



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Informe de Logros 2022

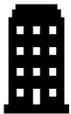
19 de Diciembre/2022

Montos recuperados por sectores y motivos

2022

\$13,884,752.51

Recuperado



Inmuebles

2,373 beneficiarios
\$6.3 Millones



Servicios Financieros

2,288 beneficiarios
\$2.5 Millones



Artículos del Hogar

1,469 beneficiarios
\$896.0 Mil



Vehículos

335 beneficiarios
\$881.2 Mil

81.2%

Montos Recuperados

15,674

Beneficiarios



Incumplimiento de
contrato u ofertas

5,929 beneficiarios
\$7.4 Millones



Cobros, cargos y
comisiones indebidas

4,202 beneficiarios
\$1.2 Millones



Clausulas abusivas

770 beneficiarios
\$1.3 Millones



Derecho de retracto y
desistimiento de compra

970 beneficiarios
\$895.9 Mil

82.3%

Montos Recuperados

Montos recuperados por tipo de caso

2022

\$13.88

Millones Recuperados

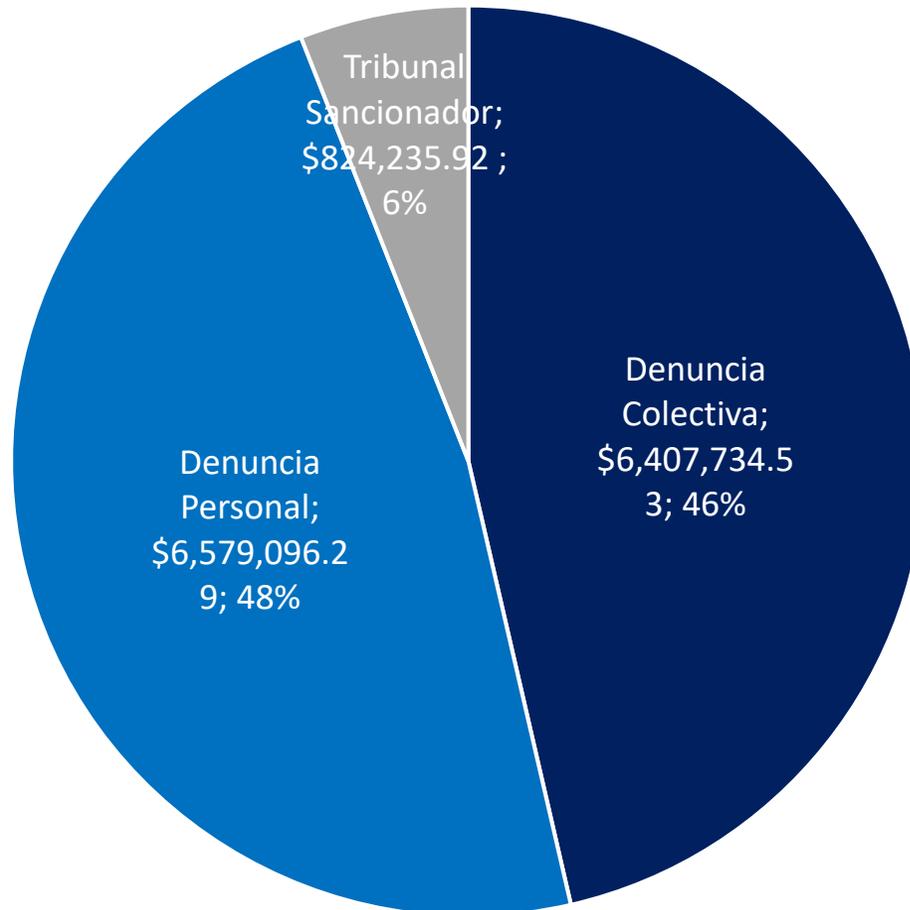
15,674

Beneficiarios

9,586

Casos con Devolución

(68 colectivos y 9456 individuales)



Casos colectivos



6,155

Beneficiarios

Inmuebles (87%)
Turismo (5%)
Los demás sectores (7%)

Casos individuales



9,720

Beneficiarios

Servicios Financieros (39%)
Artículos del hogar (14%)
Vehículos (11%)
Los demás sectores: (36%)

