

Tres años



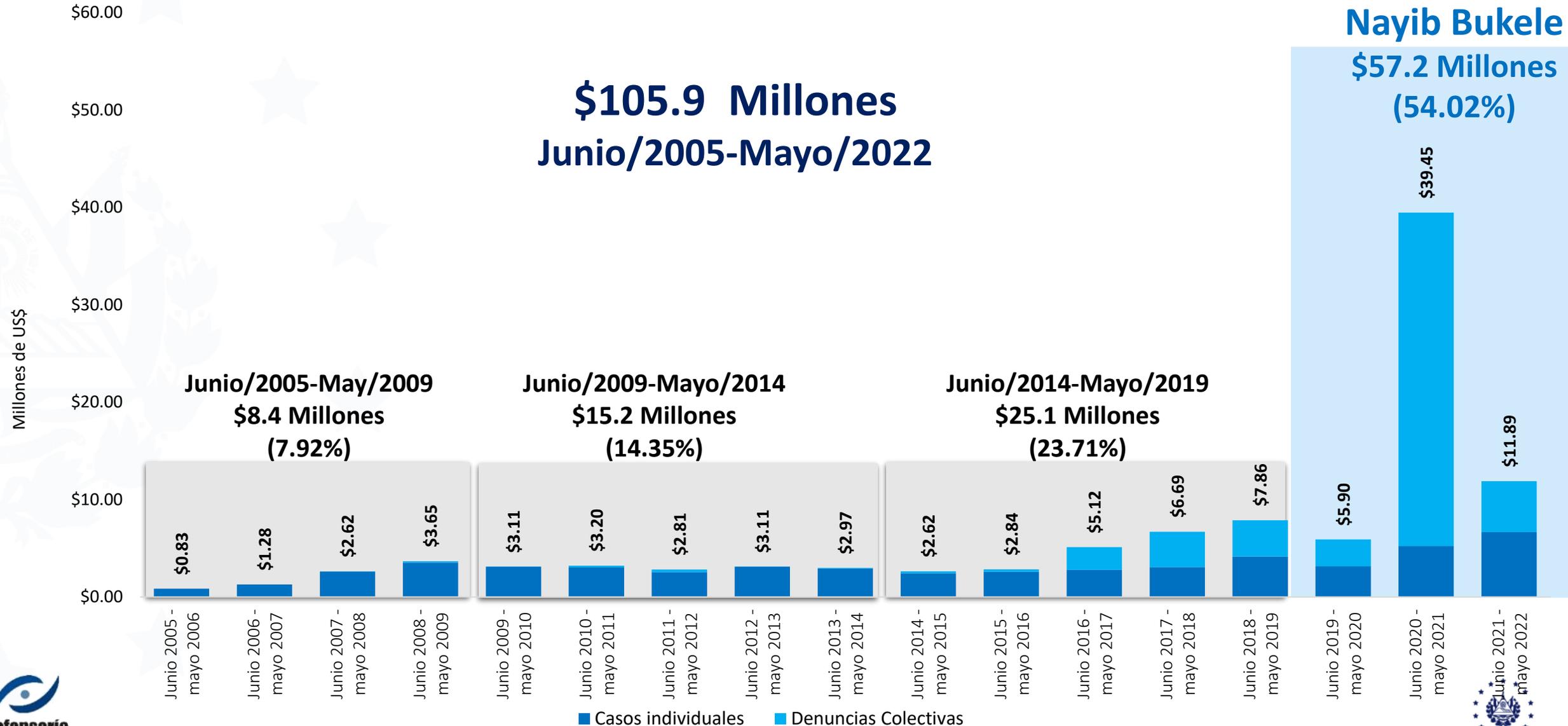
Resultados Institucionales

3 años de Gobierno



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

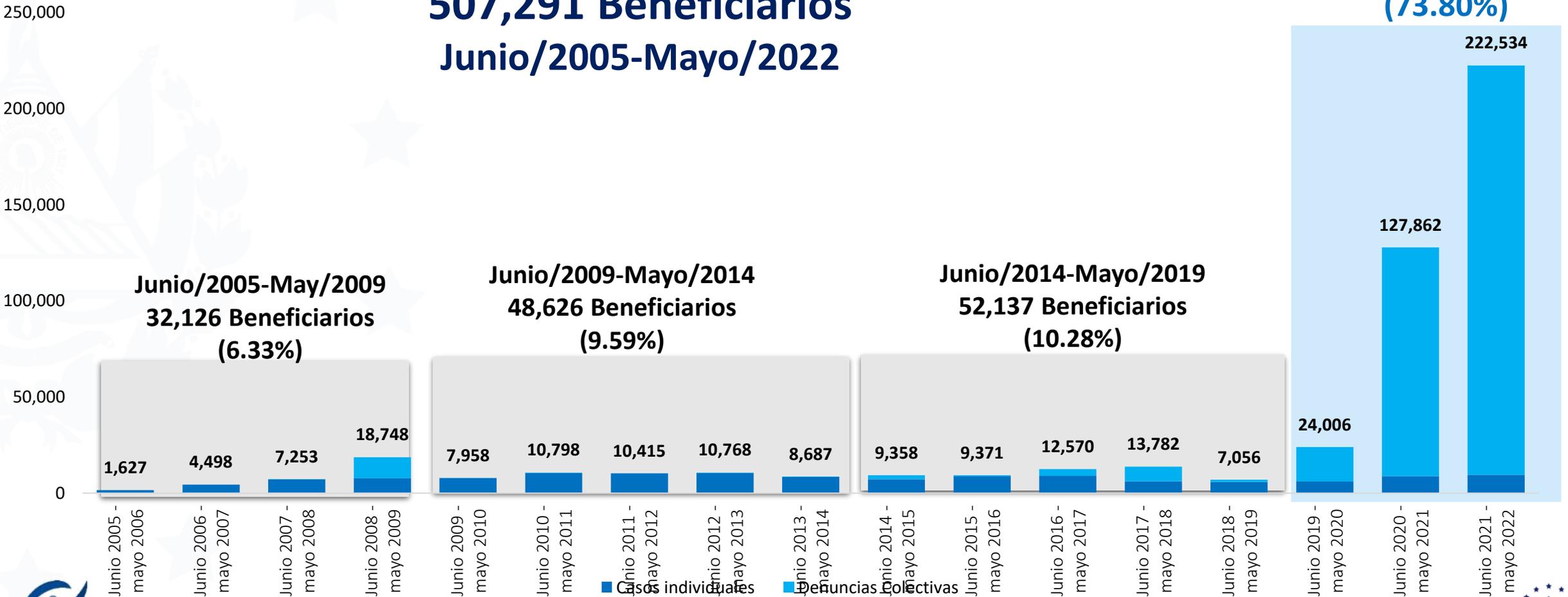
