



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Ricardo Arturo Salazar Villalta
PRESIDENTE

PRE-DC-C315-2020

Antiguo Cuscatlán, 20 de mayo de 2020

Licenciado
José Apolonio Tobar Serrano
Procurador para la Defensa de los
Derechos Humanos
Presente

Estimado Licenciado Tobar Serrano:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en sus labores en la importante institución que dirige para la defensa de los derechos de la población salvadoreña.

En relación de lo solicitado por usted, en el oficio N°DIE-086/2020 de fecha 14 de mayo de 2020, recibido el 18 del mismo mes y año; y, con fundamentos en los numerales 1°, 2°, 3°, 7° y 11 del romano I del artículo 194 de la Constitución de la República; 10 y 37 de la Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, atentamente le informo lo siguiente:

Según consta en el sistema de estadísticas institucionales que al efecto lleva esta Defensoría, durante el período comprendido del 15 de marzo al 18 de mayo de 2020, se brindaron **22,006** atenciones, de las cuales **2,120 (9.63%)** correspondieron a la transferencia monetaria del subsidio económico de \$300.00 otorgado por el Gobierno de la República a sus respectivos beneficiarios.

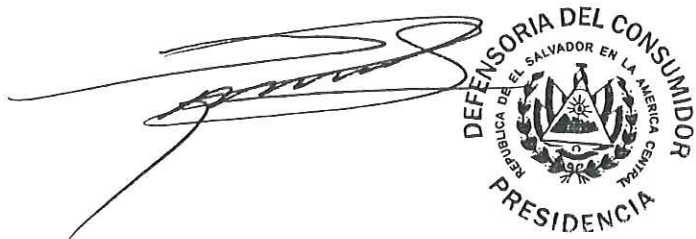
En dicho rubro, únicamente **66 (0.30%)** de ellas correspondieron a posibles retenciones y descuentos realizados por las entidades financieras, clasificadas en la siguiente forma: 32 asesorías, 33 avisos de infracción y 1 denuncia. El resto de atenciones proporcionadas en este rubro, corresponden a consultas que realizaron los consumidores sobre los siguientes aspectos: procedimiento para aplicar a la transferencia; cuentas inactivas; apertura o posesión de cuenta para realizar el retiro; entre otras.

En este sentido, esta Defensoría a través de las Unidades correspondientes, realizó gestiones directas con los proveedores financieros identificados para que se realizarán los reintegros o entrega de los montos retenidos indebidamente, correspondientes a las personas consumidoras que se habían abocado a la institución.

Finalmente, como resultado de la gestión, las instituciones financieras procedieron a realizar la aplicación o entrega de lo retenido indebidamente a las personas consumidoras. Por ejemplo: en el caso de retención de obligaciones pendientes de honrar (mora), cobro de seguros, tarjetas de crédito, préstamos personales, cobro de comisión de \$5.00, entre otras.

Así mi informe,

DIOS UNION LIBERTAD



The image shows a handwritten signature in black ink, followed by a circular official stamp. The stamp contains the text "DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR" at the top, "REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL" around the perimeter, and "PRESIDENCIA" at the bottom. In the center of the stamp is the national coat of arms of El Salvador.



Quirio
21/05/2020
9:15