

20
años

NACIMIENTO Y EVOLUCIÓN ACTUAL
DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

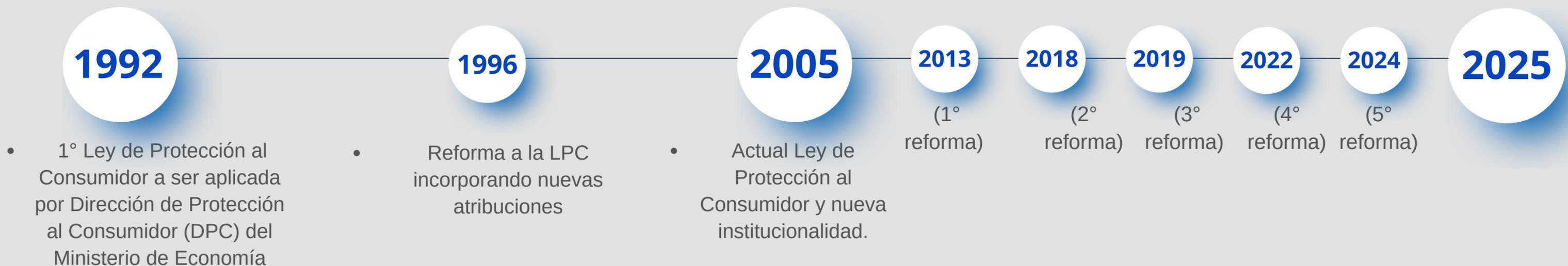


Evolución de la Defensoría del Consumidor



1

Marco general de la Protección al Consumidor en El Salvador



Dirección de Protección al Consumidor (DPC/MINEC)



Ley de Protección al Consumidor y sus reformas

- 4 de las 6 reformas a la actual ley de protección al consumidor corresponden al periodo de Gobierno del Presidente Nayib Bukele.

Ámbitos	2005/ Original	2013	2018	2019	2020	2022	2024	Totales a la fecha
Derechos	12 artículos	16 4 nuevos y 6 reformas	17 1 nuevo	17	17	17	18 1 nuevo y 2 reformas	18 derechos, 6 más que en 2005; y, 8 literales reformados
Obligaciones de los proveedores	8 artículos	9 1 nueva	9	9	9	9	11 2 nuevas	11 obligaciones, 3 más que en 2005
Claúsulas abusivas	9 artículos	9 1 reforma	9	9	9	9	9	9 cláusulas con un literal reformado
Prácticas abusivas	9 artículos	13 4 nuevas y 1 reforma	13 2 reformas	14 1 nueva	14	14	16 12 nuevas y 3 reformas	16 prácticas abusivas, 7 más que en 2005; y, 6 literales reformados
Infracciones leves	5 artículos	10 4 nuevas y 10 reformas	13 3 nuevas	13	13	14 1 nueva	14 1 nueva	14 infracciones leves, 9 más que en 2005; y, 10 literales reformados
Infracciones graves	8 artículos	14 6 nuevas	16 12 nuevas y 4 reformas	19 3 nuevas y 1 reforma	19	20 1 nueva	20 2 reformas	20 infracciones graves, 12 más que en 2005; y, 7 literales reformados
Infracciones muy graves	7 artículos	11 4 nuevas	18 7 nuevas y 2 reformas	29 11 nuevas y 1 reforma	30 1 nueva	30	33 3 nuevas y 3 reformas	33 infracciones muy graves, 26 más que en 2005; y, 7 literales reformados
Competencias	18 artículos	18	18	18	18 1 reforma	18	19 1 nuevas y 2 reformas	19 competencias de la DC. Una más que en 2005 y 3 literales reformados

Marco legal ampliado de la Protección al Consumidor en El Salvador

Marco legal	Derechos	Obligaciones	Prohibiciones	Denuncia individual	Denuncia colectiva	Denuncia difusa	Procedimiento sancionatorio
Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito Aprobada en 2009 y Marco Legal (2019 y 2022)		X		X	X	X	X
Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas - Aprobada en 2011 y Marco Legal (2015, 2016, 2021 y 2025)	X	X	X	X	X	X	X
Ley Contra la Usura - Aprobada en 2012 y reformas (2016 y 2022)			X	X	X	X	X
Ley para Facilitar la Inclusión Financiera Aprobada en 2015 y Marco Legal (2017, 2019 y 2022)		X				X	X
Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional - Aprobada en 2012 y Marco Legal (2015, 2016 y 2017)	X		X	X	X	X	X
Ley de Medicamentos Aprobada en 2012 y Marco Legal (2023 y 2024)			X			X	X
Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa - Aprobada 2014 y Marco Legal (2017 y 2021)				X	X		X

