



Política Nacional de Protección al Consumidor

Avances en la implementación

Período: 2010 - 2013

**Política Nacional de Protección al Consumidor
Avances en la Implementación. Período 2010-2013**

Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Tabla de Contenido

Siglas y acrónimos	3
Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor y Coordinadora del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	4
Introducción.....	5
I. Presentación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020.....	6
A. Contexto y finalidad de la Política Nacional de Protección al Consumidor.....	6
B. Principios y ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor	9
C. Plazos de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor	13
II. Sistema Nacional de Protección al Consumidor e implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	14
A. Instituciones y actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.....	15
B. Funcionamiento operativo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	16
III. Principales logros 2010-2013	19
1. Avances sustanciales en la implementación de la PNPC en el período 2010-2013.....	19
2. Eje Estratégico 1. Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios	21
3. Eje Estratégico 2: Protección de los intereses económicos de las y los consumidores, incluyendo medidas que les permitan obtener compensación	33
4. Eje Estratégico 3. Difusión y acceso a información, que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores y promueva el consumo sostenible de bienes y servicios.	45
5. Eje Estratégico 4: Impulsando la educación formal e informal de las y los consumidores en materia de consumo sostenible, así como capacitación a las y los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor.	51
6. Eje Estratégico 5. Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses.....	56
7. Eje Estratégico 6. Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible, desde las perspectivas ambiental, económica y social.....	60
8. Coordinación efectiva entre las instituciones del Estado	64
IV. Conclusiones 2010-2013.....	66

Siglas y acrónimos

ANDA	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
BANDESAL	Banco de Desarrollo de El Salvador
BCR	Banco Central de Reserva
BFA	Banco de Fomento Agropecuario
BH	Banco Hipotecario
CSSP	Consejo Superior de Salud Pública
CIM	Centro de Investigación y Metrología
CNE	Consejo Nacional de Energía
CNR	Centro Nacional de Registros
CNC	Consejo Nacional de la Calidad
CS	Comité Sectorial
DC	Defensoría del Consumidor
DNM	Dirección Nacional de Medicamentos
FONAVIPO	Fondo Nacional de Vivienda Popular
FOSALUD	Fondo Solidario para la Salud
FSV	Fondo Social para la Vivienda
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
LPC	Ley de Protección al Consumidor
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MH	Ministerio de Hacienda
MIGOB	Ministerio de Gobernación
MINEC	Ministerio de Economía
MINED	Ministerio de Educación
MINSAL	Ministerio de Salud
MITUR	Ministerio de Turismo
OSA	Organismo Salvadoreño de Acreditación
OSARTEC	Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización
PNPC	Política Nacional de Protección al Consumidor
SNPC	Sistema Nacional de Protección al Consumidor
SC	Superintendencia de Competencia
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
SOM	Superintendencia de Obligaciones Mercantiles
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
STA	Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción
STP	Secretaría Técnica de la Presidencia
VMRRECD	Viceministerio de Cooperación para el Desarrollo
VMRRESE	Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior
VMT	Viceministerio de Transporte
VMVDU	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano

Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor y Coordinadora del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

El 18 de agosto de 2010, cuando el Presidente de la República, Mauricio Funes, oficializó la Política Nacional de Protección al Consumidor, decenas de instituciones públicas del Órgano Ejecutivo y sus titulares, emprendimos el mayor de los desafíos y asumimos con determinación el compromiso de mejorar el bienestar de la ciudadanía desarrollando iniciativas sectoriales para una mayor defensa y protección de sus derechos económicos y sociales en calidad de personas consumidoras.

Gracias al impulso histórico que el Presidente de la República, Mauricio Funes, dio a la protección de las consumidoras y consumidores con la implementación, hace tres años, de la Política Nacional de Protección al Consumidor y la activación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se trazó un rumbo con una mirada de largo plazo y con un claro compromiso de coordinación interinstitucional que ha sido determinante para avanzar en el cumplimiento del objetivo de esta Política de Estado.

El trabajo mancomunado por la defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras ha sido arduo y fructífero. Nueve comités sectoriales en los ámbitos de Agua, Energía y Telecomunicaciones, Alimentos, Servicios Financieros, Educación, Inmobiliario, Reglamentación, Medicamentos y Comunicaciones, han hecho posible avances sustanciales del 83.5% en el cumplimiento del plan de implementación de la Política 2010-2014. La constante asistencia y conducción estratégica brindada por el Comité Ejecutivo del Sistema es clave para que los resultados que se presentan en este informe.

A la luz de los resultados que se informan en el presente documento, nos asiste la convicción para reconocer que la actuación efectiva de esta nueva institucionalidad del Estado ha contribuido a generar impactos positivos y un mayor respeto de derechos de los consumidores.

En este contexto, cabe recordar y reconocer el proceso que conllevó la formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, esencialmente participativa con organizaciones sociales - entre estas, asociaciones de consumidores y personas con discapacidad-, gremios empresariales, universidades, académicos, centros de investigación y profesionales con trayectoria en la materia y funcionarios de gobierno.

El cambio en la protección y defensa de derechos a los consumidores en los tres años de la implementación de esta Política de consumo y actuación efectiva del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, ha generado una institucionalidad firme, sensible, articulada y comprometida con las personas consumidoras y usuarias de servicios que ofrece resultados claros para la ciudadanía consumidora.

A todas y todos, infinitas gracias.

Licda. Yanci Urbina.

Introducción

El 18 de agosto de 2010, el presidente de la República, Mauricio Funes, presentó la Política Nacional de Protección al Consumidor¹ (PNPC) 2010-2020, a su vez anunció la activación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) conformado por 34 instituciones del Órgano Ejecutivo. En este contexto, la Defensoría del Consumidor (DC) asumió la responsabilidad de coordinar el Sistema, desde entonces ha desempeñado un rol activo y enérgico en lo que respecta a la implementación de la PNPC por medio del funcionamiento organizado y armónico del Sistema.

El objetivo central de la PNPC es mejorar el bienestar de las y los consumidores, protegiendo sus derechos e intereses a través del funcionamiento efectivo del SNPC. Existe un claro y contundente compromiso del Estado por proteger a las personas consumidoras, por propiciar el bienestar de la población en el largo plazo mediante el accionar conjunto, deliberado, responsable y consiente de las instituciones del Sistema, de modo de transitar, con hechos, hacia una sociedad más democrática, solidaria, justa e inclusiva.

Tres años después que el SNPC ha implementado la PNPC resulta necesario realizar un balance de dicho proceso, analizar el funcionamiento del Sistema, valorar los avances de la política, evidenciar los principales logros y rendir cuentas a la población consumidora de los compromisos cumplidos. Por consiguiente, el presente libro expone el desarrollo y resultados de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor a través del funcionamiento del SNPC en el período 2010-2013.

Atendiendo a dicho objetivo, el documento se ha estructurado en tres apartados. El primero, muestra los elementos constitutivos de la PNPC 2010-2020, es decir, su finalidad, principios, ejes estratégicos y plazos de ejecución. El segundo, describe la organización y el funcionamiento del SNPC, instituciones que lo conforman, actividades principales y funcionamiento operativo.

Finalmente, el tercer apartado expone los principales logros del proceso de implementación de la PNPC, producto del accionar del Sistema, los cuales son: avances sustanciales en la implementación de la PNPC en el período 2010-2013, protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, protección de los intereses económicos de las y los consumidores, difusión de información útil para las y los consumidores, impulsando la educación y capacitación de consumidores y proveedores, fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses, promoción de patrones de consumo sostenible y coordinación efectiva entre las instituciones del Estado.

¹ En el documento se utiliza la palabra “Sistema” y la sigla SNPC como equivalente a Sistema Nacional de Protección al Consumidor. También se emplea la palabra “Política” y PNPC para referirse a la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020.

I. Presentación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020

En 2009, inicia una etapa económica y social histórica en El Salvador, se trata de un período en el cual el gobierno implementa una agenda de cambios estructurales y de nuevo estilo de gobernar en el país. En este contexto, el Presidente Mauricio Funes manifestó la necesidad de generar políticas de Estado, es decir, medidas que no respondan a intereses particulares, de largo plazo y cuya visión sea una sociedad más justa, democrática, inclusiva y solidaria. En lo que respecta a la protección de las personas consumidoras, el Presidente Mauricio Funes expresó:

“...he pedido a la Defensoría del Consumidor que elabore la política definitiva en este tema para contar con una política nacional, una política que vaya más allá del término de un gobierno, una política de Estado; por supuesto en consulta con los sectores privados, con los sectores empresariales y con las organizaciones de la sociedad civil que defienden los intereses de los consumidores”².

Luego de distintas fases consultivas y de trabajo, se crea la PNPC, fruto del esfuerzo coordinado de la Defensoría del Consumidor con organizaciones sociales, gremios empresariales, instituciones del Estado, institutos políticos, centros de investigación, Universidades, entre otros. Todos aportaron distintos elementos que han enriquecido la formulación de la Política en aras de mejorar el bienestar de las y los consumidores.

El 18 de agosto de 2010, el Presidente de la República, Mauricio Funes, presentó a la nación la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020. También, anunció la activación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) integrado por 34 instituciones del Órgano Ejecutivo.

Actualmente, se cumplen tres años de la activación del Sistema y de la puesta integral en marcha de la Política. De ahí que, resulta necesario identificar los principales logros en materia de bienestar de las personas consumidoras como resultado de dicho proceso. Para ello, previamente es necesaria la comprensión de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020. En concreto, este apartado expone los siguientes elementos claves de la Política: contexto y objetivo general, principios rectores, ejes estratégicos y plazos de ejecución.

A. Contexto y finalidad de la Política Nacional de Protección al Consumidor

La formulación de la PNPC 2010-2020 se enmarca en tres aspectos fundamentales a saber: las directrices de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en materia de consumo, lineamientos del Plan Quinquenal de Desarrollo (2010-2014) y la situación de los sectores sociales en lo referente a la protección de sus derechos como consumidores.

² Discurso del Presidente Mauricio Funes, 15 de marzo de 2010. En el marco de la conmemoración del Día Nacional y Mundial de los Derechos del Consumidor.

Las directrices de la ONU señalan la importancia en que los Gobiernos formulen y mantengan políticas enérgicas de protección al consumidor. Principalmente, indican que debe prestarse atención especial a la protección de la población rural y pobre de los países. Entre los derechos básicos que establecen las directrices de la ONU se encuentran: derecho a la salud y seguridad en los bienes y servicios que se adquieren, recibir información y educación en materia de consumo, libertad de elección, entre otros.

En este sentido, el Gobierno del Presidente Mauricio Funes, consciente de la necesidad de proteger a las personas consumidoras, principalmente al sector vulnerable de la sociedad, y basado en las atribuciones legales y constitucionales de la temática, brindó lineamientos que permitieron articular un Sistema de Protección del Consumidor en forma complementaria al Sistema de Protección Social Universal y otras políticas sociales estratégicas del Estado. Tales lineamientos se establecen en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2010-2014.

También, la PNPC se estructuró a partir de la situación en que se encontraban inmersos los sectores sociales en materia de protección de derechos y consumo. Fundamentalmente, se encontraron dos elementos claves: injusta distribución del ingreso que se reflejaba en bajos niveles de consumo del primer quintil y se identificó que el consumo del primer quintil no respondía fundamentalmente a las necesidades básicas.