Tribunal Sancionador

117

Resoluciones
Sancionatorias

Servicios Financieros: (69%)
Turismo: (13%)
Inmuebles (7%)
Artículos del Hogar: (5%)
Otros Sectores: (11%)

Atenciones históricas

2014-2022

111,329

Atenciones en 2022

+10,545

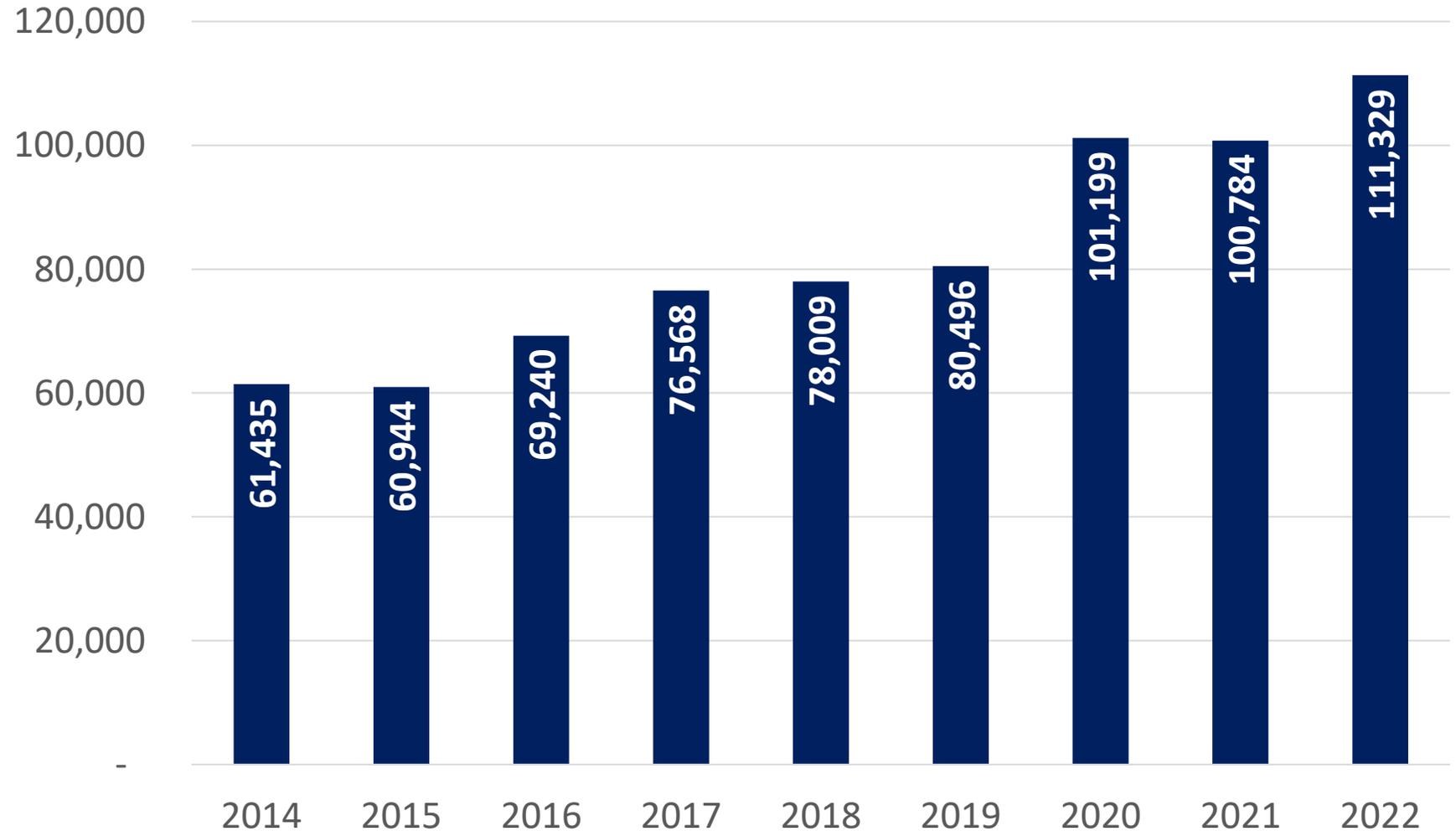
Atenciones que en 2021
(+10.5%)