Atención y recuperación por controversias de consumo en El Salvador

Número de atenciones por tipo

Tipo de Atención	Oct 2005 - May/2009	Jun 2009- may 2019	Jun/2019- Jul/2025	Total	%
Asesoría	145,529	472,788	582,228	1,200,545	78.54%
Denuncia	37,611	121,317	110,517	269,445	17.63%
Gestión	11,039	19,532		30,390	1.99%
Derivación	6,843	19,532		26,375	1.73%
Asesoría por sobreendeudamiento			1,821	1,821	0.12%
Total	201,021	632,989	694,566	1,528,576	100.00%
%	13%	45%	45%	100%	

Número de casos cerrados y recuperaciones

	Oct 2005 - May/2009	Jun 2009- may 2019	Jun/2019- Jul/2025	Total
Casos cerrados	36,397	124,269	106,989	267,655
%	13.6%	46.4%	40.0%	100.0%
Monto Recuperado	\$6,673,541.42	\$36,286,476.86	\$156,968,595.17	199,928,613
%	3.3%	18.1%	78.5%	100.0%
Beneficiarios	34,505	91,649	580,202	706,356
%	4.9%	13.0%	82.1%	100.0%

En los 20 años, destaca los resultados durante el periodo del Presidente Nayib Bukele:



694,566 atenciones (45% del total)



110,517 denuncias (41% del total)

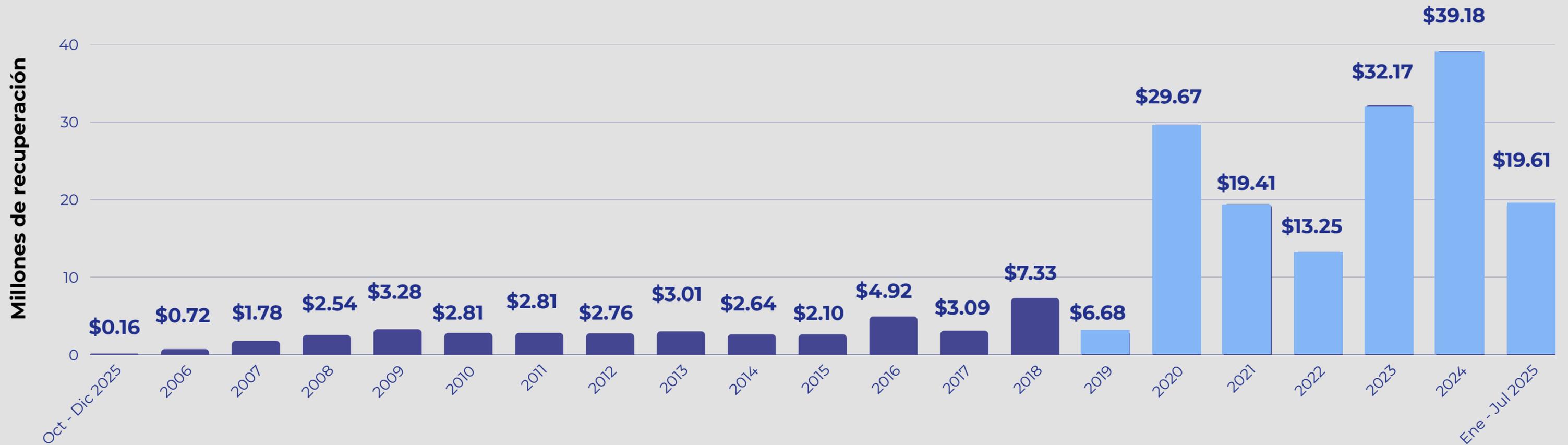


\$156.96 millones de recuperación a los consumidores (78% del total)