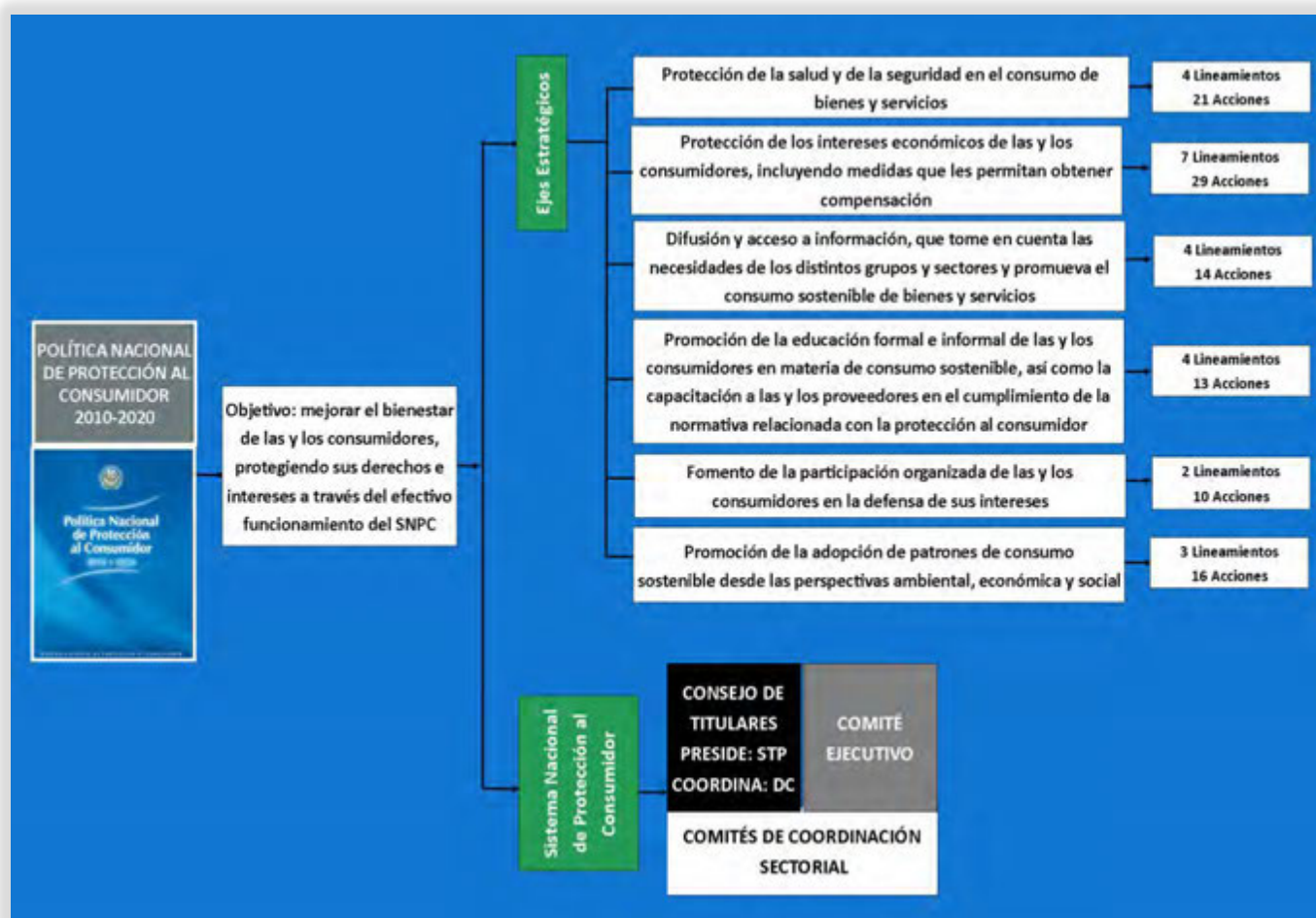
En 2006, los hogares ubicados en el primer quintil (menor ingreso) gastaban, en promedio, 217.67 dólares por mes; mientras que el quinto quintil (mayor ingreso) gastó, en promedio, 1,214.06 dólares por mes. En 2006, los hogares del quinto quintil gastaban 5.6 veces más que los hogares ubicados en el primer quintil. Estos datos muestran una distribución injusta del ingreso que refleja bajos niveles de consumo del primer quintil.

Por otro lado, la estructura del gasto de los hogares salvadoreños evidenció que existía consumo desproporcional con respecto a las necesidades básicas para el primer quintil o personas de menor ingreso. En 2006, el primer quintil destinó a servicios fundamentales como son la salud y educación un 4.2% del gasto total; mientras que dedicó 4.6% del gasto total a comprar comida fuera del hogar (restaurantes y hoteles).

En síntesis, la formulación de la nueva Política Nacional de Protección al Consumidor se estructuró sobre una coordinación institucional orientada a la protección de los derechos de las personas consumidoras, en especial de sectores vulnerables. Además, en ella se reafirma la importancia de impulsar el consumo responsable y sostenible en el país.

En este sentido, el objetivo central de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 es mejorar el bienestar de las y los consumidores de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. La estructura y acciones de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 se expone mediante el diagrama 1.

Diagrama 1. Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

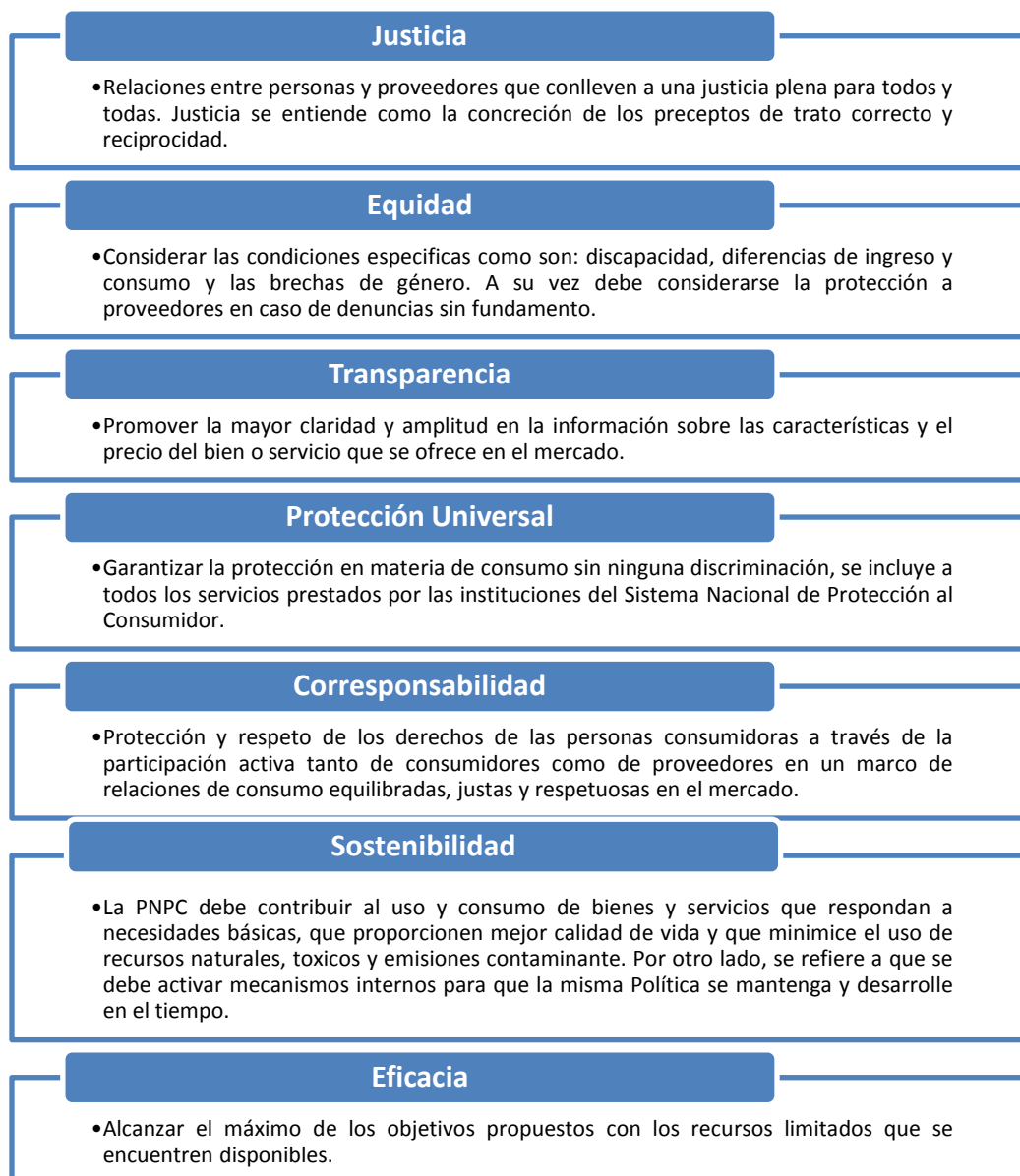
Tal como se puede observar en el diagrama anterior, la PNPC contempla 6 ejes estratégicos y 24 lineamientos. Según el plan de implementación, dichos lineamientos se componen por 103 acciones a realizar. También, se incorpora lo relativo al SNPC el cual se encarga de implementar la Política a través del esfuerzo coordinado de las instituciones del Estado.

El SNPC se estructura por medio de tres entes de organización: Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y los Comités Sectoriales. La coordinación del Sistema es competencia de la Defensoría del Consumidor, siendo el Secretario Técnico de la Presidencia quien preside al Consejo de Titulares.

B. Principios y ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor

La PNPC 2010-2020 se fundamentó en siete principios, a saber: justicia, equidad, transparencia, protección universal, corresponsabilidad, sostenibilidad y eficacia. Estos se presentan en el diagrama 2.

Diagrama 2. Principios de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

Tales principios se manifiestan en los seis ejes que articulan a la PNPC. A continuación, se procede a exponer cada uno de los ejes estratégicos que buscan asegurar el bienestar de las personas consumidoras.

Eje estratégico 1. Protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios

La PNPC incorpora como eje estratégico la protección del derecho a la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, con lo cual, se busca aplicar en forma conjunta las normas técnicas obligatorias y voluntarias que definen estándares en esta temática, mejorar la acción institucional articulada que asegure el cumplimiento de los marcos normativos y fomente el compromiso de los proveedores con la calidad y seguridad de los productos que se ofrecen a las personas consumidoras. A continuación, se presentan los lineamientos sobre los cuales descansa este eje estratégico.



- Promover la formulación y actualización de las normas técnicas obligatorias y de legislación secundaria tendente a garantizar la seguridad y la calidad.
- Vigilar de forma coordinada entre las instituciones del SNPC el cumplimiento de normas técnicas obligatorias, especialmente las relacionadas con la calidad, la inocuidad y el etiquetado.
- Implementar un sistema de alerta sobre bienes y servicios que impliquen un riesgo para la salud y la seguridad de las y los consumidores.
- Fomentar la adopción y el cumplimiento tanto de códigos de buenas prácticas en el ámbito empresarial, como de cartas de derecho de las y los usuarios en el caso de los servicios públicos prestado por las entidades del Estado.

Eje estratégico 2. Protección de los intereses económicos de las y los consumidores, incluyendo medidas que le permitan obtener compensación

La finalidad principal del eje 2 es la protección de los intereses económicos de las y los consumidores. El Estado busca garantizar que los bienes y servicios adquiridos son los que efectivamente se ofrecieron, que no existan cláusulas abusivas en documentos contractuales, que el precio pagado es el que informó el proveedor, que los intereses cobrados estén de acuerdo con lo establecido por ley, entre otros aspectos. Además, se incluye como punto central la compensación económica que repare daños y perjuicios ocasionados a la persona consumidora. Los lineamientos correspondientes al presente eje son los siguientes.



- Procurar la compensación efectiva mediante procedimientos administrativos y judiciales rápidos, justos y poco costosos.
- Alentar las buenas prácticas en empresas para la atención de los intereses económicos de las y los consumidores.
- Promover el otorgamiento y cumplimiento de garantías de uso o funcionamiento de bienes y servicios ofrecidos.
- Promover mayor competencia y transparencia para garantizar el derecho de las y los consumidores a elegir productos y servicios dentro de una mayor oferta, mejor calidad y a precios más bajos.
- Controlar las cláusulas y prácticas empresariales abusivas que perjudiquen los intereses económicos de las y los consumidores.
- Promover el fortalecimiento normativo tendente a proteger el interés económico de las y los consumidores.
- Adoptar las medidas para asegurar a las y los consumidores el acceso a los bienes y servicios esenciales en situaciones de escasez o emergencia nacional.

Eje estratégico 3. Difusión y acceso a información, que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores y promueva el consumo sostenible de bienes y servicios

El acceso a la información es un derecho básico de las personas consumidoras, a raíz de ello el Estado se encarga de velar porque se reciba información clara, oportuna, y veraz sobre los bienes y servicios. En este sentido, este eje busca la coordinación institucional para promover la producción y divulgación de información relevante orientada a facilitar la toma de decisiones responsables, la protección de la salud y la economía y que mejore la competencia en el mercado.

Los lineamientos respectivos al eje tres son:



- Fomentar que se ofrezca a las y los consumidores información adecuada que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios.
- Facilitar a las y los consumidores información sobre los procedimientos para la solución de controversias y para la obtención de compensaciones.
- Fomentar la formulación de la normativa necesaria que garantice que las y los consumidores cuenten con información completa, sencilla y veraz.
- Promover que la información que se ponga a disposición de las y los consumidores no sea discriminatoria y que tome en cuenta las necesidades específicas de las y los consumidores en función del nivel educativo, zona de residencia, etnia, sexo, edad, discapacidad, etc.

Eje estratégico 4. Promoción de la educación formal e informal de las y los consumidores en materia de consumo sostenible, así como la capacitación a las y los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor

Los cambios en los patrones de consumo generan impactos sociales y ambientales. Actualmente, la sociedad se ve inmersa y reproduce el consumismo, ello implica que se han generado necesidades artificiales que buscan aprovecharse e influir en las personas consumidoras. En este sentido, resulta necesario cambiar los patrones de consumo actuales, es decir, sustituirlos por actitudes con planteamientos críticos y patrones racionales de consumo, orientados al consumo sostenible.

Por lo tanto, este eje busca promover la educación como un mecanismo de cambio en patrones de consumo, introduciendo novedosamente, la necesidad del consumo sostenible. También, establece la relevancia de capacitar a las y los proveedores en la temática del cumplimiento de la normativa de protección al consumidor. Los lineamientos correspondientes a este eje estratégico se presentan a continuación.



- Promover en el sistema educativo nacional la educación para el consumo sostenible dentro de los programas de educación básica, media, superior y de adultos.
- Promover que las empresas desarrollen programas de educación e información para las y los consumidores o participen en ellos.
- Diseñar y promover programas de educación para el consumo sostenible a través de los medios de comunicación.
- Ofrecer capacitación y reconocimiento a las y los proveedores interesados en mejorar su formación en el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las y los consumidores.

Eje estratégico 5. Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses

La participación ciudadana es clave en la construcción del desarrollo de la sociedad. En materia de consumo resulta necesaria la presencia de organizaciones capaces de afrontar la defensa de los derechos de las personas consumidoras. Por ello, se busca contribuir a promover, potenciar, y fortalecer el tejido organizativo en lo referente al consumo.

Así, se pretende establecer una relación franca y de mutua colaboración entre las instituciones del Estado y las organizaciones sociales. Se exponen a continuación los lineamientos respectivos a este eje estratégico.



- Promover y apoyar el trabajo de las asociaciones de las y los consumidores.
- Fomentar la participación de las asociaciones de consumidores y consumidoras en la creación o gestión de políticas en materia de consumo.

Eje estratégico 6. Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social

El consumo sostenible consiste en la adopción de patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubren las necesidades básicas y aporten una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.

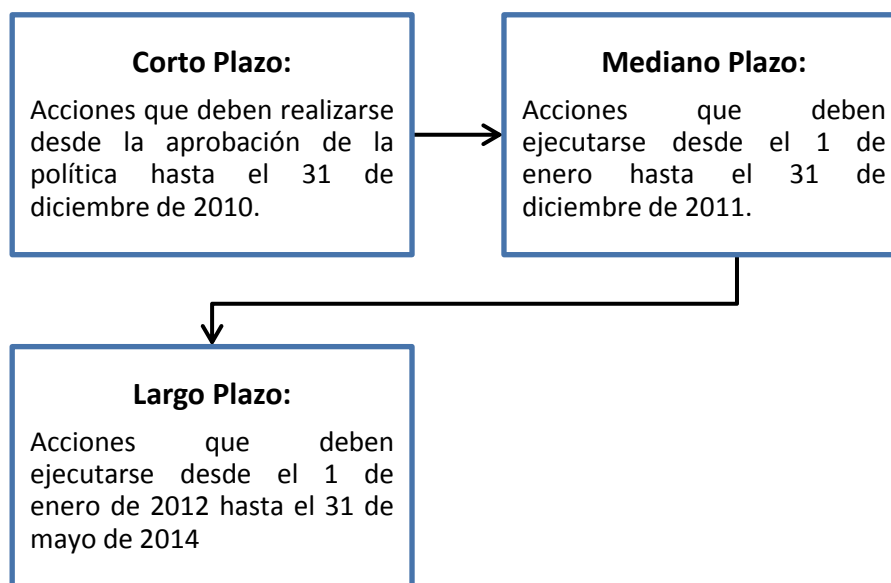
En esta línea, la PNPC incorpora como eje estratégico la promoción de patrones de consumo sostenible a fin de construir un modelo de desarrollo integral y sostenible, tal como lo plantea el Plan Quinquenal de Desarrollo. Los lineamientos que corresponden al eje estratégico 6 son los siguientes.



- Diseñar y promover programas de incentivos para estimular la oferta y el consumo de productos y servicios que ahorren energía y que produzcan menos contaminación.
- Impulsar acciones y medidas que conduzcan a nuevos patrones de consumo sostenible.
- Promover la formulación y el cumplimiento de la normativa que contribuya a la producción y al consumo sostenible.

C. Plazos de ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor

A fin de realizar coordinadamente las distintas acciones de la PNPC, se estableció un plan de implementación para el actual período de Gestión Presidencial, es decir, 2009-2014. En dicho plan, se indican los ejes estratégicos, lineamientos, acciones, instituciones involucradas y los plazos de ejecución. Respecto a esto último, se establecieron los siguientes plazos:



En suma, la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 procura el bienestar de las personas consumidoras por medio de una coordinación del Estado que articula esfuerzos institucionales a través de un plan de implementación de la misma.

De ahí que, el éxito de la implementación de la PNPC depende en gran medida del esfuerzo de coordinación institucional que gira en torno a la misma. Atendiendo a ello, se presenta a continuación algunos aspectos sobresalientes del proceso de activación intersectorial e interinstitucional correspondiente al SNPC.

II. Sistema Nacional de Protección al Consumidor e implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor

El esfuerzo de coordinación institucional que se estableció con la PNPC requiere de la organización efectiva y planificada del trabajo de las instituciones del Estado, para ello se activó el SNPC. El apartado en cuestión describe el funcionamiento operativo del Sistema, así como los elementos relativos a la comprensión del proceso de la implementación de la Política.

Respecto al SNPC, la Ley de Protección al Consumidor (LPC), título V art. 151, señala:

“Instituyese el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en adelante “el Sistema”, para promover y desarrollar la protección de los consumidores, el cual estará compuesto por: La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público”

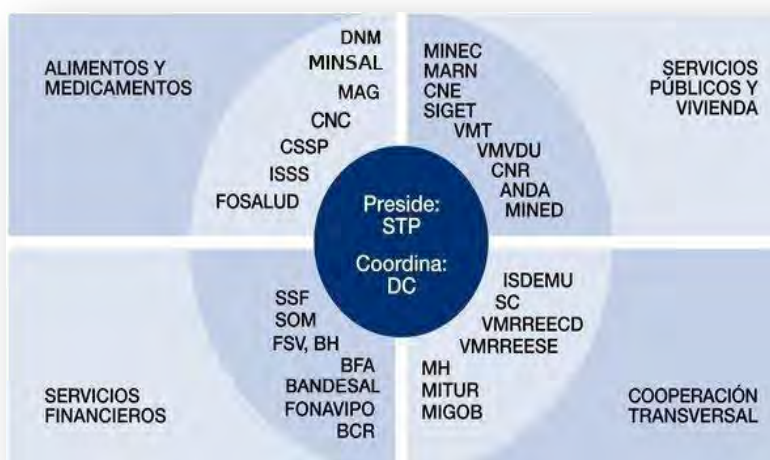
Por consiguiente, el SNPC busca promover y desarrollar la protección de las personas consumidoras a través de la coordinación de las instituciones del Estado que entre los asuntos de

su competencia les corresponde velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público.

A. Instituciones y actividades del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Las instituciones del gobierno que integran al SNPC se articulan en cuatro grandes áreas de trabajo, mismas que dan origen a los Comités Sectoriales. El diagrama 3 muestra las instituciones del Sistema según su área de trabajo.

Diagrama 3. Instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

La Ley de Protección al Consumidor, art. 153, establece las principales actividades del SNPC, estas son:

- La formación de sus funcionarios en materia de consumo.
- Registro y clasificación de las denuncias presentadas por las y los consumidores, así como las resoluciones emitidas por las distintas instituciones en materia sancionatoria.
- La creación de redes de funcionarios participantes del Sistema, para realizar acciones específicas y preventivas de protección de las y los consumidores.
- Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con las y los consumidores.
- La elaboración de instrumentos de información y comunicación.
- La elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación.
- La recopilación de datos, investigaciones y otra información relacionada con el comportamiento y actitud de las y los consumidores.

También, el artículo 154 de la LPC hace especial referencia a la ejecución de actividades dirigidas a la organización de campañas y al control de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen en el

mercado. Para ello, se establece que tales campañas y actividades deben estar orientadas especialmente al control de los siguientes productos y servicios:

- Aquellos de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- Los que reflejan una mayor incidencia en los estudios estadísticos o epidemiológicos.
- Los que sean objeto de reclamaciones o quejas.
- Los que sean objetos de programas específicos de investigación.
- Aquellos que en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser fácilmente objeto de fraude o adulteración.

Debido al rol coordinador que realiza la DC, sus competencias son establecidas a fin de desarrollar efectivamente dicha función, En este sentido, la DC se encuentra en plena facultad de realizar las siguientes actividades:

- Requerir a cualquier entidad pública la información que considere necesaria para establecer si se ha producido o podría producirse una infracción a la legislación que protege los intereses de las y los consumidores (art. 155).
- Ser informada por los integrantes del SNPC, cuando se tenga conocimiento de que se ha producido o podría producirse una infracción a la legislación que protege los intereses de las y los consumidores (art. 156).
- Requerir al funcionario que corresponda, la adopción de las medidas administrativas necesarias para hacer cesar posibles violaciones a los derechos de las y los consumidores en los diferentes sectores (art.158).
- Ser consultada por todo funcionario integrante del Sistema, de ser pertinente, sobre la adopción de cualquier medida relacionada con los derechos de las y los consumidores (art. 159).
- Requerir de las instituciones del Sistema, las estadísticas de todas las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor (art. 160).

B. Funcionamiento operativo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

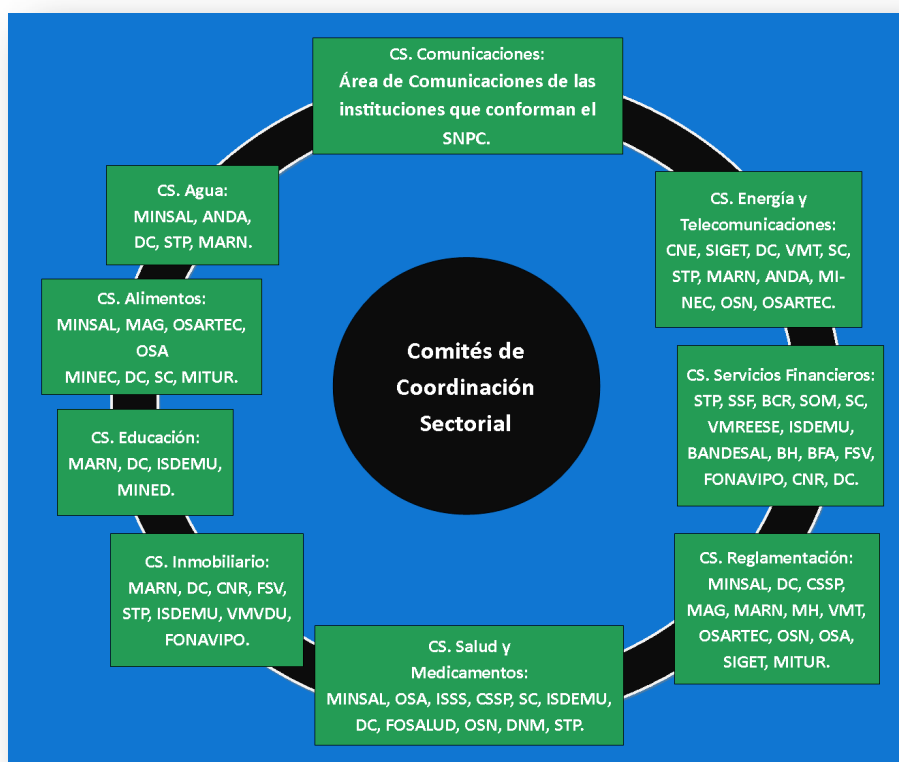
La PNPC estableció tres niveles de organización que permitiese el trabajo efectivo y operativo entre las entidades. Dichos órganos de funcionamiento del Sistema son:

- **El Consejo de Titulares:** órgano de máxima decisión del Sistema, formado por las y los ministros, viceministros, presidentes y directores de instituciones autónomas y descentralizadas. Su función es la aprobación del plan operativo anual para la implementación de la PNPC y aprobación de informes de avance en su cumplimiento.
- **El Comité Ejecutivo:** conformado por un representante de alto nivel nombrado por los titulares de los ministerios, viceministerios, instituciones autónomas y descentralizadas. Las funciones que le corresponden al comité son las siguientes:
 - Elaborar la propuesta de plan operativo anual.

- Presentar el informe de avance de la PNPC de implementación de la PNPC.
 - Crear comités de coordinación sectorial.
 - Brindar seguimiento a la implementación de la PNPC.
 - Elaborar propuesta de Sistema para el registro y calificación de los reclamos y de las resoluciones sancionatorias tramitadas por las instituciones integrantes del SNPC, entre otras.
- **Comités de Coordinación Sectorial:** son los encargados de planificar y ejecutar los lineamientos y acciones previstas en la PNPC, tales como formulación de normativas, planes de inspección, investigaciones o campañas sectoriales, según lo previsto en los planes anuales operativos. Además deberán emprender otros acuerdos emanados del Consejo de Titulares o del Comité Ejecutivo para la efectiva implementación de la PNPC.

A finales del 2010, con el objetivo de agilizar y efectivizar la articulación interinstitucional se conformaron 9 Comités Sectoriales. Dichos Comités de Coordinación Sectorial se presentan en el diagrama 4.

Diagrama 4. Comités de Coordinación Sectorial del SNPC



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

La dinámica del funcionamiento operativo de los tres niveles de organización señalados se describe a continuación. El proceso a exponer responde a los planes operativos anuales del Sistema y al marco legal que regula su funcionamiento.

En primer lugar, con la creación de los 9 Comités Sectoriales, se asignaron distintas acciones correspondientes a la PNPC, estos se reúnen a consensuar la implementación y ejecutan coordinadamente las acciones que les competen.

Los Comités se reúnen periódicamente³ estableciendo acuerdos en diferentes temáticas de protección del consumidor y actualizando información sobre las medidas y acciones realizadas en las diferentes instituciones que conforman al Comité.

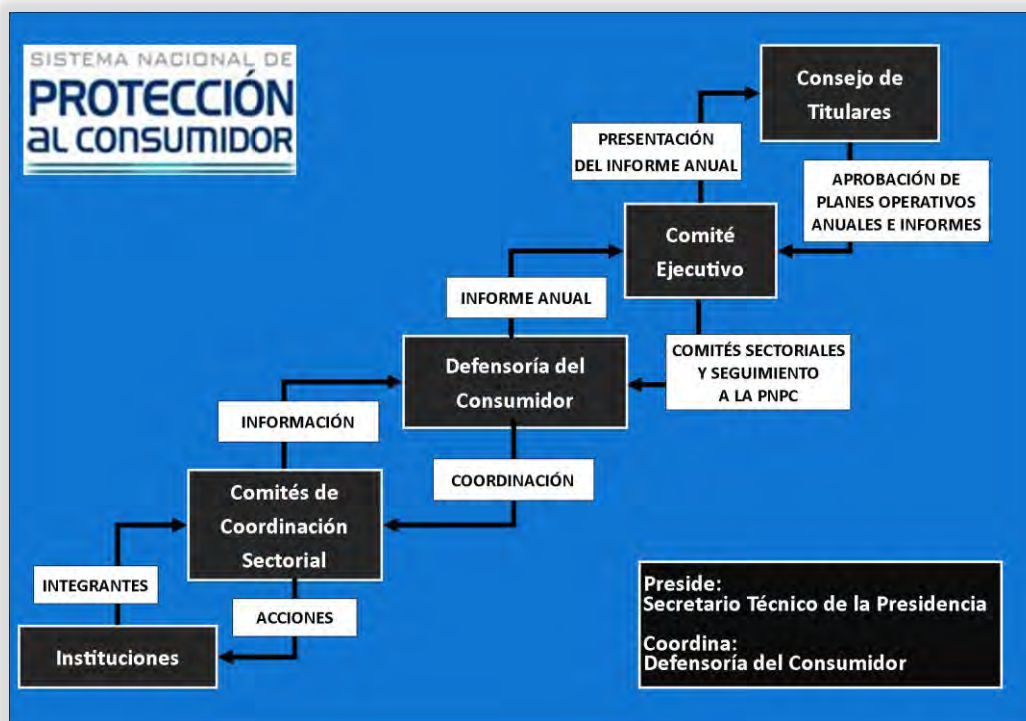
En segundo lugar, se transmite la información del trabajo realizado institucionalmente a la Unidad de la DC para la redacción del informe de avance de la PNPC. En este sentido, la DC procesa la información, verifica las memorias y corrobora la veracidad de las acciones, ya que estas son el insumo para la elaboración del documento de resultados (informe). El informe de avance de la PNPC se entrega al Comité Ejecutivo para su aprobación y posterior presentación del mismo al Consejo de Titulares.

Los informes de avances de la Política recopilan los indicadores que reflejan el trabajo de las instituciones que conforman a los Comités Sectoriales. En este sentido, se trata de un documento que recopila el desarrollo cuantitativo y cualitativo de la implementación de la PNPC a través del funcionamiento del Sistema.

Finalmente, el Consejo de Titulares revisa y aprueba el informe de avance de la PNPC que se ha construido a partir del trabajo de las instituciones y sistematizado por la Defensoría del Consumidor. También, el Consejo de Titulares se encarga de aprobar los planes operativos anuales en los que se establece el funcionamiento del Sistema. A continuación se expone un resumen del funcionamiento operativo del Sistema a través del diagrama 5.

³ Las reuniones de los comités sectoriales dependen de la naturaleza de los mismos y/o la urgencia de la temática que estos abordan. En condiciones normales las reuniones de los comités son una vez al mes.

Diagrama 5. Síntesis del funcionamiento operativo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

III. Principales logros 2010-2013

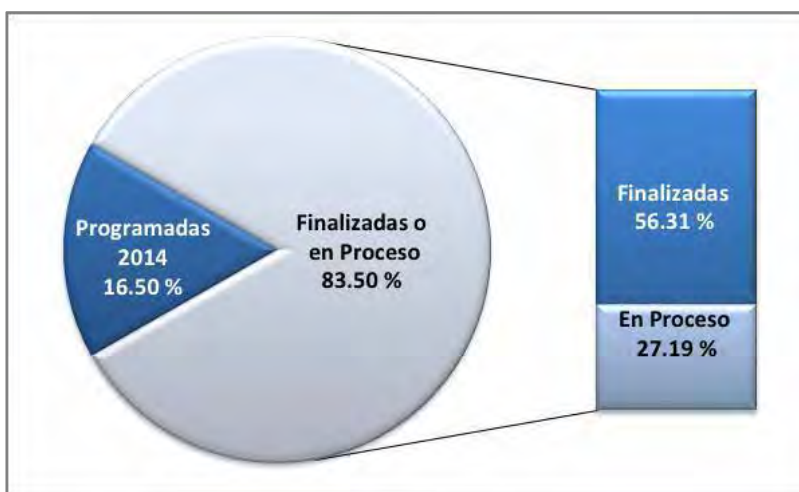
En el apartado I y II se han presentado los elementos claves para la comprensión de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y lo concerniente al funcionamiento operativo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. El presente apartado muestra los principales logros de la implementación de la Política a través del trabajo coordinado que realizan las distintas instituciones gubernamentales que comprende el Sistema. Por lo tanto, se procede a exponer los logros identificados en el período 2010-2013.

1. Avances sustanciales en la implementación de la PNPC en el período 2010-2013

Los avances en la implementación de la PNPC son de alto impacto social, ello en lo que respecta al estilo de políticas públicas implementadas por el actual gobierno y por el bienestar que generan a la población consumidora (objetivo central). Hasta Julio de 2013, de las 103 acciones contempladas en el plan de implementación de la Política se han finalizado 58 que representa un 56.31 % del total. Además, se encuentran 28 en proceso de ejecución equivalente al 27.19 % y no

se han iniciado solamente 17 que corresponde al 16.5 % del total de acciones. Los datos expuestos se muestran en el gráfico 1.

Gráfico 1. Nivel de realización de las acciones de la PNPC 2010-2020



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

Por lo tanto, la suma de las acciones finalizadas y en proceso representa un 83.5% del total de las acciones que se programaron para implementarse en el período 2010-2014. Por lo tanto, los datos muestran el resultado del trabajo coordinado que han realizado las distintas instituciones que conforman el SNPC. También dichas acciones se verán reflejadas en aspectos concretos pues materializan los ejes estratégicos que buscan el bienestar de las y los consumidores.

El balance de las acciones implemestadas se refleja en el siguiente cuadro:

EJES / ACCIONES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	ACCIONES 2010-2014			
	FINALIZADAS	EN PROCESO	PROGAMADAS 2014	TOTAL
1. Protección de la salud y de la seguridad en el consumo.	14	5	5	21
2. Protección de los intereses económicos	15	9	7	29
3. Difusión y acceso a la información	6	5	2	14
4. Promoción de la educación formal e informal	10	-	1	13
5. Fomento de la participación organizada de las y los consumidores	7	2	1	10
6. Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible	6	7	1	16
Total de acciones	58 (56.31%)	28 (27.19%)	17 (16.50%)	103 (100%)

Eje Estratégico 1. Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios

La PNPC estableció como eje estratégico número 1 la protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios, atendiendo lo normado en la Ley de Protección al Consumidor que establece como derecho básico de las personas consumidoras el ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad. El énfasis del período del plan de implementación de la PNPC en la protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios es en: alimentos, medicamentos y agua potable.

La consecución de este eje requirió el desarrollo y fortalecimiento de la normativa técnica obligatoria y voluntaria que definiera parámetros claros y objetivos sobre las condiciones de fabricación, composición y comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen a las y los consumidores. También ha requerido un importante inversión en el fortalecimiento de la institucionalidad que asegure el cumplimiento de estos marcos normativos y que tuviese las condiciones para desempeñar una eficaz y oportuna acción de vigilancia de estos mercados y alertar de posibles riesgos derivados del consumo o uso de bienes o servicios.

No menos importante ha sido, las acciones implementadas para alentar el compromiso de los proveedores y prestadores de servicios, públicos y privados, con la calidad y seguridad de los productos que se ofrecen en el mercado.

Ese entorno y desafío fue enfrentado responsablemente fortaleciendo en este período, la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Dichas acciones y los principales resultados se exponen a continuación.

1. Promoción de formulación y actualización de las normas técnicas obligatorias y de la legislación secundaria tendiente a garantizar la seguridad y la calidad.

El conjunto de normas técnicas obligatorias y la legislación secundaria tendientes a garantizar la seguridad y calidad es fundamental para lograr la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras, ello en tanto es una herramienta que permite regular e incidir en la temática de calidad y seguridad. En ese sentido, el SNPC ha revisado y promovido la actualización de la normativa que permita la protección efectiva de la salud de la población consumidora a través de diferentes vías.

Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA)				
Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA)				
No.	Resolución COMIECO	Código	Nombre del Reglamento	Objetivo
ALIMENTOS				
1	201-2007	NSO RTCA 67.01.15:07	Harina, Harina de Trigo Fortificada, Especificaciones.	Establece las características y especificaciones que debe cumplir la harina de trigo fortificada.
2	215-2007	NSO RTCA 67.04.40:07	Alimentos y Bebidas Procesados, Grasas y Aceites, Especificaciones.	Establece las especificaciones generales que deben cumplir los aceites y las grasas vegetales, animales y marinos, y sus derivados comestibles, preenvasados y procesados de tal forma que sean aptos para el consumo humano y que se comercialicen en el territorio nacional.
3	176-2006	NSO RTCA 67.01.33:06	Industria de Alimentos y Bebidas Procesadas, Buenas Prácticas de Manufactura, Principios Generales.	Establece las disposiciones generales sobre prácticas de higiene y de operación durante la industrialización de los productos alimenticios, a fin de garantizar alimentos inocuos y de calidad.
4	216-2007	NSO RTCA 67.01.31:07	Alimentos Procesados, Procedimiento para otorgar el Registro Sanitario y la Inscripción Sanitaria.	Establece el procedimiento para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria de alimentos procesados.
5	243-2009	NSO RTCA 67.04.50:08	Alimentos, Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos.	Establece los parámetros microbiológicos de la inocuidad de los alimentos y sus límites de aceptación para el registro y la vigilancia en los puntos de comercialización.
6	226-2008	RTCA 67.04.48:08	Alimentos y Bebidas Procesados, Néctares de frutas, Especificaciones.	Establece las especificaciones generales que deben cumplir los néctares de frutas preenvasados.
7	176-2006	NSO RTCA 67.01.30:06	Alimentos y Bebidas Procesados, Procedimiento para otorgar la licencia sanitaria o permiso de funcionamiento a fábricas y bodegas.	Establece el procedimiento para otorgar la licencia sanitaria a fábricas y bodegas de alimentos procesados.
8	176-2006	NSO RTCA 67.01.32:06	Requisitos para la importación de alimentos procesados con fines de exhibición y degustación.	Establece los requisitos para autorizar las importaciones de alimentos procesados que no cuenten con registro sanitario, para la exhibición y algunos casos para la degustación de los mismos.

Comité Sectorial de Reglamentación Técnica elaboró e implementó planes anuales de 2011, 2012 y 2013 que ha llevado a la revisión y actualización de la normativa existente en nuestro país.

Además en el marco de la coordinación con el Sistema Nacional de Calidad, se realizó tres diagnósticos anuales sobre la aplicación y necesidades de actualización de las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y de Reglamentos Técnicos Centroamericanos que permita proponer mejoras en las mismas a las instituciones competentes.



Entre los ámbitos de intervención que se identificó con potencial de mejora en marcos normativos institucionales fueron:

- 1) El Comité Sectorial de Agua elaboró reformas a marcos normativos institucionales en el sector de agua potable mediante la propuesta de inclusión de nuevos elementos que aporten mejoras a las normas referentes al sector agua, ello con la finalidad de ampliar la normativa existente y por lo tanto actualizarla.
- 2) El Comité Sectorial Inmobiliario compiló a mediados del 2013 información y compartió la "Propuesta de Programa Quinquenal De Reglamentos Técnicos" para el área de la construcción por la Unidad de Investigación y Normas de Urbanización y Construcción "UNICONS" se espera que contribuya a mejorar las prácticas en el uso de materiales y tecnologías de construcción de vivienda social sismo resistente.

Por otro lado, con la finalidad de homologar las normas técnicas nacionales prioritarias de seguridad y calidad de bienes y servicios a través de la definición de reglamentación Centroamericana, el OSARTEC cuenta con un Plan Anual de Reglamentación Técnica Salvadoreña y Centroamericana el cual fue aprobado en acta OSARTEC No. 2-2013 de fecha 28 de febrero de 2013.

En cumplimiento al mandato de impulsar reformas legales en los regímenes sancionatorios de los marcos normativos de las instituciones competentes en la vigilancia de las normas técnicas, para fortalecer los procedimientos, e incorporar nuevas conductas que puedan ser tipificadas como infracción, el Comité Sectorial de Alimentos elaboró, en 2012, observaciones al código de salud sobre los regímenes sancionatorios y se remitió el documento a las autoridades del Ministerio de Salud, como entidad especializada para que pueda ser considerada en una futura reforma a dicho código

Además el Comité Sectorial de Alimentos evaluó la legislación nacional relacionada a alimentos y medicamentos a fin de detectar necesidades de reforma y creación de nuevas leyes para fortalecer los sectores. Es así que ha identificado oportunidades de actualización en el “Código de Salud, sección 12, Alimentos y Bebidas Procesadas” y se recomienda realizar una actualización de las definiciones teniendo como referencia el Codex Alimentarius o en su defecto otras normas reconocidas internacionalmente, incluir en artículo 88 la frase “Certificado respectivo de libre venta emitido por la Autoridad Competente en el país de origen”. Asimismo, en el artículo 89 literal d) se sugiere aclarar la competencia en procesadoras artesanales de lácteos entre el Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Salud, ya que la competencia de plantas artesanales de lácteos según la Ley de Producción higiénica de la leche y productos lácteos y regulación de su expendio, es exclusiva del Ministerio de Salud, entre otros aspectos. Además, se estima conveniente la revisión de las sanciones ya que el umbral de las multas son muy bajas para disuadir conductas que pueden causar un grave perjuicio a la salud.

Con respecto a la Ley y Reglamento de Fomento de la Producción Higiénica de la Leche y Productos Lácteos y Regulación de su expendio, se considera necesaria una actualización general teniendo en consideración que la Ley fue creada en 1960 y su reglamento en 1971, además que en muchos casos su redacción no es clara y existen entre la Ley y su Reglamento aspectos riesgo de contradicción.

La revisión de este marco normativo es recomendable a efecto de garantizar mayor prevención a la población consumidora y establecer mejores reglas en los procesos sancionatorios frente a posibles infracciones que atenten con la calidad de los alimentos que consume la población.

2. Vigilancia coordinada entre las instituciones del SNPC del cumplimiento de las normas técnicas obligatorias, especialmente las relacionadas con la calidad, la inocuidad y el etiquetado

El SNPC ha implementado una amplia labor de divulgación de las normas y reglamentos técnicos existentes para fomentar el cumplimiento de los marcos legales relacionados con la calidad, inocuidad y etiquetado.

El Comité Sectorial de Alimentos realizó una serie de capacitaciones desde el año 2010 cuyo propósito ha sido que los proveedores conozcan las normas técnicas que están obligados a cumplir para garantizar la calidad, inocuidad y etiquetado de los productos que comercializan en el mercado. Sólo en el sector de alimentos se ha capacitado a 582 empresas y 959 gerentes, encargados de tienda, coordinadores de productos, etc.

Además OSARTEC en conjunto con el Comité Sectorial de Reglamentación ha realizado 5 talleres de divulgación de reglamentos técnicos. El detalle de los talleres es el siguiente:

- “Capacitación de RTCA 67.01.07:10 Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados)”. 31/enero/2013.
- “Capacitación de RTCA 67.01.60:10 Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Preenvasados para Consumo Humano para la Población a partir de 3 años de edad”. 30/abril/2013.
- “Capacitación de RTCA 67.01.33:06 Industria de Alimentos y Bebidas Procesadas. Buenas Prácticas de Manufactura”. 05/junio/2013.
- “Capacitación Implementación de Requisitos RTCA Buenas Prácticas de Manufactura de la Industria Farmacéutica”. 05/julio/2013.
- “Evento de Divulgación Codex Alimentarius: Principios Generales de Higiene de los Alimentos y Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPC): Directrices para su Aplicación”. 25/julio/2013.

Con las capacitaciones brindadas por OSARTEC, los proveedores tienen a disposición información sobre las exigencias requeridas respecto a: “Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados)”; “Etiquetado Nutricional de Productos Alimenticios Preenvasados para Consumo Humano para la Población a partir de tres años de edad”; “Buenas Prácticas de Manufactura en la Industria de Alimentos y Bebidas Procesadas”; “Buenas Prácticas de Manufactura de la Industria Farmacéutica y de Principios Generales de Higiene de los Alimentos y Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control”. Con esta acción se fortalece los mecanismos de vigilancia y prevención para asegurar un mejor consumo de los alimentos en la población.

La realización de acciones estratégicas de divulgación de normativas técnicas ha permitido un mayor conocimiento de las mismas y por tanto un impulso al sector privado para alentar un mayor cumplimiento de las mismas.

Se diseñó e implementó un programa de vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos que incluyó la realización de inspecciones coordinadas y de estudios de la calidad, específicamente en lo que se refiere a alimentos, medicamentos y agua. En ese marco, el Comité Sectorial de Alimentos ejecutó cinco planes de inspección en los sectores de empresas productoras e importadoras de: 1) Jamones y salchichas; 2) bebidas de refrescos no carbonatados; 3) establecimientos donde se elaboran hamburguesas; 4) productos lácteos a granel; y, 5) plantas de productos lácteos artesanales e industriales.



Resultados de los Planes de Inspección en alimentos realizados en el marco del Comité Sectorial de Alimentos del SNPC												
No.	Plan	Empresas e establecimientos verificados	Producto	No. de marcas verificadas	Productos a granel	Productos verificados	Productos sin fallas por	Productos con fallas por	Con fallas por microbiológicas	Sin fallas por microbiológicas	Con fallas por de calidad	Sin fallas por de calidad
1	Plan de Inspección en Plantas Lácteas	9	Queso no madurado	9	0	9	2	7	4	5	6	3
			Crema e imitación de crema	9	0	9	5	4	4	5	0	9
2	Plan de Inspección en Plantas Carnicas de Embutidos (Jamón y Salchicha)	13	Jamón	13	0	13	0	13	1	12	13	0
			Salchicha	13	0	13	1	12	0	13	12	1
3	Plan de Inspección en Bebidas no carbonatadas sin alcohol (refrescos)	16	Bebidas no carbonatadas sin alcohol	16	0	16	13	3	3	13	0	16
4	Plan de Inspección en Hamburguesas	6	Hamburguesas	6	0	6	5	1	1	5	0	0
5	Plan de Inspección de crema a granel	42	Crema	0	42	42	4	38	38	4	0	0
Total				66	42	108	30	78	51	57	31	29
Porcentaje							27.78%	72.22%	47.22%	52.78%	51.67%	48.33%

*El plan de inspección en plantas artesanales e industriales de lácteos realizado en el 2013, consistió en la toma de muestra de los productos queso no madurado y crema, así como la verificación de las Buenas Prácticas de Manufactura. Se visitaron 50 plantas: 12 plantas industriales y 38 artesanales. En plantas artesanales se tomaron 34 muestras de queso y 36 muestras de crema; en plantas industriales se tomaron 11 muestras de queso y 12 muestras de crema. Los resultados obtenidos se encuentran en proceso de sistematización.

En la actualidad (octubre 2013), se realizan tomas de muestra para verificar inocuidad y calidad de productos lácteos, con el objetivo de asegurar que los productos que reciben los consumidores son de alta calidad.

En este marco de acciones y con el objeto de proteger la salud y la seguridad de las personas consumidoras y contribuir a una mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos, la Defensoría del Consumidor en una estrecha colaboración con el Ministerio de Salud, realizó entre 2011 y 2013, con el apoyo del programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea, 202 estudios que incluyen 47 de verificación de inocuidad y calidad, 116 estudios de contenido neto y 39 estudios de etiquetado en alimentos. Los resultados



de los estudios aportan importantes elementos para el diálogo con proveedores y una importante fuente de información para las y los consumidores, quienes ahora cuentan con mayor información para tomar mejores decisiones sobre los productos a consumir, entre los ofrecidos en el mercado.

Los estudios se ven complementados con la labor de vigilancia del cumplimiento en la comercialización mediante un programa de inspecciones a la aplicación de la normativa relacionada con la calidad, inocuidad y etiquetado. Esta labor, la Ley de Protección al Consumidor se la asigna a la Defensoría del Consumidor, institución que realiza un monitoreo constante por medio de planes de inspección. Los resultados obtenidos en dichos planes se resumen en el cuadro siguiente

Cuadro 1. Comparativo planes de inspección alimentos y medicamentos 2009-octubre 2013.

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Total del Período
Inspecciones	1,743	1,543	3,045	5759	12,090
Inspecciones con Hallazgo de incumplimiento a la LPC	698	877	1,537	2,225	5,337
Medicamentos vencidos identificados en Inspecciones	12756	13,184	17,366	6	43,312
Alimentos caducados	12507	3,087	7,039	30,353	52,986
Total Productos vencidos					96,298

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

Las inspecciones reportan importante información sobre cumplimiento de elementos claves para la



salud y la seguridad en el consumo como son: fechas de vencimiento, etiquetado en castellano, información nutricional, entre otros aspectos. Entre los hallazgos principales de dichas verificaciones destaca la identificación de 96,298 cantidades de productos vencidos desde el año 2009: 52,986 son productos alimenticios y bebidas y 43,312 medicamentos.

Por otro lado, es importante señalar que con la finalidad de apoyar el trabajo de los comités en lo que respecta a la vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentación vigente, el Comité Sectorial de Reglamentación durante el primer trimestre de 2013 envió una carta de intención a los comités de Agua, Alimentos y Medicamentos reafirmando el compromiso del trabajo coordinado institucional y remitió el compilado de reglamentación vigente en formato digital para apoyar la labor del SNPC.

Ahora bien, la realización de procesos de vigilancia requiere de diversos elementos y herramientas que permitan llevarlos a cabo de forma efectiva. Por ello, la PNPC estableció realizar un diagnóstico que permitiera conocer las necesidades de cualificación de las capacidades de vigilancia de las instituciones competentes en la verificación de normas técnicas de calidad y seguridad en bienes y servicios. Este diagnóstico fue realizado por en el Comité Sectorial de Alimentos y remitido en enero del 2013 a las autoridades correspondientes, el diagnostico que identifica las capacidades instaladas de vigilancia de las instituciones competentes en el sector alimentos y que integran el comité de esta temática.



Complementariamente durante el año 2012, el Comité Sectorial de Alimentos realizó el diagnóstico de la red de laboratorios nacionales (público y privado) existentes en el país con el objeto de conocer de primera mano la capacidad instalada, los análisis acreditados y detecta las necesidades de nuevos servicios para fortalecer la vigilancia del sector alimentos.

Las principales conclusiones del diagnóstico indican que el país cuenta con 13 laboratorios con acreditación vigente para realizar análisis de calidad e inocuidad en productos de consumo humano (alimentos, bebidas y agua), de éstos 5 son laboratorios públicos y 8 privados.

De acuerdo a los datos publicados en la página web del Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), el país cuenta con 96 ensayos acreditados en diferentes tipos de alimentos. El Laboratorio de Calidad Integral de FUSADES es el que posee mayor cantidad de ensayos acreditados en los sectores de alimentos, bebidas y agua con 36, le sigue Laboratorios Especializados en Control de calidad LECC con 24 y el Laboratorio de Control de Calidad de Alimentos y Aguas del Ministerio de Salud (MINSAL) con 22 ensayos.

También, el Comité Sectorial de Salud y Medicamentos a principios de 2013 concluyó el diagnostico de laboratorios nacionales en el sector de medicamentos. Misma acción fue realizada por el Comité Sectorial de Agua ya que también finalizó el diagnostico de laboratorios en el sector hídrico.

De los 11 laboratorios públicos y privados identificados, se determinó que 2 realizan ensayos microbiológicos, 3 efectúan ensayos físico químicos y 6 laboratorios realizan los 2 tipos de ensayos a medicamentos. De los laboratorios públicos y privados identificados que realizan ensayos de calidad a medicamentos en el país, 5 han cumplido con los requisitos establecidos en el Reglamento de Acreditación para Organismos Evaluadores de la conformidad, los criterios de acreditación, las políticas establecidas por el OSA (Organismo Salvadoreño de Acreditación) y los requisitos de la Norma NSR/IEC 17025:2005, obteniendo el reconocimiento de Laboratorio de Ensayo Acreditado para realizar las actividades establecidas en el alcance de su acreditación.

A fin de evaluar la calidad de los medicamentos, la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), a mediados del 2013, ha iniciado el proceso de creación y funcionamiento del Laboratorio Nacional para la verificación de la calidad de los productos farmacéuticos. Esto permitirá garantizar a la población que adquiere y consume productos farmacéuticos con la calidad y estándares pertinentes, asegurando su salud. De igual forma, el Ministerio de Salud cuenta con laboratorio de calidad a medicamentos que son ofrecidos en el Sistema de Salud Pública y realiza labores de fármaco-vigilancia de los medicamentos.

Está en proceso el laboratorio nacional de referencia del CIM (Centro de Investigación de Metrología) y el Organismo Salvadoreño de Acreditación ha iniciado operaciones para garantizar opciones de acreditación de acuerdo a los estándares internacionales.

3. Implementación de Sistema de alerta de bienes y servicios que impliquen riesgo para la salud y la seguridad de las y los consumidores.



Se cuenta ya con el Diseño del Sistema de Alerta Temprana sobre la seguridad en el consumo de bienes y servicios. El Comité Sectorial de Alimentos ha realizado ya una aplicación al sector de alimentos, que tiene como objetivo la emisión de una respuesta institucional inmediata para detectar, prevenir y comunicar a la población de manera pertinente, la presencia en el mercado nacional de alimentos nacionales o extranjeros cuyo consumo atente con la

salud y bienestar de la población consumidora.

Además está en proceso de diseño del Sistema de Alerta en medicamentos y otros productos riesgosos para el consumo humano. La implementación de este sistema está en proceso y estará articulado a la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA – OPS.



La activación del Sistema de Alerta representa un beneficio directo para la población puesto que por primera vez, contará con un mecanismo rápido de información que le prevendrá sobre bienes de consumo peligrosos no aptos para el consumo humano.

En los dos últimos años se ha tenido la experiencia de haber emitido alrededor de 15 alertas sobre productos y servicios riesgosos para las y los consumidores:

1. En julio de 2010, la Defensoría del Consumidor, alertó hoy a la población consumidora a evitar ser sorprendida con ofertas de paquetes vacacionales que generen una afectación al interés económico. De acuerdo a esta alerta se advirtió que algunos proveedores de "paquetes vacacionales", ofrecían modalidades tales como tiempos compartidos, membresías, acciones de uso, entre otros, valiéndose de agresivas estrategias y técnicas emocionales de mercadeo para atraer a clientes que están bien calificados en el sistema financiero y que poseen tarjetas de crédito.
2. En julio de 2010, la Defensoría del Consumidor publicó las principales cláusulas que han sido declaradas ilegales y, que por lo tanto, no pueden incluirse en ningún contrato. La alerta de La Defensoría contra las cláusulas abusivas busca proteger el interés económico de las personas consumidoras, al adquirir productos, bienes o servicios.
3. En noviembre de 2010, la Defensoría del Consumidor alerta a todas y todos los consumidores abstenerse de contratar servicios de encomiendas con empresas no autorizadas para tal efecto o que no estén registradas ante autoridad competente. La Defensoría, previene del riesgo de contratar servicios con la empresa **Bony Express**, por cuanto no ha cumplido con la entrega de encomiendas con origen y desde los Estados Unidos de América, con destino a nuestro país.
4. **Alerta emitida por la Defensoría del Consumidor sobre jugos vencidos** ante el hallazgo de 275 unidades de jugos vencidos, a la población consumidora para evitar ser sorprendida con la venta de jugos de la marca **CALIFORNIA**, que eran comercializados en presentación de caja plastificada de 200 mililitros y cuyo consumo podría generar una afectación a la salud de la población (diciembre de 2010)
5. La Defensoría del Consumidor alerta a las y los consumidores, abstenerse de comprar e ingerir golosinas de la marca **Candy Dynamics**, en las barras de **Toxic waste nuclear sludge**, sabor cereza, por contener **niveles elevados de plomo (febrero de 2011)**.
6. Alerta por parte de la Defensoría del Consumidor a las y los consumidores sobre los contratos en los que no se diferencia el precio de contado y el precio al crédito, sugiriendo una venta sin intereses (Diciembre de 2010).
7. Generación de alerta a partir del anuncio de retiro voluntario emitido por la empresa fabricante de enjuagues bucales de la marca "Oral B" sabor a hierbabuena y menta, fabricados en Colombia (Julio de 2011)
8. A finales de julio y principios de agosto de 2011 se realizó el seguimiento a la alerta del producto "Cofalito Infantil crema" emitida por el Ministerio de Salud de Panamá, donde se detectó un problema de calidad en un lote. Ante ello, se requirió información a representantes en el país de la empresa fabricante, quienes informaron que ya habían procedido a destruir las unidades de ese lote, situación que fue investigada por parte de las autoridades competentes.
9. Además, en septiembre de 2011, se alertó a las y los consumidores por posibles estafas en la compra de boletos aéreos y previno de abstenerse de realizar negocios con el proveedor denominado C-Duze Contac Centers Sociedad Anónima.

10. Alertas para evitar riesgos contra la integridad física de las y los consumidores, el Ministerio de Economía en el marco de las competencias sectoriales comunicó una alerta a la población consumidora en julio de 2012, sobre la posibilidad de que algunos cilindros de 35 libras de la marca TOTAL El Salvador (tambo color rojo) presentaban válvulas defectuosas, lo que podría ocasionar fuga del producto.
11. Alerta de la Defensoría del Consumidor de abstenerse de comprar y consumir el cereal Kellogg's Frosted Mini-Wheats en octubre de 2012 basado en alerta emitida por FDA de EE.UU debido a la presencia de materiales extraños.
12. Alerta de la Dirección Nacional de Medicamentos en octubre de 2012 sobre lote No. 12050268 Claritromicina MK 500 mg por no garantizar la calidad, seguridad y eficacia del producto.
13. Alerta de la DNM para no consumir el medicamento de Intestinomicina que contenga cloranfenicol como principio activo para su consumo
14. **Alerta a los usuarios de créditos**, que si su proveedor de servicios financieros le requiere firmar nuevos contratos, a fin de ***modificar las condiciones originales que fueron pactadas al momento de otorgamiento de los créditos y, justificar de esa forma una práctica relacionada con el incremento de las tasas de interés, pueden abstenerse de acceder a firmar nuevos contratos que modifiquen, en su perjuicio, las condiciones pactadas con estos proveedores o financiadora de bienes (junio 2013).***
15. Alerta de la DNM sobre la falsificación del producto Gentamicina MK 80 mg /2 ml (mayo 2013)

4. Fomentando la adopción y cumplimiento de códigos de buenas prácticas en el ámbito empresarial, como de cartas de derechos de las y los usuarios en el caso de servicios públicos prestados por entidades del Estado.

Para el SNPC resulta importante fomentar la adopción y el cumplimiento tanto de códigos de buenas prácticas en el ámbito empresarial, como de cartas de derecho de las y los usuarios en el caso de los servicios públicos. Ello marca una pauta distinta en lo que las políticas de Estado buscan realizar ya que se procura que tanto proveedores como consumidores realicen prácticas adecuadas que generen relaciones equilibradas en el mercado.

Se elaboró en 2011/2012 el diagnóstico de Cartas de Derechos de usuarios de servicios públicos y Plan de Acción que identifica las necesidades de actualización de las ya existentes y de la formulación de nuevas cartas de derechos.

Dicho diagnóstico y Plan de Acción para la elaboración y/o actualización de cartas de derechos de las instituciones de la administración pública, brindó los productos siguientes:

- Diagnóstico de experiencias metodológicas y contenido de cartas de derecho formuladas en la administración pública.

- Propuesta metodológica y manual para la elaboración, monitoreo y seguimiento de Cartas de Derechos en el Sector Público.
- Plan de acción para la implementación de Cartas de Derechos en otras Instituciones del Estado.

En ese marco, la Defensoría del Consumidor creó y puso en marcha en el año 2012 la Carta de Derechos de las y los usuarios de los servicios de los Centros de Solución de Controversias. La Carta de Derechos contiene los deberes y derechos de las y los usuarios, así como también los compromisos de la institución con la calidad del servicio que se brinda a la población.

La elaboración de dicha Carta contó con el respaldo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En 2012, durante la oficialización de la Carta, William Pletéz jefe del PNUD afirmó:

“Destacamos el compromiso del Gobierno Central con el objetivo de brindar servicios públicos de calidad y promover una nueva cultura de servicio público, en donde la transparencia, la equidad y calidad en la prestación de servicios sean la guía para atender a los usuarios y usuarias”.



El compromiso de las instituciones públicas frente a sus usuarios, ha llevado a que para agosto de 2013 hay por lo menos 30 instituciones públicas, miembros del SNPC que cuentan con Cartas de Derechos de Usuarios, siendo las siguientes:

1. Admon. Nacional de Acueductos y Alcantarillados (**ANDA**)
2. Banco de Desarrollo de El Salvador (**BANDESAL**)
3. Banco de Fomento Agropecuario (**BFA**)
4. Banco Central de Reserva (**BCR**)

5. Centro Nacional de Registro	(CNR)
6. Centro de Investigación y Metrología	(CIM)
7. Concejo Nacional de Energía	(CNE)
8. Consejo Nacional de la Calidad	(CNC)
9. Consejo Superior de Salud Pública	(CSSP)
10. Defensoría del Consumidor	(DC)
11. Fondo Nacional de Vivienda Popular	(FONAVIPO)
12. Fondo Social para la Vivienda	(FSV)
13. Fondo Solidario de la Salud	(FOSALUD)
14. Inst. Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer	(ISDEMU)
15. Inst. Salvadoreño del Seguro Social	(ISSS)
16. Ministerio de Agricultura y Ganadería	(MAG)
17. Ministerio de Educación	(MINED)
18. Ministerio de Gobernación	(GOBERNACION)
19. Ministerio de Hacienda	(MH)
20. Min. Medio Ambiente y Recursos Naturales	(MARN)
21. Ministerio de Turismo	(MITUR)
22. Organismo Salvadoreño de Normalización	(OSN)
23. Organismo Salv. Reglamentación Técnica	(OSARTEC)
24. Organismo Salvadoreño de Acreditación	(OSA)
25. Superintendencia de Competencia	(SC)
26. Superintendencia del Sistema Financiero	(SSF)
27. Super Gral Electricidad y Telecomunicaciones	(SIGET)
28. Vice Min. RR EE Salvadoreños en el Exterior	(VRREESE)
29. Vice Min. RR EE y Cooperación Desarrollo	(VRRECD)
30. Vice Min. de Transporte	(VMT)

Se actualizaron cartas de derechos en 69 consulados en Estados Unidos, México y algunas de Europa en una acción coordinada con la Dirección General de Servicios del Exterior del Viceministerio de Salvadoreños en el exterior, del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Además, en la actualidad hay 4 instituciones que se encuentran en proceso de formulación de sus nuevas Cartas de Derechos, siendo éstas:

- 1) Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano
- 2) Ministerio de Economía a través de la Dirección de Hidrocarburos y Minas
- 3) Dirección Nacional de Medicamentos
- 4) Banco Hipotecario

En el marco de un sistema de difusión, vigilancia y monitoreo al cumplimiento de las cartas de derecho, la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción (STA) reprodujo un roll up con la carta de derechos que otorga la



Ley de Acceso a la información Pública, de los cuales desde junio 2013 hasta la fecha se han entregado 60 a las instituciones con Oficinas de Información y Respuesta.

En síntesis, para garantizar la protección de las personas consumidoras en lo que respecta a la Salud y Seguridad en el consumo de bienes y servicios se han realizado distintas acciones que permitan: revisar, actualizar, vigilar y promover el cumplimiento normativo que regula esta temática. También se ha generado propuestas de inclusión de elementos relevantes como el Sistema de Alerta Temprana en Alimentos que impliquen riesgos para la salud de las personas. Finalmente, se han divulgado y comunicado las normativas a fin de que se comprenda la importancia de estas y se manifieste en relaciones entre proveedores y consumidores más equilibradas y transparentes.

Eje Estratégico 2: Protección de los intereses económicos de las y los consumidores, incluyendo medidas que les permitan obtener compensación

La adquisición de bienes y servicios representa por parte de las y los consumidores requiere que éstos tengan que desembolsar cantidades de dinero para la realización de la compra ó requiere un financiamiento para realizar el pago en cuotas. A cambio, los consumidores esperan recibir bienes de calidad y que, si se presentara un desperfecto, los proveedores cumplan con medidas que aseguren el funcionamiento de lo que adquirieron.

La actividad de consumo requiere labores de las instituciones del estado para asegurar que los consumidores tengan certeza y seguridad jurídica en sus relaciones de consumo con los proveedores. Es relevante que los documentos contractuales no contengan cláusulas abusivas, que las garantías estén acorde a lo estipulado en la ley, que el precio pagado es el que informó el proveedor, que el proveedor cumpla voluntariamente o forzosamente con sus obligaciones en el caso de desperfectos de los bienes.

De ahí que, se establece como derecho de las personas consumidoras recibir compensaciones por daños y perjuicios ocasionados por la adquisición de un bien o servicio a través de procedimientos judiciales efectivos, rápidos, justos y poco costosos.

Para promover mecanismos adecuados que protejan al consumidor en lo que respecta a sus intereses económicos se han realizado las acciones siguientes:

1. Procurando la compensación efectiva mediante procedimientos administrativos y judiciales rápidos, justos y poco costosos

Mejoramiento de procedimientos de atención de denuncias de las personas consumidoras en:

- 1) Con la entrada en vigencia de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, la Defensoría del Consumidor ha atendido a las personas afectadas por prácticas empresariales abusivas en este sector. Desde septiembre de 2012 a septiembre de 2013, se han recibido 63 denuncias, 22 denuncias con devolución lo que ha representado un monto recuperado equivalente a \$30, 468.57. También se recuperó un monto de \$42, 114,29 por medio de 9 gestiones con devoluciones. En total se reporta una recuperación de \$72, 582.86 a favor de las personas consumidoras, mostrando con ello mejoras en los procesos administrativos y judiciales en lo que respecta a las atenciones de prácticas abusivas en lotificaciones y parcelaciones.
- 2) El Comité Sectorial Inmobiliario dá seguimiento a la implementación de un plan de vigilancia conjunto para la aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, de tal forma de garantizar a los consumidores certeza y seguridad jurídica en la propiedad de sus lotes o parcelas. Dicho plan incluye la realización de inspecciones a lotificadoras, revisión y depósito de contratos de adhesión.
- 3) El Comité Sectorial de Agua ha contribuido a mejorar las modalidades en la atención de reclamos en el servicio de agua potable, ello mediante las siguientes acciones:
 - Creación de guiones estandarizados en los Centros de Llamadas y oficinas de atención a los usuarios.
 - Reubicación y expansión del personal de atención al cliente.
 - Ampliación de horarios de atención al público
 - Evaluación de ampliación de los puntos de pago
 - Mejora de la imagen de las sucursales y ambiente de atención al usuario.
 - Reestructuración del área de reclamos y modificación del instructivo para la resolución de reclamos.
- 4) El Comité Sectorial de Servicios Financieros ha realizado acciones a fin de facilitar los procedimientos de atención a usuarios. En 2012, el comité elaboró un registro de proveedores financieros del país, para vigilar el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de atención de reclamos de los usuarios que deben tener los proveedores de este sector. Durante el mismo año en el comité se compartieron los diversos procedimientos de atención a personas consumidoras por parte de instituciones financieras para obtener posibles mejoras en la atención a la población consumidora, en este proceso compartieron información el BFA, BH, FONAVIPO y el FSV. En 2013, el Comité de Servicios

Financieros preparó y presentó el proyecto de atención integrada a consumidores (Ventanilla única) al Comité Ejecutivo.

La Ventanilla integrada corresponde al mandato de la PNPC que manda a implementar un plan para el establecimiento de oficinas integradas de atención de las y los usuarios que garanticen la inclusión de todos los sectores sociales. Este proyecto llevará a contar con un portal único sectorizado para la recepción de reclamos contribuyendo a la simplificación de los mecanismos de atención a las y los usuarios.

Adicionalmente, en varias instituciones miembros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor como son la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles, del Sistema Financiero, ANDA y SIGET cuentan con sistemas de atención de reclamos

Y como lo establece la PNPC se ha implementado una simplificación de los mecanismos de atención a las y los usuarios en las instituciones públicas de créditos en los casos del Banco de Fomento Agropecuario, BANDESAL, Banco Hipotecario, Fondo Social para la Vivienda, entre otros, quienes han desarrollado mecanismos más expeditos que facilitan el acceso al crédito de parte de sus usuarios. Adicionalmente fomentaron el acceso con la instalación del sistema de garantías para créditos.

2. Alentando las buenas prácticas en empresas para la atención de los intereses económicos de las y los consumidores.

El Comité Sectorial de Servicios Financieros elaboró de forma participativa el “Código de Buenas



Prácticas de Proveedores y Productos Servicios Financieros”, para ello, realizó talleres de validación en los que participaron un total de 142 representantes de proveedores financieros de los más variados tipos: banca pública y privada, financieras, cooperativas, bancos cooperativos, asociaciones financieras, casas de empeño, casas de préstamo, aseguradoras, etc..

En mayo del 2013, se inició con el proceso de invitar a los proveedores a adherirse, siendo el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES, el primero de los proveedores en firmar una carta de entendimiento con la Defensoría del Consumidor para facilitar el proceso de promoción y adhesión de las tres primeras cooperativas que conforman el Sistema, de un total de 32.

También, en la búsqueda de la promoción de buenas prácticas empresariales, en abril de 2012 con el apoyo técnico del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica, la

Defensoría del Consumidor inicio la elaboración del “Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en su Relación con los Proveedores”. El proceso de construcción del documento ha contenido varias etapas:

- Taller teórico metodológico del contenido del manual.
- Preparación de una versión de manual para la realidad de los proveedores nacionales.
- Validación de los contenidos del Manual y planteamiento de mejoras.
- Observaciones y sugerencias del MEIC al borrador del documento salvadoreño.
- Adaptación de las mejoras por parte de los equipos de redacción al documento.
- Jornada de validación con equipo DC y personal del MEIC.
- Preparación una versión final del documento para su aprobación institucional.
- Preparación de talleres de validación con sectores seleccionados de proveedores.

3. Promoviendo el otorgamiento y cumplimiento de garantías de uso o funcionamiento de bienes y servicios ofrecidos.

Se impulsó y aprobó en el marco de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor un desarrollo reglamentario para el establecimiento del derecho a la garantía legal sobre bienes y servicios ofrecidos a los consumidores, que ofrece mayor certeza y seguridad a las y los consumidores en sus adquisiciones.

Para vigilar las condiciones y el cumplimiento de las garantías de los bienes y servicios se implementa en la actualidad el plan de inspección a establecimientos que comercializan en bienes como electrodomésticos, muebles, servicios entre otros.

4. Promoviendo mayor competencia y transparencia para garantizar el derecho de las y los consumidores a elegir productos y servicios dentro de la mayor oferta, mejor calidad y precios más bajos.

La PNPC estableció como una acción estratégica el desarrollar un programa de estudios interinstitucionales sobre el funcionamiento de mercados clave. Los estudios realizados por autoridades competentes sobre el funcionamiento del mercado permiten conocer la dinámica de estos y posibles afectaciones hacia las personas consumidoras. Entre los principales estudios implementados podemos citar:



- 1) A iniciativa de la Defensoría del Consumidor, en septiembre de 2011 se realizó un estudio relacionado con el sector financiero, sobre el funcionamiento, costos e implicaciones de

uso para las personas consumidoras del servicio denominado “Tigo Money”, generando entre otras cosas una serie de recomendaciones entre las cuales la relacionada con la elaboración de una normativa que regule la operación de dichas empresas a fin de evitar abusos y prácticas indebidas para las personas consumidoras.

Ante ello y como parte de las competencias del Banco Central de Reserva, se está desarrollando una normativa para aquellas actividades relacionadas con transacciones a través de teléfonos celulares o también conocida como “Banca Móvil”, la cual permitirá regular tales transacciones y las empresas que lo realicen.

2) En el mes de junio de 2012, se realizó un segundo estudio relacionado con las “Condiciones en la Contratación de Créditos Personales”, con el objeto de conocer sobre las condiciones en las cuales se otorgan los Créditos Personales y el valor real de los mismo, así como atender el interés de los usuarios de este tipo de productos financieros, ofreciendo la orientación idónea que facilite la toma de decisiones informadas y responsables.

3) La Superintendencia de Competencia presentó a consideración del Comité Sectorial de Servicios Financieros y al Consejo Consultivo de la DC, en 2012 y 2013, respectivamente, las recomendaciones del estudio de competencia en el sector de tarjetas de crédito y débito en El Salvador, con el fin de impulsar su adopción.

La realización de estos estudios permite conocer el desempeño del mercado y con ello el contexto en que se ven inmersas las relaciones de consumo. El fomento a la competencia es clave por cuanto se promueve una mayor transparencia y se genera información beneficiosa para la población consumidora.



Adicionalmente se ha desarrollado una serie de capacitaciones a funcionarios de instituciones públicas sobre derecho económico de competencia, que permita dotar a funcionarios de capacidades técnicas para identificar prácticas anticompetitivas. Entre mayo y julio de 2010, la Superintendencia de Competencia realizó el taller sobre técnicas para la detección de acuerdos anticompetitivos entre oferentes en las licitaciones públicas, dirigido a UACI's; y, entre marzo y mayo



de 2010 se implementó el Programa de Capacitación dirigido a la Unidad de Asesoría Técnica Institucional de la Asamblea Legislativa.

También, durante el año 2012, la SC realizó dos eventos de capacitación nominado Diplomado en Derecho de Competencia dirigido a 24 fiscales de la FGR y 34 funcionarios del órgano judicial participantes a la Escuela de Capacitación Judicial del Consejo Nacional de la Judicatura.

Consientes de la importancia de contar con marcos regulatorios institucionales que fomenten y promuevan la competencia en los mercados, el SNPC a través del Ministerio de Economía en coordinación con la Defensoría del Consumidor impulsó desde el 2009 la aprobación de la Ley de Tarjetas de Crédito. En mayo de 2010, la Defensoría del Consumidor en coordinación con la SIGET promovieron ante la Asamblea Legislativa el apoyo a la propuesta de reforma al artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones. En mayo de 2013, la Superintendencia de Competencia presentó a la Asamblea Legislativa una propuesta de reformas a la Ley de Competencia, lo que se ha venido apoyando a través de reuniones explicativas con la Comisión de Economía.

De igual manera, la Superintendencia de Competencia ha recomendado mediante la presentación de diversos estudios de variados aspectos del mercado y competencia, a distintas entidades públicas reformas a marcos legales relacionados con la agroindustria, seguros, tarjetas de crédito y débito, hierro y acero, sobre temas para promover más competencia en dichos sectores.

5. Mayor control sobre las cláusulas y prácticas empresariales abusivas que perjudiquen los intereses de las y los consumidores.

En el proceso de identificación de prácticas abusivas la Defensoría del Consumidor ha advertido a la población sobre cláusulas abusivas en los contratos de lotificaciones, servicios financieros, entre otros. En julio de 2012, la DC emitió un aviso preventivo a la población sobre cláusulas abusivas en los contratos y solicitó a la población denunciarlas. Con esto se vigila y sanciona aquellas prácticas



abusivas contempladas en el marco regulatorio.

A fin de identificar prácticas empresariales abusivas y teniendo en cuenta que en septiembre de 2010 se produjo una repentina alza en el precio del frijol, el SNPC organizó un operativo conjunto entre el Ministerio de Hacienda (MH), Policía Nacional Civil (PNC) y la Defensoría del Consumidor, con el apoyo de la

Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la República.

En este operativo conjunto fueron inspeccionadas 34 de las principales empresas importadoras y comercializadoras de frijol; acción que permitió identificar que algunas habían realizado maniobras o artificios para incrementar el precio del frijol en forma injustificada, por lo que la

Defensoría abrió expedientes sancionatorios, que concluyeron entre mayo y julio de 2011 con la imposición de multas a cuatro de los principales importadores y comercializadores de frijol del país; que ascendieron a 155 mil dólares. Como consecuencia de esta acción, el beneficio recibido por los consumidores fue que los precios del frijol se estabilizaron a la baja y se sentó un precedente importante a nivel nacional que advierte a empresarios que intenten realizar estas prácticas abusivas, de la efectiva vigilancia que ejerce el SNPC a través de sus instituciones.

También, para acompañar el programa de racionalización del subsidio al gas propano, en abril de 2011, el SNPC organizó un operativo conjunto entre el Ministerio de Economía (MINEC), la PNC y la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de prevenir y enfrentar prácticas empresariales que pudieran provocar el acaparamiento y la venta del gas a un precio distinto al regulado. Los resultados de esta operación fueron la realización de 565 inspecciones en 63 municipios; ejecución de 2 allanamientos; la captura de un comerciante; y la remisión de cuatro casos a la Fiscalía General de la República (FGR), por la presunta comisión de delitos en contra de los consumidores.



Continuando con intervenciones conjuntas a favor de la población consumidora en la vigilancia del gas propano, el MINEC y la Defensoría del Consumidor, con el acompañamiento de la PNC, realizaron a principios de 2012, un operativo conjunto para vigilar que el precio regulado del gas propano, que cambia cada 1º de mes, se traslade efectivamente al precio del consumidor en la cadena de comercialización de dicho producto.