Monto recuperado en favor del consumidor



Beneficiarios con montos recuperados

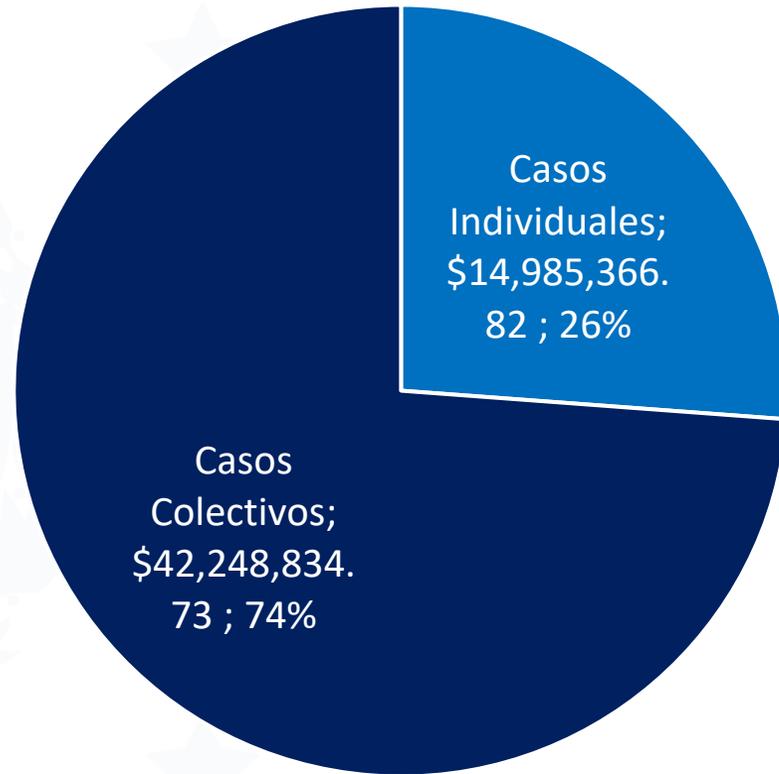
507,291 Beneficiarios
Junio/2005-Mayo/2022

Nayib Bukele
374,402 Beneficiarios
(73.80%)