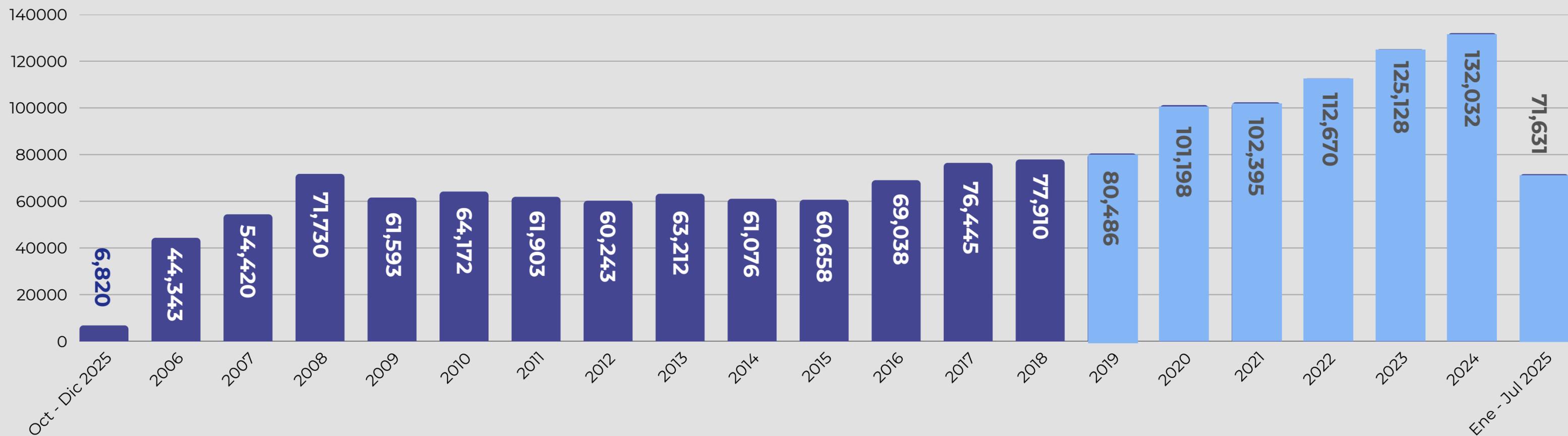


580,202 beneficiarios (82% del totales)

Montos recuperados a favor de la población por controversias de consumo en El Salvador (millones de dólares)



Atenciones anuales por controversias de Consumo en El Salvador



La vigilancia de mercado en El Salvador

- **En los 20 años**, destaca los resultados durante el periodo del Presidente Nayib Bukele:
 - El índice de cumplimiento de la verificación de la LPC y normativa técnica se ha incrementado sustancialmente, pasado de 68% de periodo jun/2009-may/2019, al **82%** en el actual periodo de gobierno del Presidente Nayib Bukele (jun/2019-may/2025).
 - Alto nivel de cumplimiento en importantes disposiciones verificadas de la LPC y normativa técnica.

2020

(COVID-19): Fortalecimiento del marco legal de vigilancia de mercado, realizando **49,460** inspecciones para garantizar cumplimiento de precio máximo de insumos médicos y alimentos de primera necesidad, así como verificación de medidas de bioseguridad.

2022-2025

196,536 verificaciones por aumento de precios en alimentos, lácteos, combustibles y agroinsumos; supervisión del cumplimiento de 11 medidas de alivio económico para mitigar efectos de la inflación global, verificación de precios por aumento de salario mínimo, y crisis de altos precios a nivel mundial (combustible, insumos agrícolas, fletes de transporte)

• Resumen de resultado de inspecciones

Rubro	Jun 2009- may 2019	Jun 2019- May 2025
Total de inspecciones -LPC y normativa técnicas- (%Cumplimiento)	57,626 (68%)	46,438 (82%)
Total de inspecciones LPC-(% Cumplimiento)	42,183 (67%)	32,469(85%)
% de cumplimiento por aumento de precio por pago con tarjeta de crédito	ND	99.9%
% de cumplimiento en precio a la vista	ND	98.3%
% de cumplimiento en publicidad, promociones y ofertas	89%	93%
% de cumplimiento en fechas de vencimiento	ND	80.7%
Total de inspecciones de contenido neto, etiquetado general, etiquetado nutricional de alimentos preenvasados, etiquetado de eficiencia energética y etiquetado de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas)-(% Cumplimiento)	15,443 (72.5%)	13,969(74.6%)
Contenido neto de alimentos preenvasados (% Cumplimiento)	88.3%	90.4%
Etiquetado general de alimentos preenvasados (% Cumplimiento)	49.3%	62.7%
Etiquetado nutricional de alimentos preenvasados (% Cumplimiento)	73.2%	76.6%
Etiquetado de eficiencia energética en refrigerados y acondicionadores de aire (% Cumplimiento)	21.3%	58.8%

La vigilancia de precios de productos esenciales en El Salvador

- Durante los años se han incorporado algunos sectores:



- Actualmente, se cuenta con 11 distintos tipos de sondeos de precios.
- Resumen de resultado de inspecciones

Años	Sondeos	Establecimientos	Precios
Oct 2005-mayo 2009	410	2,864	124,729
Junio 2009-mayo 2019	1,140	90,853	2,876,290
Junio 2019-mayo 2025	5,590	164,402	5,905,481
Total	7,464	260,916	8,992,771

- En el período del Presidente Nayib Bukele, comprendido entre junio de 2019 y julio de 2025, se ha acrecentado la labor de vigilancia de precios :



- La realización de **5,914** sondeos (79.2 % de la historia de la DC).