+7,649

Aesorías que en 2021 (+8.8%)

+2,896

Denuncias que en 2021
(+21.4%)



Atenciones por sectores y motivos

2022

111,329

Atenciones

(41% presenciales y 59% no presenciales)

Atenciones por sectores

73.6%

De las atenciones



Servicios financiero
30,556 (27.4%)



Electrodomésticos y
artículos del hogar
15,754 (14.29%)



Telecomunicaciones
15,469 (13.9%)



Servicios
13,673 (12.3%)



Energía Eléctrica
6,477 (5.8%)

Atenciones por motivo

70.9%

De las atenciones



Cobros, cargos y
comisiones indebidas
35,786 (32.1%)



Incumplimiento de
contrato u oferta
20,631 (18.5%)



Sobreendeudamiento
(Plan de pagos)
8,461 (7.6%)



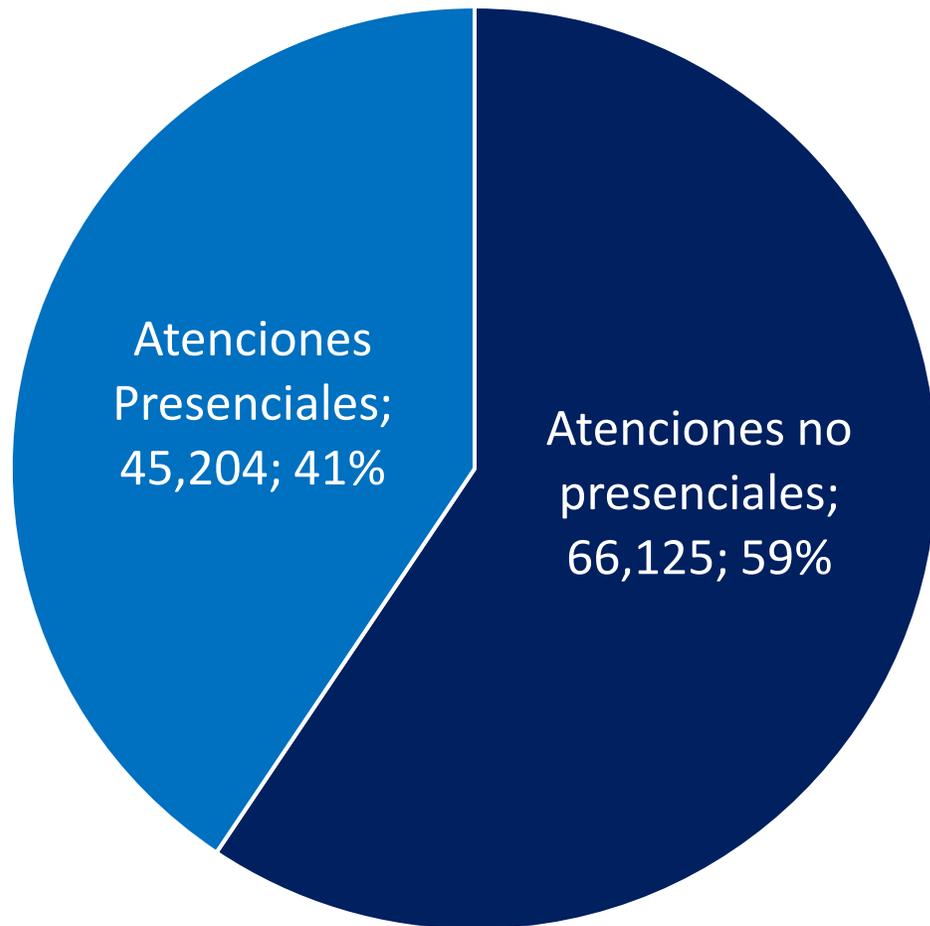
Mala calidad del
producto o servicio
8,582 (7.7%)



Incumplimiento de
garantía
5,446 (4.9%)

Atenciones por forma de atención

2022



Formas no presenciales

35,982 atenciones en medios electrónicos:

29,573 atenciones Telefónicas

570 atenciones Teléfono directo

Formas presenciales

20,917 atenciones en oficinas

16,564 atenciones en Puntos de Atención

7,657 atenciones en Ventanillas Descentralizadas

66 atenciones en asociaciones

RESULTADO DE ACCIONES EN EL MARCO DE LAS 11 MEDIDAS ANTE LA INFLACIÓN MUNDIAL. Información al 18 de diciembre 2022

146,185

Establecimientos

360

Establecimientos investigados por aumentos de precios

104

Denuncias ante el TS

36

Casos multados

139,794 Alimentos

6,391
agroservicios

360 establecimientos
investigados por
incremento de precios

104 denuncias
presentadas ante el
Tribunal Sancionador

36 Casos Sancionados
por \$128,749.30

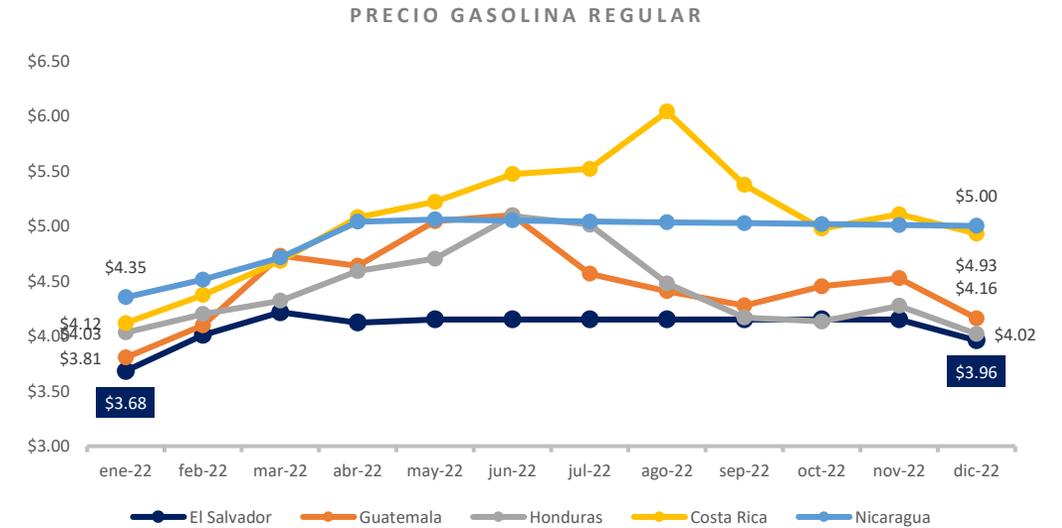
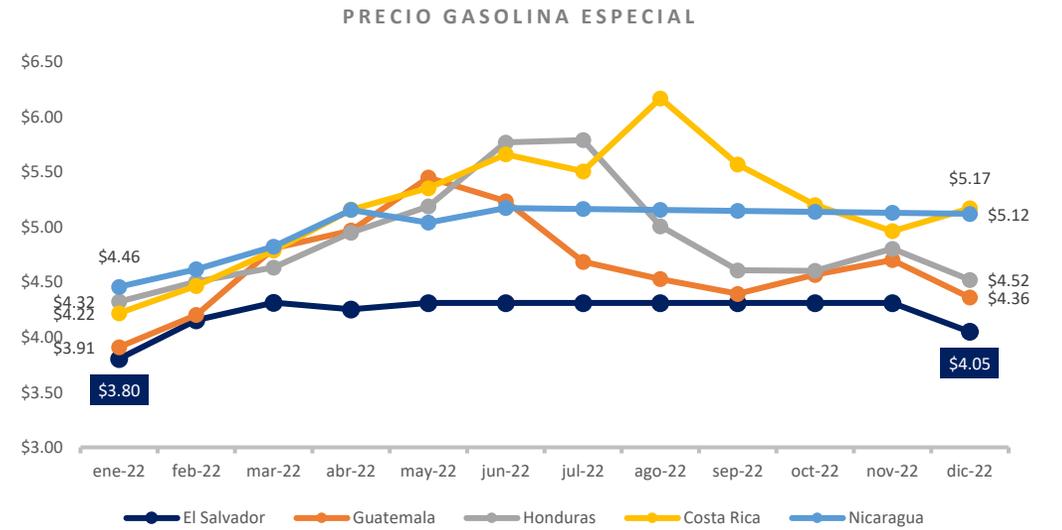
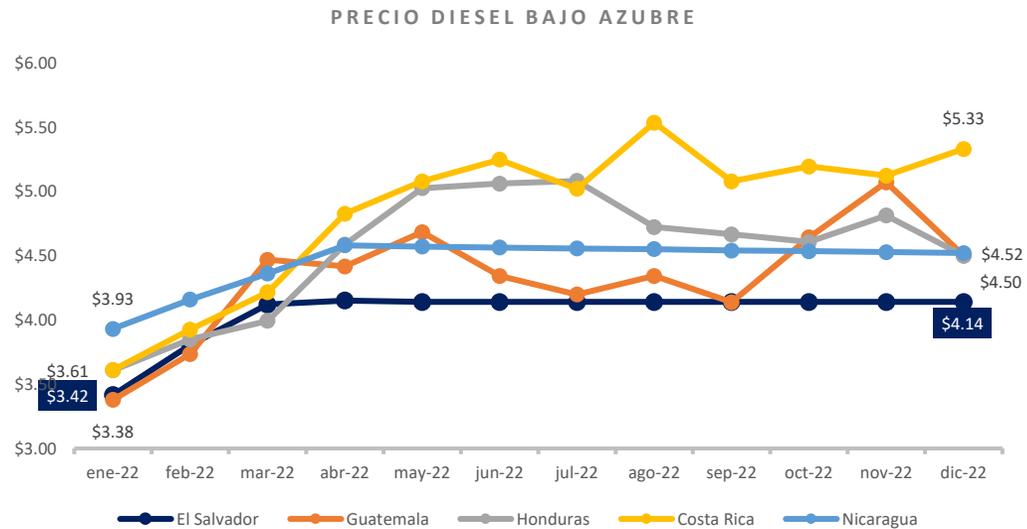
68 en proceso en
Tribunal Sancionador

