

Principales logros de la Defensoría del Consumidor de junio de 2016 a Mayo de 2017

3 años profundizando los cambios en la defensa de los derechos de las personas consumidoras

En el período de junio 2016 a mayo 2017, la defensa oportuna y efectiva ejercida por la Defensoría del Consumidor, hizo posible la restitución de los derechos económicos e intereses de 96,940 personas consumidoras con la recuperación de \$ 7,805,790.92.

\$7,805,790.92

recuperados

A favor de de 96,940 personas consumidoras.

Montos recuperados por sector en casos individuales y colectivos

De junio de 2016 a mayo de 2017 *



* Con proyecciones a mayo

** Los demás sectores incluye: equipo informático, equipo de profesional, libros y útiles escolares, servicios de salud, prendas de vestir, artículos infantiles, alimentos, energía eléctrica, gobierno, hidrocarburos, y seguridad social.

PROTECCIÓN ECONÓMICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

En los tres años de gestión del Presidente Salvador Sánchez Cerén, el total recuperado es de \$ 14,213,565.52 a favor de 150 personas consumidoras.



Estas devoluciones incluyen casos colectivos, entre los que destacan los siguientes:

DEVOLUCIÓN DE COBROS ILEGALES RELACIONADOS A CASOS COLECTIVOS CONTRA DAVIVIENDA

Devolución de \$ 880,596.89 en dos casos a favor de 33 clientes afectados por cobros ilegales.

En el primero de los casos, Davivienda debe devolver **\$ 451,357.78**, en cumplimiento a la resolución del Tribunal Sancionador a favor de 203 clientes afectados por el cobro ilegal de comisiones o cargos por pagos anticipados en los créditos, realizados por el banco en el período de octubre 2005 a mayo 2006.

En el segundo caso, Davivienda debe reintegrar **\$ 429,239.11**, a favor de 33,049 clientes afectados por el cobro ilegal de comisiones o cargos por la inactividad de cuentas y/o manejo de cuentas de ahorro, en el período de diciembre 2005 – octubre 2006, conforme a la sentencia del Tribunal Sancionador.

FAMILIAS RECIBEN ESCRITURAS DE PROPIEDAD

Caso lotificación Atalaya I y II a favor de 325 familias residentes en el municipio de Acajutla, quienes recibieron sus escrituras de propiedad y el reintegro de cobros indebidos por el servicio de agua potable.

Los proveedores denunciados fueron COYOL, S.A. de C.V. y ARGOZ, S.A. de C.V., por no entregar las escrituras de propiedad, no obstante que las familias habían cancelado el valor de los lotes habitacionales, y por realizar cobros indebidos por el suministro de agua.

IMPOSICIÓN DE MULTAS A INFRACTORES DE LA LEY

El Tribunal Sancionador de la Defensoría cerró 267 casos con imposición de multas a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor por un monto de \$ 1,710,708.69; y ordenó devoluciones de cobros indebidos, restitución del bien o de lo pagado por un monto de \$ 3,627,042.93 a favor de 86,550 personas consumidoras.

En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 1,193,119.29.

\$ 3,627,042.93
en devoluciones
a favor de

86,550
personas consumidoras

\$ 1,710,708.69
en multas a

267
infractores de la ley

ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



71,502 personas consumidoras atendidas con calidad y calidez. Los tipos de atención brindados han sido asesorías, denuncias, gestiones ante proveedores para resolver controversias de consumo y derivaciones o remisión de denuncias a las entidades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor con facultades y competencias legales para resolver reclamaciones de la persona consumidora.

En 3 años de gobierno del Presidente Sánchez Cerén, hemos defendido los derechos de 198,027 personas consumidoras.

Atenciones brindadas a consumidores

De junio de 2016 a mayo de 2017

El 79.26% de las atenciones brindadas están concentradas en estos sectores:

-  Agua potable (15,197)
-  Telecomunicaciones (15,131)
-  Servicios financieros (13,072)
-  Energía eléctrica (5,150)
-  Electrodomésticos (4,271)
-  Artículos del hogar (3,848)



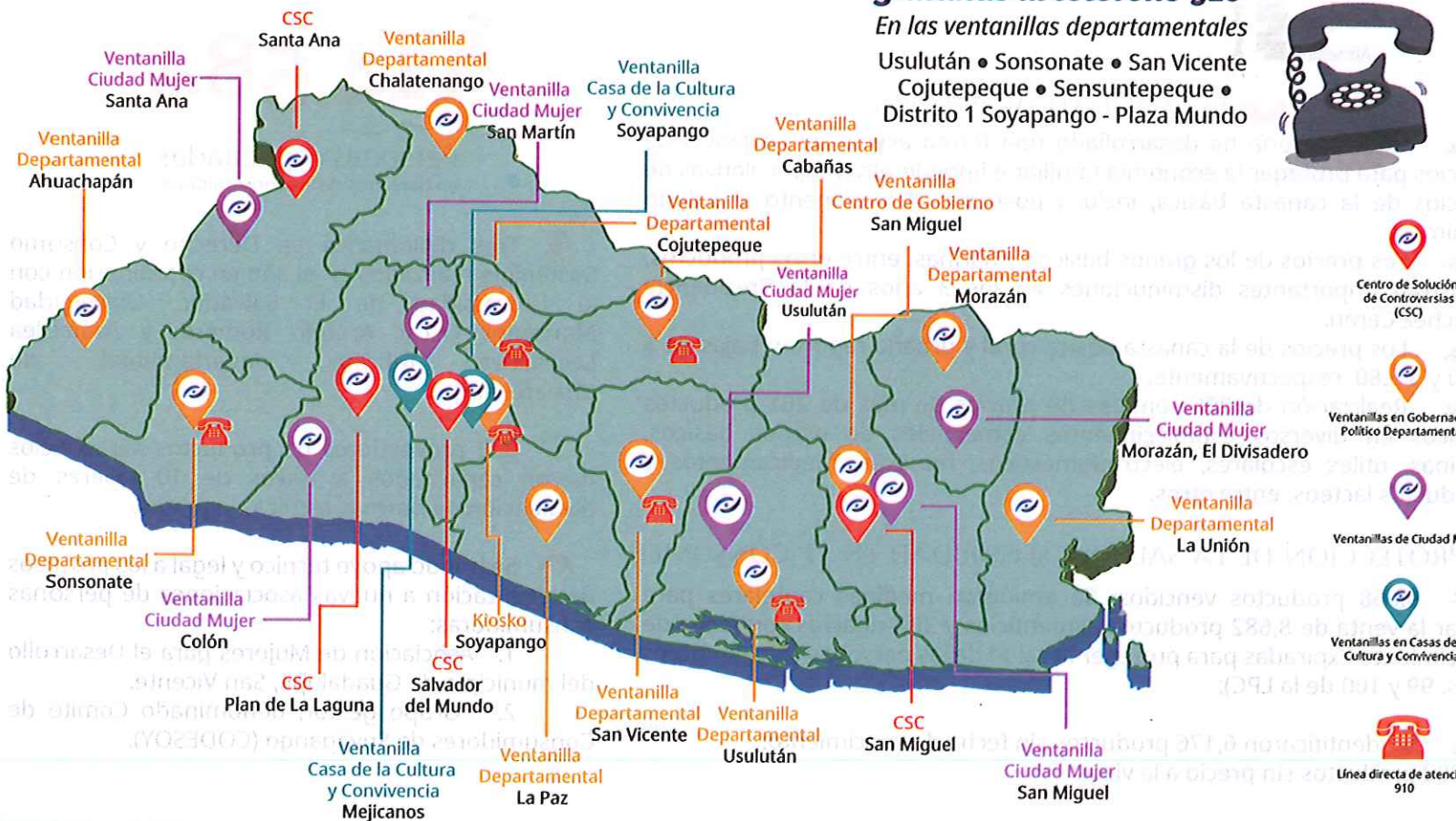
ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS CONSUMIDORES

Nuevas ventanillas de atención al consumidor en Mejicanos, San Miguel y Soyapango.

Cabinas telefónicas para llamadas gratuitas al teléfono 910

En las ventanillas departamentales

Usulután • Sonsonate • San Vicente
Cojutepeque • Sensuntepeque •
Distrito 1 Soyapango - Plaza Mundo



Línea directa de atención 910

PROTECCIÓN JURIDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La Defensoría del Consumidor continua dando seguimiento a 93 casos ante la Sala de lo Contencioso Administrativo y a cuatro amparos ante la Sala de lo Constitucional. En todos los casos, en ambas salas, la suma acumulada en devoluciones es de \$ 1,089,840.19 a favor de las personas consumidoras y \$ 3,432,862.33 dólares en multas impuestas por el Tribunal Sancionador a proveedores infractores de la ley, según detalle siguiente:

4 CASOS ACTIVOS EN LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL

93 CASOS ACTIVOS EN SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, EN LOS QUE AÚN NO HAN EMITIDO SENTENCIA DEFINITIVA.



\$ 137,235.56

Devolución a favor de los consumidores

\$ 2,361,727.93

Multas impuestas a infractores de la ley

Amparo en caso Citibank El Salvador
Devolución \$ 407,937.95 Multa \$ 485,810.40

Amparo en caso Banco Scotiabank
Devolución \$ 126,450.72 Multa \$ 151,656.00

Amparo en caso Importadora y Exportadora Elektra
Devolución \$ 418,215.96 Multa \$ 432,816.00

Amparo en caso Banco de América Central
Multa: \$ 852.00

\$ 952,604.63

Devolución a favor de los consumidores

\$ 1,071,134.40

Multas impuestas a infractores de la ley

ESTABILIDAD DE PRECIOS

La Defensoría ha desarrollado una férrea acción de vigilancia de precios para proteger la economía familiar e impedir alzas especulativas de precios de la canasta básica, incluso posterior al incremento al salario mínimo.

Los precios de los granos básicos y harinas, entre otros productos, registran importantes disminuciones en los 3 años de la Presidencia Sánchez Cerén.

Los precios de la canasta básica rural y urbana reportan bajas de \$ 8.40 y \$ 6.80, respectivamente.

Realización de 266 sondeos de precios de más de 261 productos básicos en diversos establecimientos comerciales de granos básicos, harinas, útiles escolares, electrodomésticos, remesas, medicamentos y productos lácteos, entre otros.

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL CONSUMO

9,068 productos vencidos: Se emitieron medidas cautelares para evitar la venta de 8,682 productos alimenticios y 386 cigarros con fecha de vencimiento expiradas para proteger la salud de las personas consumidoras (arts. 99 y 100 de la LPC);

Se identificaron 6,176 productos sin fecha de vencimiento; 21,203 productos sin precio a la vista.

EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14,584

Personas capacitadas en derechos de los consumidores

Tres diplomados en Derecho y Consumo Sostenible realizados en el año en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero, y Asamblea Legislativa (oficina departamental Chalatenango).

328 proveedores de productos alimenticios fueron capacitados a través de 10 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes.

Se brindó apoyo técnico y legal a los procesos de legalización a nuevas asociaciones de personas consumidoras:

1. Asociación de Mujeres para el Desarrollo del municipio de Guadalupe, San Vicente.
2. Grupo gestor, denominado Comité de Consumidores de Soyapango (CODESOY).