- La visita de **167,199** establecimientos (64.1 % de la historia de la DC)



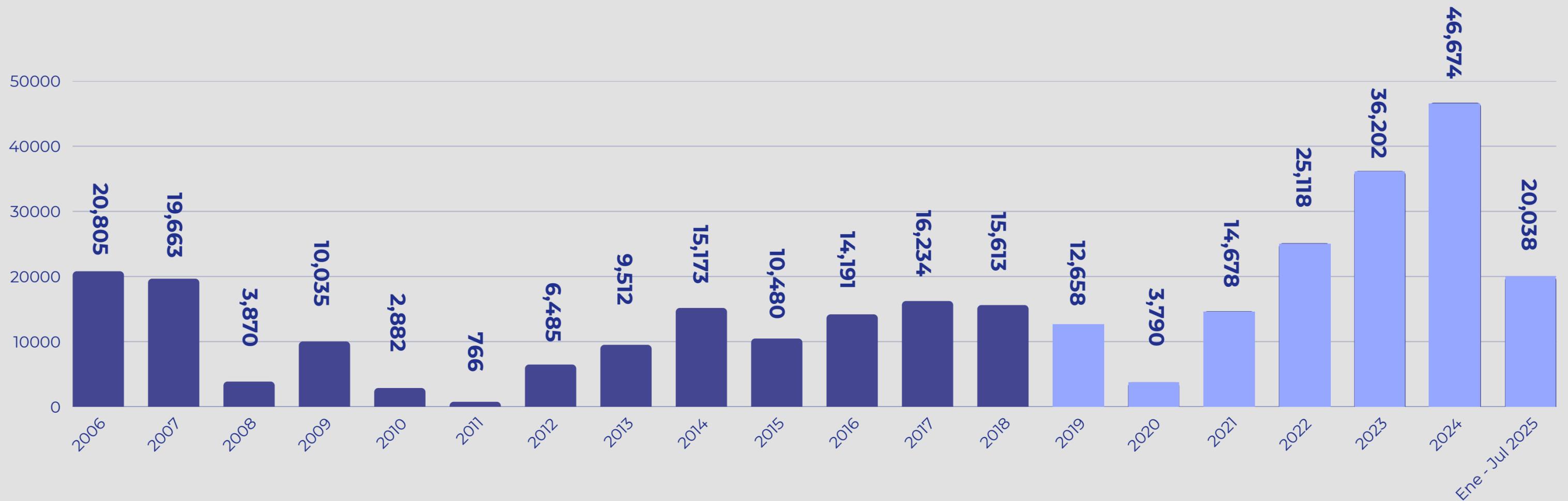
- El levantamiento de información en **5,991,752** precios (66.6 % de la historia de la DC)

Principales resultados de la educación al consumidor en El Salvador

- **154,233** personas capacitadas entre junio 2019 a julio 2025, es decir el 50.6% de la historia de la DC