PRECIOS DE LOS COMBUSTIBLES

2022

El Salvador

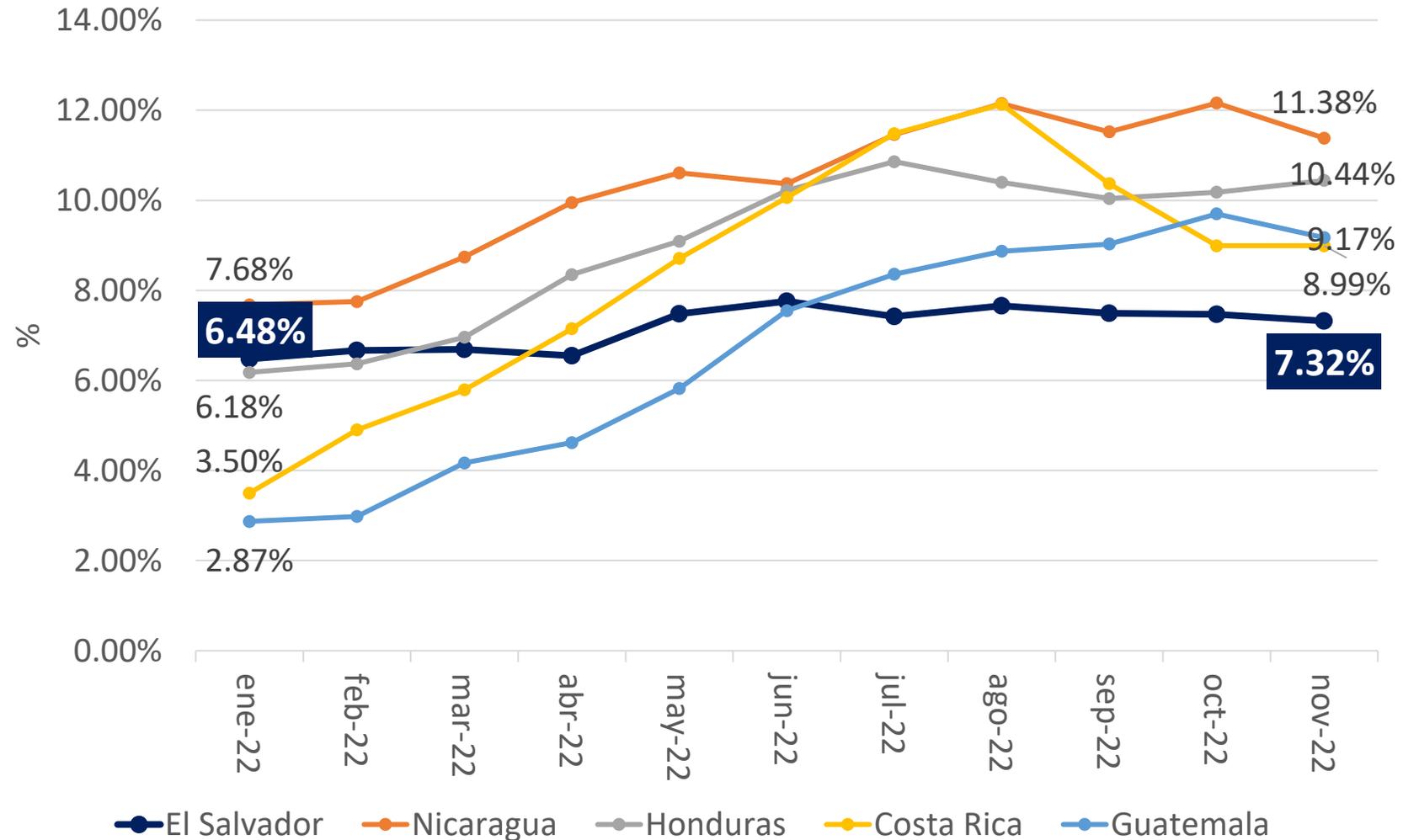
ha presentado los precios más bajos en la región desde la implementación de las 11 medidas.



TASA DE VARIACIÓN INTERANUAL DEL IPC EN CENTROAMÉRICA

(%, PUNTO A PUNTO) - 2022

El Salvador ha presentado la tasa de variación interanual del IPC más estable de la región, con una variación de **+0.84%** entre enero y noviembre de 2022; en el segundo semestre del año, presentó la menor tasa de inflación en la región.



+0.84%

El Salvador

+3.70%

Nicaragua

+4.26%

Honduras

+5.49%

Costa Rica

+6.30%

Guatemala

RESULTADOS DE INSPECCIONES DE LPC

2022

5,425

Inspecciones

4,808

Inspecciones cumplieron (88.6 %)

617

Inspecciones incumplieron (11.4%)

624

Hallazgos de incumplimiento

390

Art. 27 d)-Productos sin fecha de vencimiento

85

Art. 30 LPC. Falta de información en ofertas y promociones

29

Art. 43 B) LPC. Diferencia de precio entre el constatado y el efectivamente cobrado en caja

336

Art. 14 LPC. Productos vencidos (9,605 productos)

56

Art. 27 LPC. Falta de precios a la vista (646 productos)

26

Art. 21 – A LPC. Incumplimiento a las obligaciones previo a la contratación por comercio electrónico

92

Otros hallazgos de incumplimiento

RESULTADOS DE INSPECCIONES DE NORMATIVA TÉCNICA

2022

560

Inspecciones de contenido neto
(9.84 % incumplimiento)

546

Inspecciones de Etiquetado
nutricional
(30.04 % incumplimiento)

546

Inspecciones de Etiquetado
general
(35.16 % incumplimiento)

383

Inspecciones en materia de
eficiencia energética
(Refrigeradores y
acondicionadores de aires)
(45.95% incumplimiento)

202

Inspecciones de pesaje de
funcionamiento no automático -
balanzas-
(38.12% incumplimiento)

PROTECCIÓN JURÍDICA Y EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

2022

732

Denuncias por incumplimientos por LPC,
LCU y otras leyes del marco de protección
al consumidor

490

Contratos revisados del sector financiero
y telecomunicaciones

11

Opiniones para reforzar el marco legal de
protección al consumidor.