Principales sectores con recuperación

Junio 2019-mayo 2022



■ Casos Individuales ■ Casos Colectivos



\$16.8 Millones en 80,536 Beneficiarios
Trasporte aéreo



\$16.7 Millones en 4,960 beneficiarios
Inmuebles



\$8.0 Millones en 22,518 beneficiarios
Artículos del hogar



\$4.3 Millones 4,035 beneficiarios
Créditos

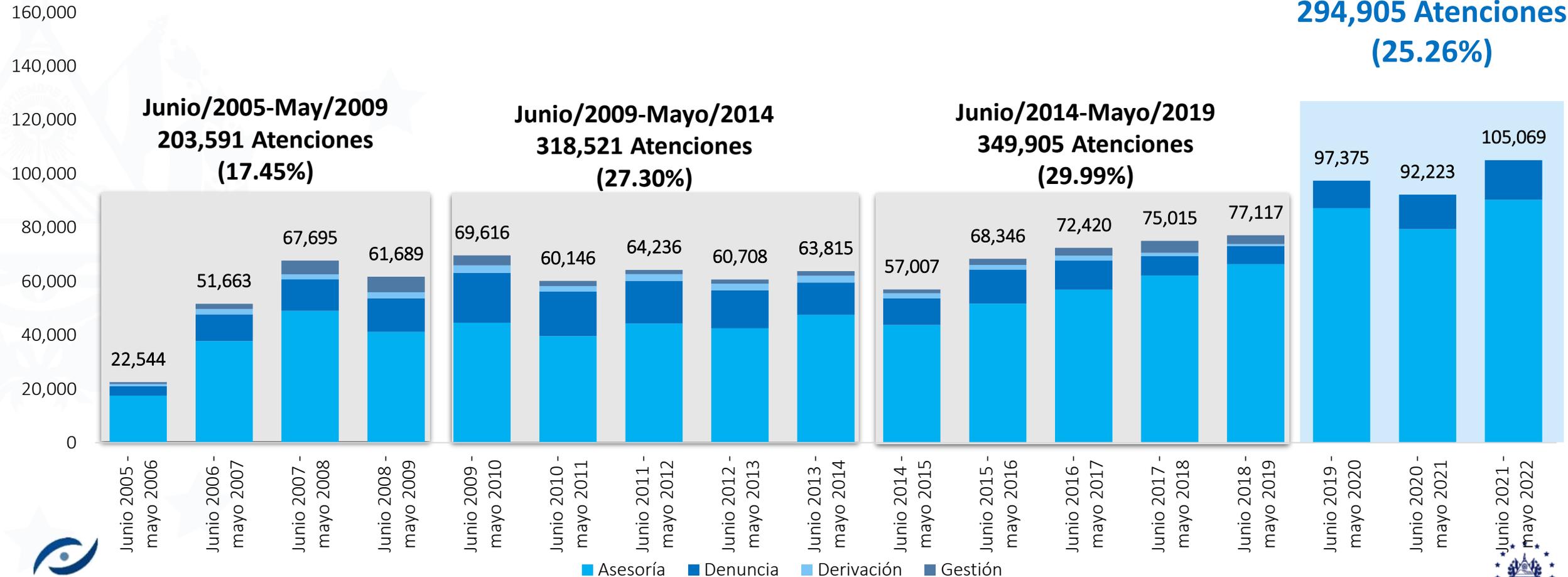


\$3.1 Millones en 27,165 Beneficiarios
Servicios

Atenciones brindadas por la Defensoría del Consumidor

1,166,684 Atenciones
Junio/2005-Mayo/2022

Nayib Bukele
294,905 Atenciones
(25.26%)



Principales sectores y Motivos

Junio 2019-mayo 2022

Créditos
74,335 (25.2%)



Telecomunicaciones
54,619 (18.5%)



Servicios
32,490 (11.0%)



Artículos del hogar
22,345 (7.6%)



Cobros, cargos y
comisiones indebidas
80,251 (27.2%)



Sobreendeudamiento
o (Plan de pagos)
31,844 (10.8%)



Incumplimiento de
contrato u oferta
69,967 (23.7%)



Mala calidad del
producto o servicio
21,993 (7.5%)