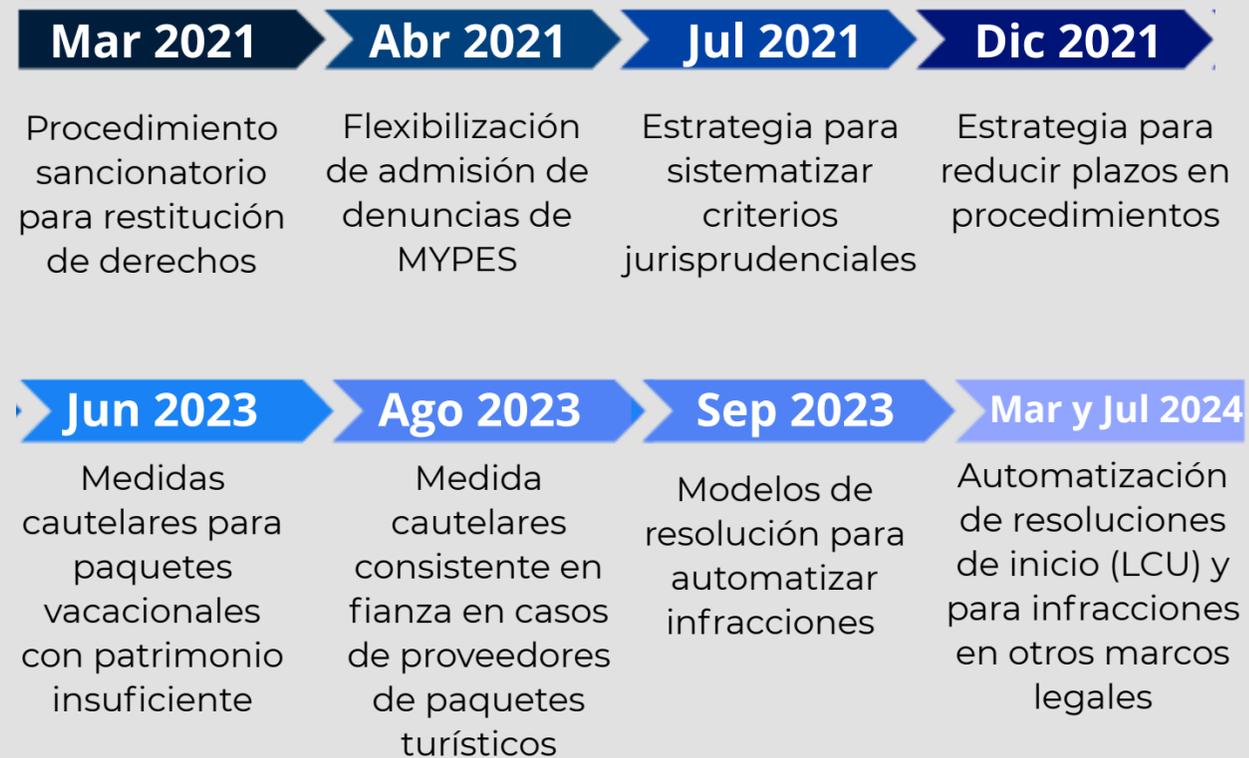
	Ene 2006-Mayo 2009	Jun 2009-Mayo 2019	Jun 2019 - Julio 2025	Total
Mujeres capacitadas	30,869	57,160	82,078	170,107
Hombres capacitados	20,967	41,638	72,155	134,760
Total	51,836	98,798	154,233	304,867
%	17.0%	32.4%	50.65%	100.0%

Número de personas capacitadas en materia de consumo en El Salvador



Ejercicio de la Potestad Sancionadora en El Salvador

- El Tribunal Sancionado ha impulsado importantes acciones para mejorar la tramitación de los casos, entre las cuales destacan:



- Resumen Multas impuestas, Enero 2019 - Julio 2025

Año	Cantidad de Resoluciones	Monto de la Multa	Monto de Devolución a Consumidores
2019	25	\$19,011.70	\$3,598.50
2020	148	\$204,183.21	\$10,926.20
2021	501	\$2,284,016.75	\$814,331.46
2022	504	\$1,927,679.02	\$499,075.25
2023	466	\$2,254,470.79	\$571,706.68
2024	747	\$3,391,566.05	\$1,063,703.17
Enero - Julio 2025	322	\$1,250,445.62	\$123,786.23
Total	2,713	\$11,331,373.14	\$3,087,127.49

Apuestas de futuro Defensoría del Consumidor



- **Profundización del marco de actuación en materia de Vigilancia de Mercado**, mediante de los procedimientos de inspección, auditoría y requerimientos de información para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, normativas técnicas y otros marcos legales.



- **Priorización de la tutela de los derechos de los consumidores** en ámbitos del mercado relevantes para la población: Comercialización de alimentos, prestación de bienes y servicios a través de comercio electrónico, identificación de prácticas de cobros indebidos en los servicios financieros, telecomunicaciones, y servicios públicos en general, emisión y atención de alertas de consumo.



- **Mantener una revisión constante del marco legal para impulsar las reformas necesarias**, para elevar los niveles de atención y eficiencia de la protección al consumidor en mercados dinámicos y cambiantes de alto consumo.



- **Impulsar novedosos e innovadores servicios** para la atención oportuna, efectiva y eficiente mediante la utilización de herramientas tecnológicas de automatización e IA.

20 años

NACIMIENTO Y EVOLUCIÓN ACTUAL
DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



20 años

NACIMIENTO Y EVOLUCIÓN ACTUAL
DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