651

Resoluciones Sancionatorias

\$2,894,751.50

Monto Multado

IMPULSO A PROGRAMAS DE FOMENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIENES Y SERVICIOS

	ENE-DIC/2022	JUN/2019 - DIC/2022
Programa de Incentivo a las Buenas Prácticas: “Aquí se respeta a los consumidores”	142	482
Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores	32	42
Programa de Sello de Garantía en Plataformas Electrónicas	21	37
	195	561
	Nuevos Establecimientos	Establecimientos



ACCIONES EDUCATIVAS

2022

240 Webinars

355 Talleres

22 Conversatorios

18 Cursos de capacitación virtual

12 Curso autogestionado

3 Diplomados

2 Curso de capacitación presencial

48,705

Personas formadas en temas de consumo
(30,523 asalariados, 6,644 estudiantes universitarios, 1,057 miembros de asociaciones, 689 estudiantes de educación media y 9,732 consumidores en general)

20

Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras

4,809

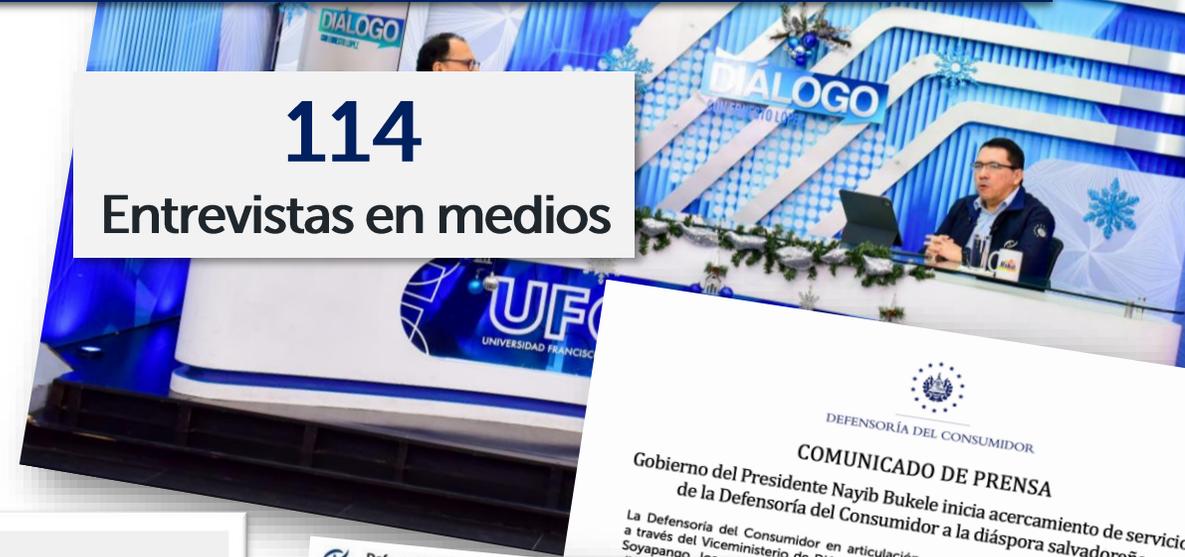
Representantes de 1,742 empresas

Posicionamiento institucional.

Junio 2019-diciembre 2022



230
Conferencias
de prensa



114
Entrevistas en medios

9 de diciembre de 2022

DePalabra

38 Viernes

Ponle atención a tus finanzas y evita el sobreendeudamiento

Por Ricardo Salazar
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Comprar ahora y pagar después suele ser tentador, sin embargo, antes de tomar una decisión debemos programarnos ¿si esta compra puede esperar o es una necesidad apremiante y si estamos en la capacidad de honrar más adelante el pago de esta? Hacerlo sin planificación ni responsabilidad puede generar un problema de sobreendeudamiento en nuestras finanzas a futuro.

Comencemos definiendo ¿qué es el sobreendeudamiento? Este es un estado financiero que afecta a las personas cuando no tienen o no pueden generar suficientes ingresos para cumplir con el pago de la deuda contratada. Es decir, cuando las deudas superan los ingresos que se obtienen y, por lo tanto, imposibilitan cumplir el pago de las obligaciones.