62.3%

69.2%

63 Medios de atención de la Defensoría del Consumidor,

2022

Medios presenciales de atención

4

Centros de
solución de
controversias

10

Ventanillas
Departamentales

6

Ventanillas en sedes
de Ciudad Mujer

4

Ventanillas en
alcaldías y casas de la
cultura

13

Puntos fijos de
atención



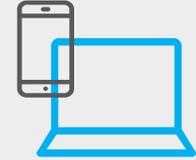
Medios no presenciales de atención

1

Call Center 910

14

Teléfonos directos



1

WhatsApp

1

Cuenta en Twitter

1

Cuenta en Facebook

1

Defensoría en línea
(Página web)

1

Chat en página web

1

Correo electrónico

1

App Defensoría 2.0

3

Ventanilla virtual
DC-CONAMYPE

1

Ventanilla Virtual

Nuevos proyectos para un servicio más efectivo

104,311

Atenciones por medios virtuales
(Junio/2019-Mayo/2022)



Plataforma “Agenda tu Cita



Ventanilla de Atención Virtual



Plataformas Multicanal para Atención a Consumidores
vía Whattapp y Redes Sociales



Conciliaciones Virtuales



Ventanillas Virtuales para Micro y Pequeñas Empresas
(CONAMYPE); Próximamente “Consulado de la Diáspora”



Creación de la Gerencia de Atención Virtual

Inspecciones realizadas

65,188 Inspecciones

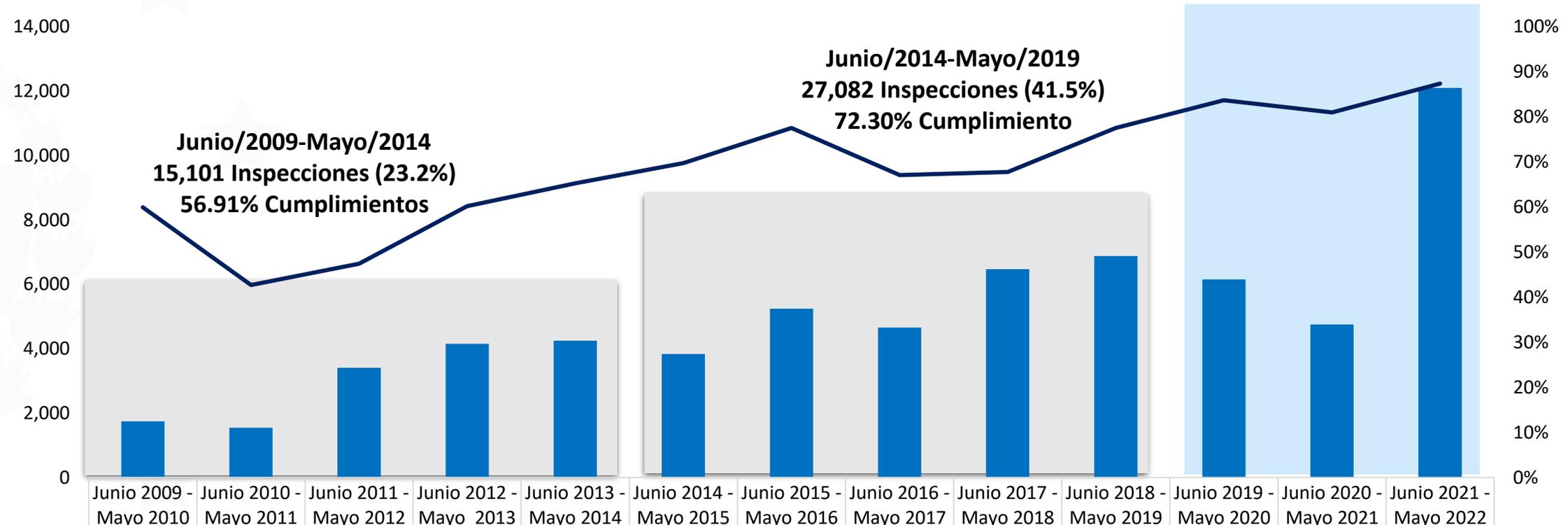
73.25% Cumplimientos

Junio/2009-Mayo/2022

Nayib Bukele

23,005 Inspecciones (35.3%)

85.09% Cumplimientos



	Junio 2009 - Mayo 2010	Junio 2010 - Mayo 2011	Junio 2011 - Mayo 2012	Junio 2012 - Mayo 2013	Junio 2013 - Mayo 2014	Junio 2014 - Mayo 2015	Junio 2015 - Mayo 2016	Junio 2016 - Mayo 2017	Junio 2017 - Mayo 2018	Junio 2018 - Mayo 2019	Junio 2019 - Mayo 2020	Junio 2020 - Mayo 2021	Junio 2021 - Mayo 2022
Inspecciones	1,743	1,544	3,410	4,154	4,250	3,836	5,240	4,657	6,471	6,878	6,151	4,751	12,103
% Cumplimiento	60%	43%	47%	60%	65%	70%	78%	67%	68%	78%	84%	81%	87%

Resultados de inspecciones especiales

Junio 2019-mayo 2022

46,616

Productos
vencidos (Art. 14)

6,843

Productos sin fecha
de vencimiento (Art. 28)

3,790

Producto con etiquetado distinto
al castellano (Art. 27)

2,335

Inspecciones de Contenido Neto
(90.06% cumplimiento)

1,852

Inspecciones de Etiquetado
nutricional de alimentos
(73.76% cumplimiento)

862

Inspecciones de observatorio de
publicidad
(54% cumplimiento)

1,852

Inspecciones de Etiquetado
general de alimentos
(61.29% cumplimiento)

887

Inspecciones de Etiquetado de
eficiencia energética
(54% cumplimiento)

306

Inspecciones de etiquetado de
instrumentos de pesaje de
funcionamiento no automatico
(54% cumplimiento)

Ampliando y Fortaleciendo la Vigilancia de mercado

Nuevos Ámbitos de Vigilancia



Fijación de precios máximos en la emergencia del COVID-19 (Marzo-Mayo/ 2020)



Verificación de medidas de bioseguridad en restaurantes y bares (2020-2021)



Verificación de Precios de Alimentos e Insumos Agrícolas (2021-2022)



Verificación de Precios de Combustibles y Precios Subsidiados de GLP (Desde Marzo/2022)



Inspecciones para verificar exoneración del arancel a la importación de productos de la canasta básica e insumos agrícolas (Desde Marzo/2022)



Inspecciones de exención de cobro de FOVIAL a pescadores (Febrero/2022)



Nuevos Programas de Cumplimiento



Programa: “Aquí se respeta a los consumidores”:
341 establecimientos adheridos



Programa: “Sello de garantía en plataformas electrónicas”: 36 sitios web adheridos.



Manual de buenas prácticas: 10 empresas adheridos.



Revisión de 645 contratos y 1,766 anexos en telecomunicaciones y servicios financieros:



Creación de la Unidad de Fomento de Buenas Practicas de Bienes y Servicios



82 Talleres de divulgación de leyes y normas de marco legal de protección al consumidor:
1,210 empresas y 2,546 personas capacitadas
(1,380 mujeres y 1,166 hombres)



Resultado de Acciones en el marco de las 11 Medidas ante la Inflación Mundial

Entre el 11 de marzo/22 hasta el 5 de junio/2022

28,185

Verificaciones de Precios

21,588 verificaciones de precios de alimentos

5,212 verificaciones de precios en gasolineras y GLP

1,385 verificaciones de precios en agroservicios

356,102

Registros de Precios en la cadena de suministros de alimentos e insumos agrícolas

40

Casos de Investigación por Incremento Injustificado de Precios (Harinas de Trigo, Aceites, Huevos, Lácteos, Granos Básicos, insumos agrícolas, entre otros)

140

Requerimientos de Información por exoneración a impuestos de importación, determinación de inventarios y estructura de costos

35

Denuncias ante el Tribunal Sancionador

Educación y participación ciudadana

Junio 2019-mayo 2022

1,011

Acciones Educativas

 507

Talleres

 340

Webinarios

 97

Conversatorios

 44

Cursos
Virtuales

 18

Cursos
Presenciales

 5

Diplomados

33,785

Personas formadas en
temas de consumo



19,938

Mujeres



13,847

Hombres

Principales resultados institucionales

Junio 2019 – Mayo 2022

 **\$57.23**

Millones en devoluciones al consumidor



 **54.02%**

Del total de devoluciones reportadas en los 17 años de historia de la Defensoría (\$105.9 millones)

 **374,402**

Consumidores beneficiados con devoluciones



 **73.8%**

Del total de consumidores con devoluciones reportadas en los 17 años de historia de la Defensoría (**507,291**)

 **294,905**

Consumidores atendidos en la institución



 **104,311**

Consumidores atendidos en medios virtuales

 **23,005**

Inspecciones realizadas en mercados, supermercados, restaurantes, casas comerciales, etc.

 **33,785**

Personas formadas en temas de consumo mediante **1,011** acciones educativas

 **\$1.3**

Millones de cobro indebido identificados mediante 13 auditorías realizadas

 **\$3.2**

Millones impuestos en multas en 2,112 casos sancionados

Tres años

