	203

2006 - 2017

CUSCATLÁN



Colectivo

Práctica empresarial sancionada

Recargo por inactividad de cuentas de ahorro

Incumplimientos a la LPC:

Art. 19 literal a)

Infracción comprobada por el

Tribunal Sancionador: Art. 44 literal d)

Multa	\$ 485,810.40
Devolución	\$ 407,937.95
Ahorrahabientes	13,162

AVANCES DE LA DEVOLUCIÓN

DAVIVIENDA

\$ 451,357.78



\$ 423,713.85
(93.38%)

203 ahorrahabientes

CUSCATLÁN



\$ 407,937.95



\$ 34,349.45
(8.42%)

13,162 ahorrahabientes



5 Transparencia y estabilidad en los precios



11,426

Establecimientos
visitados



268

Sondeos de
precios realizados

Para **2017** los sondeos mostraron un crecimiento del **29.47%** respecto a los realizados en el 2016

Comparando el precio promedio nacional 2016 y el precio promedio 2017, se reportan bajas de precios en los productos siguientes:



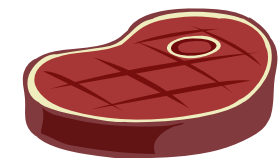
GRANOS BÁSICOS

- Bolsa de 50 libras de Harina de Trigo Fuerte (-12.29%);
- Bolsa de 50 libras de Trigo Fuerte Fortalecida (-11.66%);
- Bolsa de 50 libras de Harina de Trigo Semifuerte (-10.84%);
- Bolsa de 50 libras de Harina de Trigo Suave (-10.44%).



GRANOS BÁSICOS

- Quintal de frijol rojo de seda (-5.75%);
- Quintal de frijol tinto (-5.08%);
- Quintal de maíz blanco (-34.09%);
- Quintal de arroz nacional (-3.83%);



CARNES

- Libra de carne de posta de cerdo (5.48%);
- Libra de carne de res molida (-1.77%);
- Libra de carne choquezuela (-1.13%);



6

Vigilancia y transparencia de mercados



Principales hallazgos

- **24,129** productos vencidos.
- **34,128** productos sin precio a la vista; y,
- **17,500** productos sin fecha de caducidad en el etiquetado.
- Verificación de precios de venta máximo en **1,080 farmacias y botiquines**.
- **14,970** medicamentos (97,52%) cumplen PVMP.
- Más de **\$340 millones** en ahorro acumulado.

El 70.78% de los productos vencidos, es decir, 7 de cada 10, están concentrados en los siguientes alimentos:

Tipo de producto	Producto vencido 2017	
	Cantidad	%
Productos de harina*	3,888	16.11%
Galletas y golosinas	3,376	13.99%
Sabrosadores y especias	3,192	13.23%
Boquitas	2,568	10.64%
Bebidas en polvo	2,204	9.13%
Aderezos	1,852	7.68%

*Incluye: Tortillas para taco, harina de maíz



7

Acercamiento de servicios con calidad y calidez

25 puntos de atención a los consumidores



Ventanillas en Gobernaciones Político Departamentales / otros puntos de atención

- 1- Ahuachapán
- 2- Sonsonate
- 3- Chalatenango
- 4- Cojutepeque
- 5- La Paz
- 6- Sensuntepeque
- 7- San Vicente
- 8- Usulután
- 9- San Miguel
- 10- Morazán
- 11- La Unión
- 12- Kiosco Soyapango

Centros de Solución de Controversias

- 13- Santa Ana
- 14- Plan de La Laguna
- 15- Salvador del Mundo
- 16- San Miguel

Ventanillas en Ciudad Mujer

- 17- Sede Santa Ana
- 18- Sede Colón
- 19- Sede San Martín
- 20- Sede Usulután
- 21- Sede San Miguel
- 22- Sede Morazán, El Divisadero

Ventanillas en Casa de la Cultura y convivencia

- 23- Lourdes, Colón
- 24- Soyapango
- 25- Zacamil, Mejicanos

Además, puedes hacer uso gratuito de la línea directa 910, ubicada en nuestras ventanillas en Sonsonate, Cojutepeque, Sensuntepeque, San Vicente, y Usulután, o en las oficinas de la Alcaldía de Soyapango en Plaza Mundo.



Defensoría 2.0

6 TELÉFONOS DE ATENCIÓN DIRECTA 910

habilitados para atención gratuita y directa en las ventanillas de Usulután, Sonsonate, San Vicente, Cuscatlán, Sensuntepeque y Soyapango