En segunda, debemos responder la pregunta ¿cuáles son las causas del sobreendeudamiento? Una de las principales causas es la falta de control en las finanzas personales, que se generan a su vez por el desconocimiento del costo de endeudarse y el endeudamiento excesivo, así como por la pérdida del empleo, entre otras como los gastos médicos imprevistos o la reparación de la vivienda o del vehículo.

El sobreendeudamiento puede provocar algunas consecuencias económicas que agravan nuestra condición financiera por el pago de multas, de recargos e intereses moratorios y por el aumento de la deuda por intereses moratorios. Pero también afectan gestiones de cobro o la ejecución hipotecaria y/o prendaria del acreedor que exige el pago ante el incumplimiento de la obligación contratada y constituida en el contrato como garantías—claro está, siguiendo el debido procedimiento ante los tribunales correspondientes, instancias que también pueden ordenar el embargo del salario, de bienes muebles e inmuebles—, así como afectar el historial crediticio de la persona, los reportes a los buros de crédito y hasta problemas de salud a causa del estrés excesivo.

Para evitar los inconvenientes del sobreendeudamiento, presta atención a las siguientes situaciones que te advierten que estás en riesgo o condición de sobreendeudamiento:

- Falta de liquidez: si al realizar las compras y gastos mensuales necesitas recurrir a la tarjeta de crédito, a préstamos o adelantos salariales.
- Pago de una deuda con otra si empleas préstamos o adelantos salariales para pagar otras tarjetas u otro tipo de deuda.
- Retraso o incumplimiento en los pagos: Si dejas de pagar una deuda por mínima que sea ante la falta de liquidez.
- Aunque es fácil conocer nuestros ingresos mensuales y determinar si alcanzan para pagar nuestros gastos y deudas, existen situaciones que impiden que nos demos cuenta de que estamos adquiriendo más deudas de las que podemos pagar.

Mantener saludable nuestras finanzas personales requiere de disciplina financiera y apego a la decisión de cambiar nuestros patrones de consumo.

Evita contraer más deudas u obligaciones, con este fin es conveniente reducir o eliminar el uso excesivo de las tarjetas de crédito como medio de financiamiento y evitar productos financieros como los adelantos salariales.

Elimina los gastos innecesarios, debes analizar uno a uno tus gastos mensuales para definir qué gasto puedes cubrir y de cuál puedes prescindir.

Elabora y gestiona un presupuesto, no solo para cubrir tus necesidades, sino para pagar las deudas contratadas.

Acércate a la Defensoría del Consumidor para consejería financiera. Contáctanos por nuestra línea directa 910 o escríbenos al WhatsApp 7944-1492.

Nuestra institución está atenta a apoyarte y contribuir para encontrar una solución integral a tu problema de sobreendeudamiento.

Mantener saludable nuestras finanzas personales requiere de disciplina financiera y apego a la decisión de cambiar nuestros patrones de consumo. ¡Vamos, si se puede!

¿Qué es la Defensoría del Consumidor?

0:03 / 0:49

7 spot sobre servicios

Defensoría del Consumidor @Defensoria_910

El presidente de la Defensoría del Consumidor, @rasalazar4, informó sobre despliegue navideño para proteger a consumidores.

«Hemos activado nuestro plan navideño para evitar abusos en promociones y ofertas por falta de información o publicidad engañosa», advierte.

#PlanFinDeAño

145 Comunicados de prensa

5 de diciembre de 2022

COMUNIDAD ORGÁNICA:

213,500 SEGUIDORES

112,500 SEGUIDORES

PRINCIPALES RESULTADOS INSTITUCIONALES

2022

\$13.88

Millones Recuperados

15,674

Beneficiarios

111,329

Atenciones

(41% presenciales y 59% no presenciales)

16,412

Denuncias

48,705

Personas capacitadas en temas de consumo

\$2.89

Millones en multas

Resultado de 11 medidas

146,185

Establecimientos inspeccionados

360

Establecimientos investigados por
aumentos de precios

104

Denuncias ante el TS



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR