



**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

2025



ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO



Recuperaciones

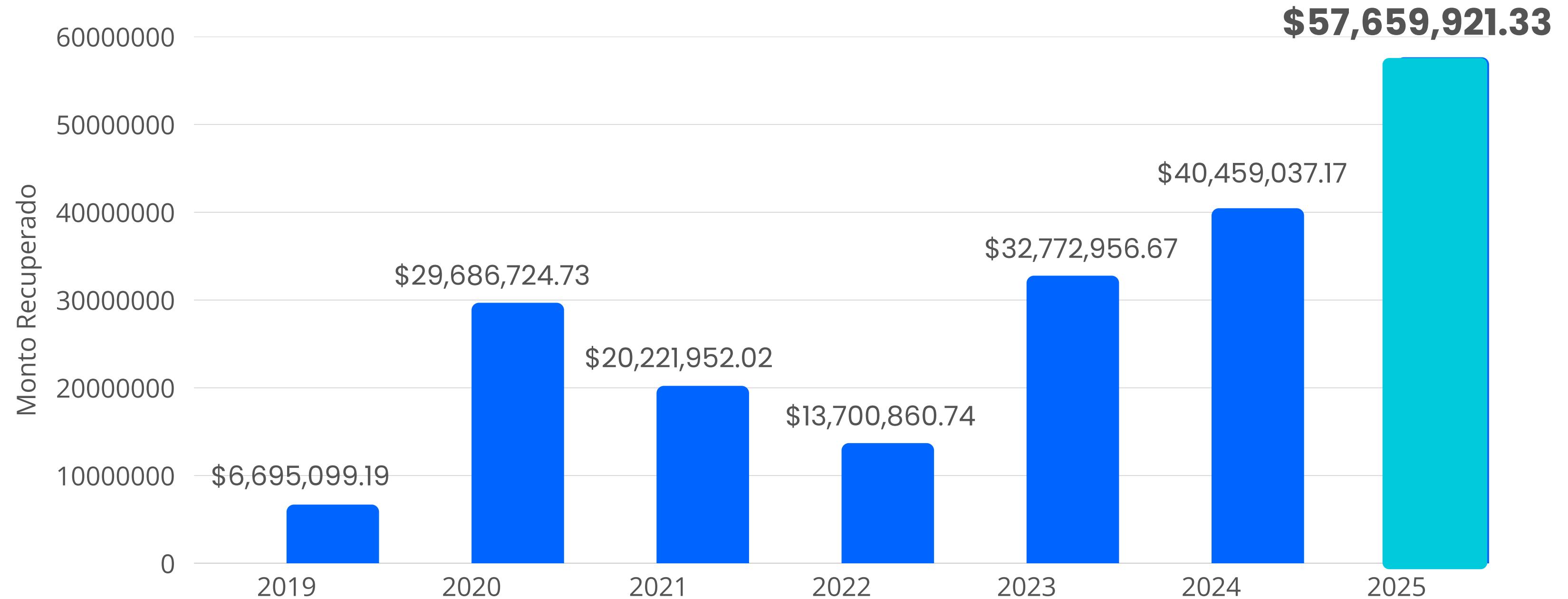
Enero – Diciembre 2025

\$57.6
Millones



329,491 – beneficiarios

Recuperaciones





97% Montos recuperados por sectores

Inmuebles
\$41.94 Mill
18,120 beneficiarios

Telecomunicaciones
\$1.6 Mill
292,815 beneficiarios

Servicios Financieros
\$9.1 Mill
10,397 beneficiarios

Turismo
\$1.3 Mill
459 beneficiarios

Vehículos
\$1.1 Mill
441 beneficiarios

\$57.6 mill Recuperaciones

Enero – Diciembre 2025



\$57.6 mill
Recuperaciones
Enero – Diciembre 2025

98% Montos recuperados por motivos

Incumplimiento de
contrato u oferta

\$46.9 Millones

22,184 beneficiarios



Cobros, cargos y
comisiones indebidas

\$5.9 millones

304,338 beneficiarios



Derecho de retracto y
desistimiento de compra

\$1.2 millones

754 beneficiarios



Incumplimiento de
garantía

\$1.2 Mil

789 beneficiarios



Mala Calidad de producto o
servicio

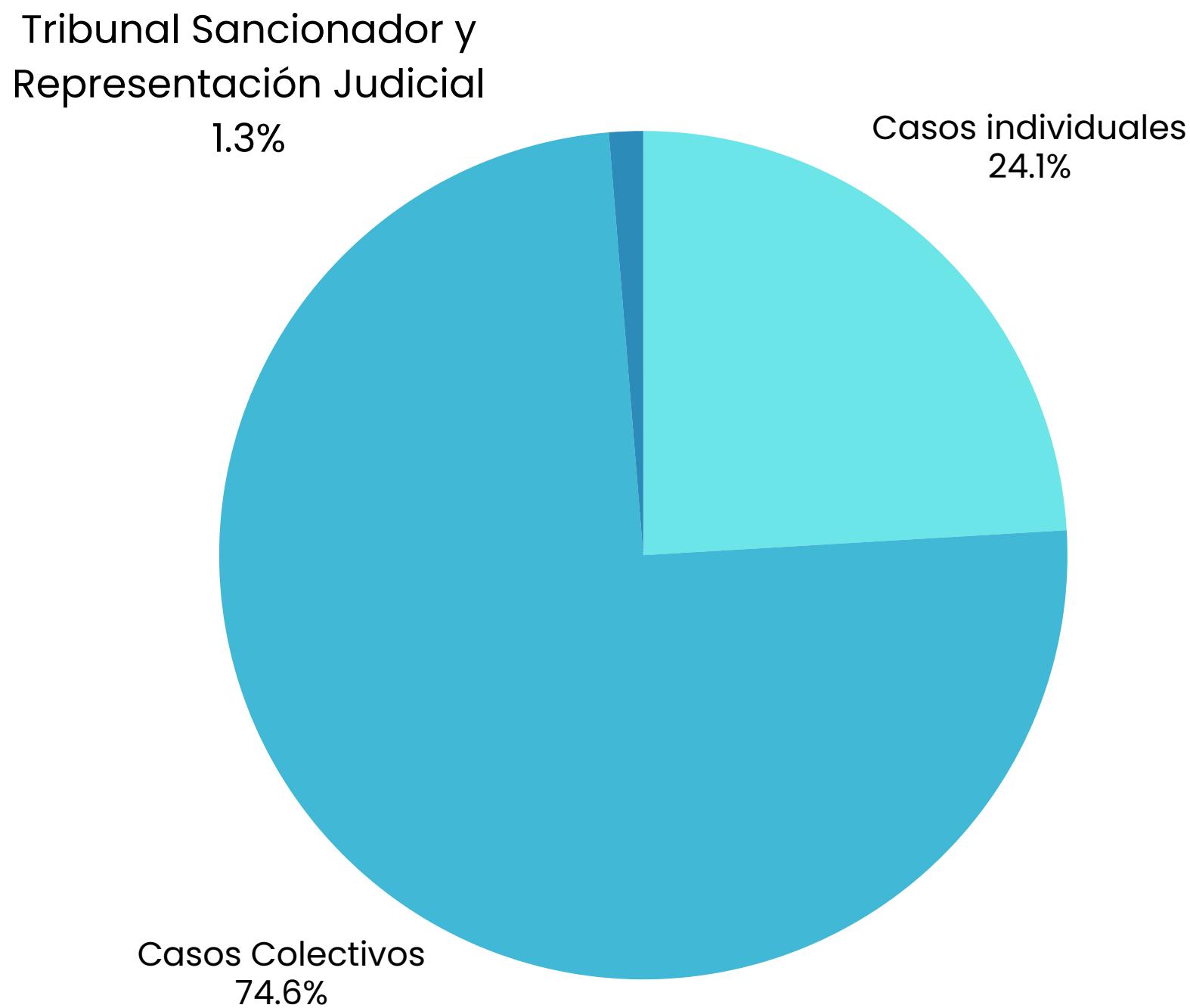
\$346.6 Millones

302 beneficiarios



Recuperaciones

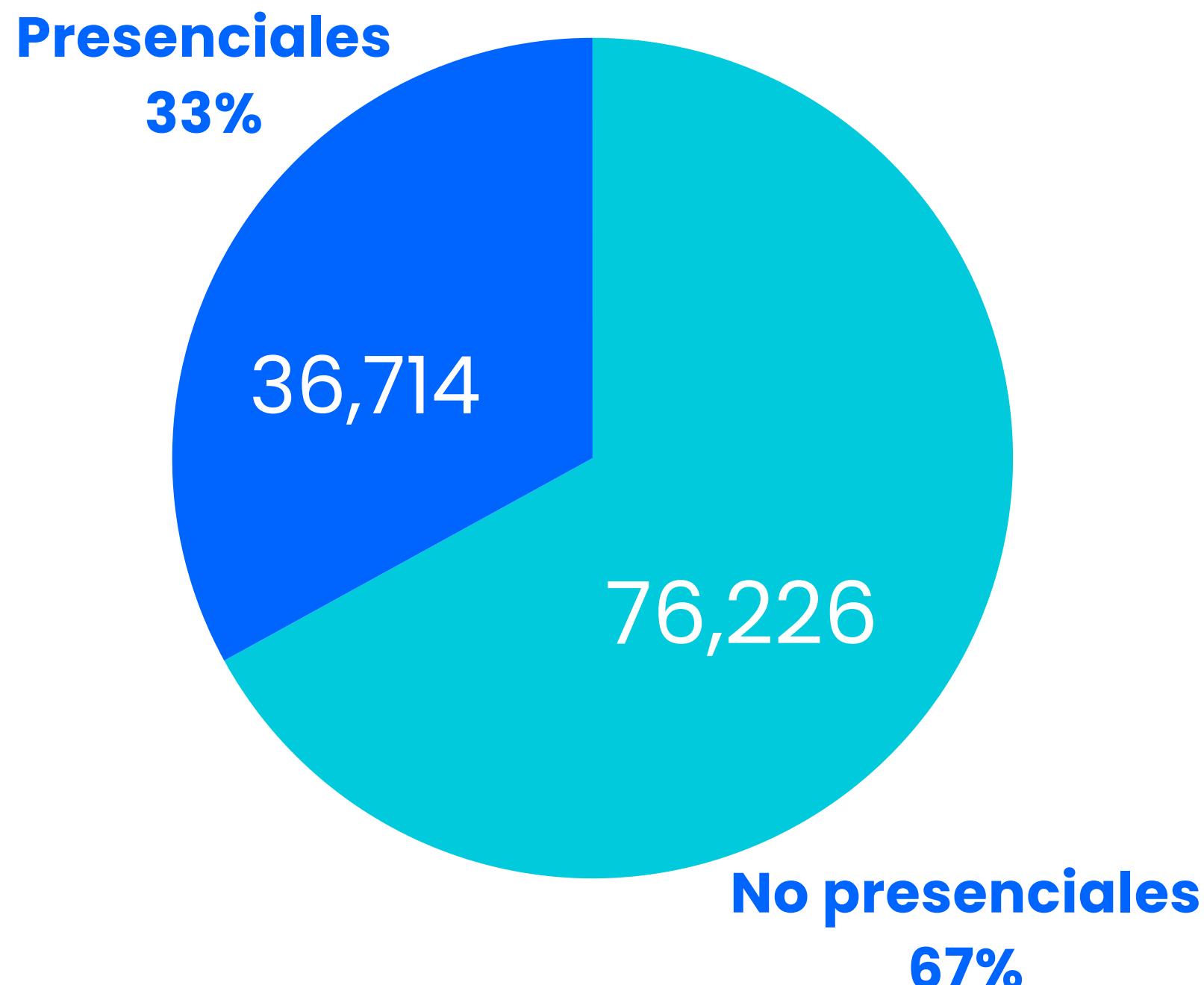
Enero – Diciembre 2025



- Casos Colectivos: \$ 43,036,712.50 millones, 130 casos y 313,458 beneficiarios
- Casos individuales: \$ 13,874,738.36 millones , 22,455 casos cerrados y beneficiarios
- Tribunal Sancionador y Representación Judicial: \$ 748,470.47 y 338 casos cerrados y beneficiarios.

Atenciones por tipos de canales

Enero – Diciembre 2025



112,940 Atenciones



Medios no presenciales

- 48,965 Medios Electrónicos (43%)
- 26,924 Telefónicas (24%)



Medios presenciales

- 25,252 Presenciales en oficinas (33%)
- 6,804 Ventanillas descentralizadas (6%)
- 4,622 Puntos de atención (4%)



VIGILANCIA DE MERCADO



Vigilancia de Mercado: Obligaciones legales

Enero – Diciembre 2025



5,024

Inspecciones

- **82.92%** de cumplimiento

Principales verificaciones

Enero – Diciembre 2025

2,868

Inspecciones de precio a la vista
(**98.08%** de cumplimiento)

1,969

Inspecciones de producto vencido
(**87.56%** de cumplimiento)

1,802

Inspecciones de publicidad,
promociones y ofertas (**97.50%**
de cumplimiento)

1,542

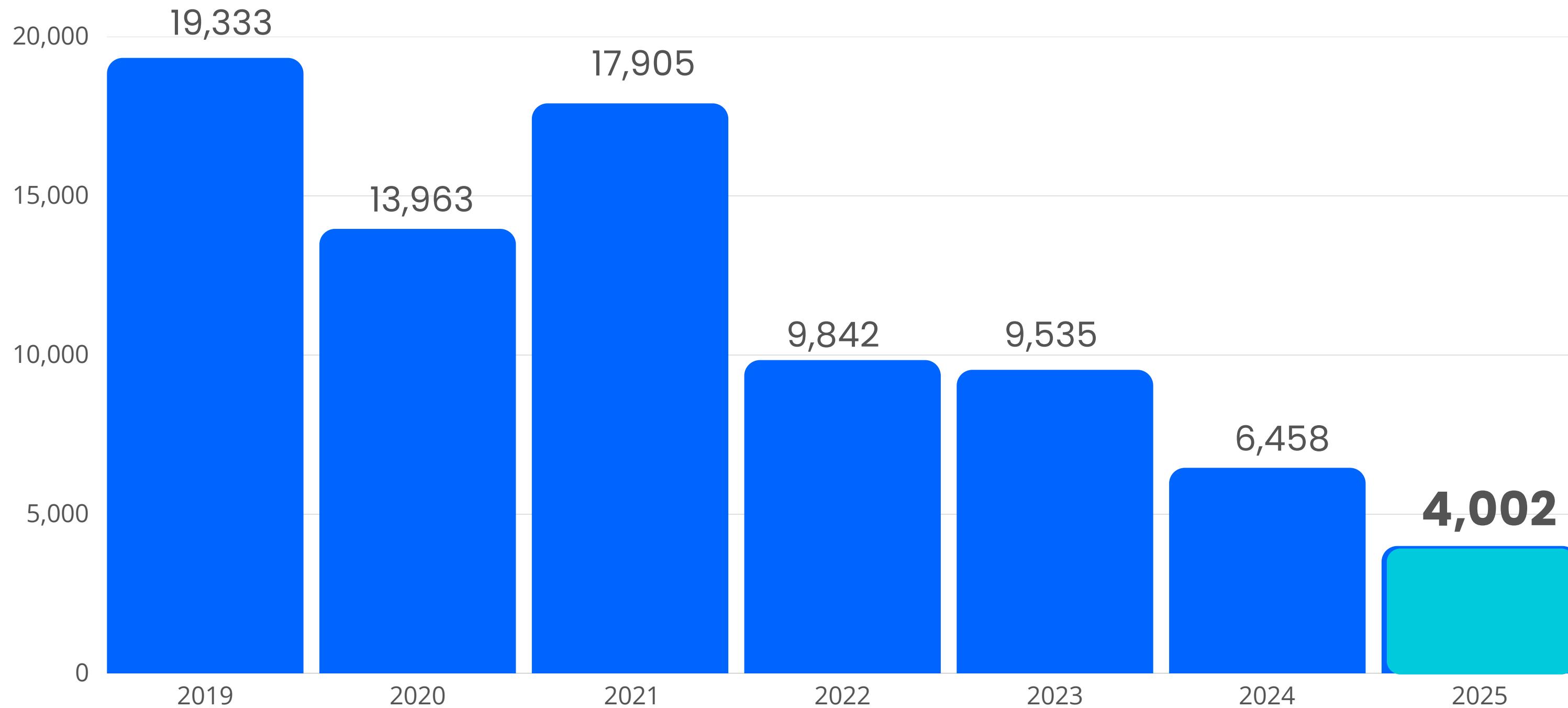
Inspecciones de diferencia de
pago en tarjeta de crédito
(**99.81%**)

291

Inspecciones de delegado
encubierto (**77.7%** de cumplimiento)

Productos vencidos destruidos

Dato anual 2019 – 2025



Vigilancia de Mercado: Normativa técnica

Enero - Diciembre 2025



1,680

Productos verificados

- **278** planes de verificación
- **75.12%** de cumplimiento

Principales resultados en normas y reglamentos técnicos



467

productos verificados en Contenido neto: **54%** de cumplimiento



310

productos verificados en etiquetado general: **65.0%** de cumplimiento



309

balanzas verificadas en Instrumentos de pesaje no automático: **53.3%** de cumplimiento



284

productos verificados en Eficiencia energética en aires acondicionados y refrigeradores: **48.4%** de cumplimiento

Registro y Programas de Cumplimiento

Enero - Diciembre 2025



2,228

Registro de plataformas electronicas



690

Establecimientos en programa de cumplimiento y buenas practicas

515

Establecimientos

Programa de incentivo a las buenas prácticas “Aquí se respeta a los consumidores”.

110

Establecimientos

Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de las personas consumidoras en sus relaciones con los proveedores.

65

Establecimientos

Programa sello de garantía en plataformas electrónicas.

EDUCACIÓN EN CONSUMO



Educación

32,697
Personas capacitadas



30,049

Consumidores
y asociaciones



2,648

Proveedores



618

Acciones
educativas

Temáticas con mayor impacto

34 temáticas fueron impartidas, siendo las siguientes las de mayor impacto:

- ✓ Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico
- ✓ Derechos de las personas en el historial crediticio
- ✓ Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito
- ✓ Derechos de las personas consumidoras
- ✓ Presupuesto familiar y ahorro
- ✓ Conoce sobre las gestiones de cobro y práctica abusivas de proveedores de bienes y servicios
- ✓ Publicidad ilícita engañosa o falsa



PROTECCIÓN JURIDICA



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Protección Judicial

Enero – Diciembre 2025

930

Denuncias presentadas al Tribunal Sancionador para el inicio del procedimiento administrativo sancionatorio

537

Por incumplimiento de la Ley Contra la Usura

205

Denuncias por incumplimiento de los RTCA

188

Denuncias por infracciones de la LPC

1,396

Contratos y anexos revisados en sectores como servicios financieros, operadores de telecomunicaciones y lotificaciones



Ejercicio de la potestad sancionadora

Enero – Diciembre 2025

Montos de multas – Millones de dólares



\$3.68 Millones de Multas

563 resoluciones sancionatorias

Sectores

- Turismo: **\$1.42 Millones** (14 resoluciones)
- Servicios Financieros: **\$643.9 mil** (143 resoluciones)
- Alimentos: **\$567.9 mil** (99 resoluciones)

Motivos

- Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o retracto: 15 resoluciones por **\$1.66 Millones**
- No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados: 125 resoluciones por **\$649.3 mil**
- Obstaculizar las funciones de la Defensoría: 78 resoluciones por **\$348.9 mil**



Digital Transformation in Defensoría del Consumidor

- In 2024, a tool for the automation of the administrative sanctioning procedure was implemented.
- By the end of 2024, the strategic project "Migration of physical infrastructure to the Google cloud and implementation of Virtual Assistant with AI" was presented.
- The project consists of using Google services with Artificial Intelligence for consumer services, as well as Infrastructure, Big Data, Analytics, and Cybersecurity.
- This project is currently in the development phase and is expected to start operations in 2025.



COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES



Participación activa

Enero – Diciembre 2025





**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

2025



**Defensoría
del Consumidor**



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

2025