Con esta vigilancia se trata de garantizar que los ciudadanos reciban el producto en el precio establecido disminuyendo las posibilidades de ser víctimas de la especulación. El plan permitió realizar 1,566 inspecciones a establecimientos en 125 municipios, e informar a los comerciantes (distribuidores y establecimientos minoristas) sobre los precios del gas propano y las consecuencias del incumplimiento de la Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de



Productos de Petróleo. La actuación efectiva y coordinada del Sistema, impidió que se continuara afectando el bolsillo de los consumidores gracias a la inspección de 35 casos denunciados por la ciudadanía.

El SNPC, a través del MH, MINEC y la Defensoría del Consumidor, realizaron dos operativos en las gasolineras del país, para verificar el contenido neto en que se vende el combustible, el respeto del precio

ofertado a los consumidores y el cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicables.

El primer operativo se desarrolló entre el 30 de abril y el 6 de mayo de 2011 y constató consistencias entre el precio a la vista, en bomba y el facturado; pero en 23 gasolineras se encontraron indicios de que no extienden facturas, y en otras 3 habían máquinas registradoras no autorizadas por la Dirección General de Impuestos Internos, entre otros hallazgos; lo que activó procesos de acuerdo a las competencias legales de cada institución, beneficiando a los consumidores de este producto que reciben el servicios acordes a los precios y medidas establecidas.

El segundo despliegue arrancó el 18 de mayo de 2011, con el objetivo de vigilar la aplicación efectiva de la disminución de los precios de los combustibles, a raíz de la eliminación temporal del Fondo de Estabilización y Fomento Económico (FEFE) y de la vigencia de la nueva fórmula de precios de referencia en el sector. En general, se detectó pleno cumplimiento de estas nuevas disposiciones.

El 31 de mayo de 2011, la Defensoría realizó un monitoreo en las gasolineras para garantizar que se está cumpliendo la ley de tarjetas de crédito, en especial la prohibición de cobrar recargos cuando se vende con tarjetas. Como resultados, a 15 gasolineras se les inició procedimiento sancionador por cobros indebidos a los consumidores.

Por otro lado, la Defensoría del Consumidor ha realizado 684 sondeos de precios de productos básicos y alimentos, medicinas, útiles escolares, combustibles, materiales de construcción, envío de remesas desde los Estados Unidos, entre otros, con el fin de proteger el bolsillo de las familias salvadoreñas y facilitar información útil y oportuna a la personas consumidora para que tome mejores decisiones de compra. Con este objetivo, se han realizado 38,583 visitas a distintos establecimientos comerciales donde se venden los productos monitoreados.

También para evitar e identificar prácticas abusivas empresariales, en mayo de 2011, el Ministerio de Salud (MINSAL) y la Defensoría del Consumidor realizaron inspecciones conjuntas para verificar las condiciones de las fuentes e instalaciones en que operan los "llenaderos" de agua; así como de las condiciones de los camiones cisternas ("pipas") que transportan el vital líquido, donde se constató la poca o nula regulación y vigilancia que existe en esa actividad comercial y los altos márgenes con que operan "los piperos", como resultado de precios bajos de compra y precios de venta relativamente altos. Estos hallazgos contribuyeron a la discusión y propiciaron la oportunidad para que el C.S. Agua, profundizara en temáticas como los sistemas de provisión y la calidad del servicio ofrecido.





En cuanto al rubro de medicamentos, para proteger la salud y el bolsillo de las personas consumidoras, la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM) en coordinación con la Defensoría del Consumidor activó de manera conjunta un plan de verificación de precios máximos de venta al público (PMVP) de más de 6,000 medicamentos en farmacias y botiquines de hospitales privados.

Desde el 4 de abril de 2013, fecha en que entró en vigencia el cumplimiento del Reglamento de Precios de Medicamentos, hasta el 1 de noviembre de 2013, se han realizado en coordinación con la DNM un total de 1,649 inspecciones en farmacias (1,320 en primer plan y 329 en el segundo plan de inspección), encontrando un total de 615 inspecciones con hallazgos, representando el 37.3% de las inspecciones realizadas.

El primer plan de inspección dio inicio el 4 de abril y finalizó el 31 de julio del 2013, priorizando la verificación de los precios de los medicamentos en 80 municipios a nivel nacional, fueron un total de 1,320 inspecciones (1,290 son farmacias y 30 son botiquines de hospitales privados), del total de inspecciones con hallazgos (actas con posible incumplimiento a la Ley de Medicamentos y la Ley de Protección al Consumidor) se contabilizó un total de 904 hallazgos (888 en farmacias y 16 en botiquines de hospitales privados), registrándose en el caso del listado de monofármacos y polifármacos, el relacionado a productos sin precio impreso en el empaque o recipiente, el que registro mayor incumplimiento con el 46.18% y 52.26% respectivamente. En cuanto al cumplimiento con los precios de venta máximo que ordena el Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máximo al Público, el 98% de los medicamentos inspeccionados cumplieron con la ley.



El segundo plan de inspección inició el 26 de septiembre, hasta el cierre de las inspecciones registradas al 1 de noviembre del 2013, cubriendo un total de 29 municipios a nivel nacional, se contabilizan un total de 329 inspecciones (296 en farmacias y 33 en botiquines de hospitales privados), del total de inspecciones con hallazgos, se contabilizó un total de 174 hallazgos, registrándose el relacionado a productos sin precio impreso en el empaque o recipiente el que registró mayor incumplimiento con el 47.1%.

En referencia al cumplimiento con los de venta máximo que ordena el Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máximo al Público, el 99% de los medicamentos inspeccionados cumplieron con la ley.

Desde el 4 de abril, fecha en que entró en vigencia la ley de medicamentos que precisamente regula los precios de los medicamentos, se registra un porcentaje global de reducción del precio equivalente a 35%. La Dirección Nacional de Medicamentos ha estimado que el ahorro de la población en los primeros 6 meses de los nuevos precios de los medicamentos ha sido de \$31, 142,253. El promedio mensual de ahorro de los consumidores de medicamentos ha sido de 5 millones.

Son acciones que impulsadas de manera coordinada entre las instituciones miembros del Sistema fortalecen el control de prácticas empresariales abusivas, favoreciendo el bolsillo de las personas consumidoras que ven disminuido el precio de los medicamentos que adquieren así como mejoras en la calidad de estos, ello significa un ahorro considerable en las finanzas familiares y protección a su salud y seguridad.

Finalmente, el trabajo del Comité Sectorial Inmobiliario del SNPC, ha contribuido en el avance de la protección de intereses colectivos de consumidores en conflictos con proveedores de Inmuebles. En marzo y octubre del 2012, se realizaron inspecciones conjuntas del Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y la Defensoría del Consumidor, en Villas de Terranova, municipio de Santa María, Usulután, que tuvo como resultado la obligación de la empresa Salazar Romero S.A. a responder a los consumidores ante la mala calidad de 22 viviendas.

También, han sido importantes las distintas auditorías realizadas en el marco del funcionamiento del SNPC. Desde el año 2009, la SIGET ha realizado auditorías de facturación por el suministro de energía eléctrica efectuada por las distribuidoras que actúan como comercializadores y comercializadores independientes. Asimismo, ha realizado auditorías para avaluar los planes de inversión que han realizado las empresas distribuidoras. Con estas acciones se protege el interés económico de las y los consumidores en tanto se evitan prácticas empresariales que puedan causar detrimento a la población.

6. Fortalecimiento del marco legal de protección del interés económico de las y los consumidores

Hay dos acciones claves que propuso el plan de implementación de la PNPC que han tenido un amplio desarrollo en los últimos tres años:

- a) Identificar e impulsar reformas a las leyes vigentes, relacionadas con la protección de los intereses económicos de las y los consumidores.
- b) Impulsar la creación de leyes para la regulación de medicamentos, protección de datos personales, usura, buros de crédito, comunicación y firma electrónica.

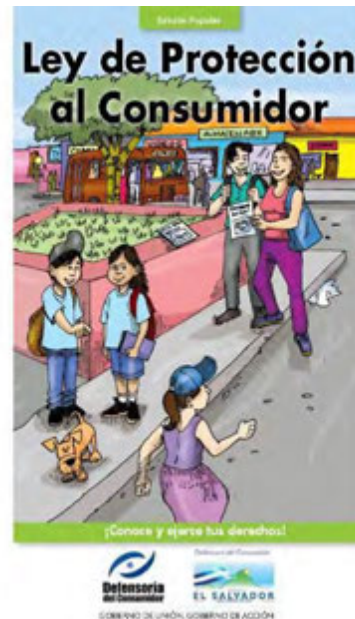
Las diferentes instituciones que participan en el SNPC trabajaron en forma coordinada en el proceso de consulta, elaboración de propuestas e incidencia sobre los tomadores de decisiones para lograr la aprobación de nueva normativa por parte de la Asamblea Legislativa, instancia dentro de la cual se impulsaron y aprobaron las siguientes leyes, que fueron sancionadas por el Sr. Presidente de la República:

- Reforma a Ley de Protección al Consumidor
- Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito (enero 2011).
- Ley de Regulación de Servicios de Información sobre el Historial Crediticio de las Personas (julio de 2011).
- Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacionales (marzo 2012).
- Ley de Medicamentos (marzo 2012).
- Ley Contra la Usura (enero de 2013).

Especial mención merece el logro de la aprobación de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, por la Asamblea Legislativa el pasado 31 de enero de 2013 y que entró en vigencia el 28 de febrero del mismo año, dado que perfecciona y amplía los derechos económicos y sociales teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades en el mercado. Entre las principales adiciones a la Ley se encuentran:

- Derecho de retracto
- Regula comisiones y recargos
- Especificaciones para la venta a plazos de bienes muebles
- Derecho a una garantía legal
- Derecho a darse de baja
- Ampliación de la protección contra la publicidad engañosa o falsa y prácticas abusivas, así como la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

Es importante destacar que estas reformas fortalecen el derecho de elegir libremente y recibir un trato igualitario, sin discriminación o abuso de ninguna clase. Asimismo, en ese marco, una de las reformas está enfocada en la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad y su derecho a asociarse para una mejor protección de sus derechos.



Así también, en la búsqueda de fortalecimiento del marco normativo de protección al consumidor, en el primer semestre del 2013, la Superintendencia de Competencia presentó a la Asamblea Legislativa una serie de reformas a la Ley de Competencia tendentes a favorecer mayor

competencia en los mercados en El Salvador disminuyendo el riesgo de monopolios, mercados controlados y proteger a los consumidores de prácticas anticompetitivas que lesionan su economía y patrimonio.

7. Medidas que garanticen el acceso de bienes y servicios esenciales en situación de escasez y/o emergencia nacional

Se ha implementado acciones interinstitucionales de vigilancia del abastecimiento y precios de bienes esenciales, previniendo maniobras o artificios que produzcan alza de precios o acaparamiento de los mismos.

Así en el período invernal de octubre y noviembre de 2011 y a raíz de los daños ocasionados por la Tormenta 12E y en el marco de la Declaración de Emergencia Nacional se desarrollo un plan conjunto entre Ministerio de Hacienda, Policia Nacional Civil y Defensoria del Consumidor de verificación de precios en el mercado de granos básicos a fin de evitar la especulación, el acaparamiento, incremento desmedido de precios.

Se realizaron auditorias a 8 de los principales establecimientos comercializadores de maíz, con la finalidad de monitorear precios de compra y venta de maiz blanco. Durante las auditorias se realizó la verificación de las existencias físicas de la disponibilidad de maiz blanco y se recolectaron los documentos contables que permitieron determinar sus niveles de inventarios, así como los volúmenes y precios de importaciones, compras nacionales y ventas de productos.

Adicionalmente y como medida preventiva ante el riesgo de posibles incrementos de precios en dichos productos, se requirió información sobre compras, ventas, importaciones e inventarios entre los meses de mayo y octubre de 2011 a 54 de los principales importadores, distribuidores y comercializadores de granos básicos a nivel nacional.

Como resultado de las acciones de vigilancia implementadas se propició la reducción significativa en el precio de maiz blanco, contribuyendo a mejorar las condiciones de transparencia en el mercado de este grano y asegurar que los consumidores paguen un precio justo.

La acción conjunta del Sistema a través del Ministerio de Economía, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Competencia y la Defensoría del Consumidor permitió intervenir en la estabilización del precio de las harinas de trigo, que experimentaron un incremento entre julio y agosto de 2012, sin perjuicio de los distintos actores de la cadena. Las acciones implementadas incluyeron:

1. Inspecciones, auditorias y requerimiento de información a proveedores (distribuidores y comercializadores) de harinas de trigo que permitiera determinar si el incremento de precio estaba o no justificado, en razon de que es un producto cien por ciento importado.
2. Diálogo con representantes de empresas harineras y panificadores.

3. Elaboración y presentación del proyecto de Decreto Legislativo a la Asamblea Legislativa para eliminar el arancel de importación a la harina de trigo por un año.
4. Apoyo a la facilitación de la importación de harina de trigo para agentes económicos interesados en importar.
5. Gestión de línea de crédito para importar harina de trigo ante BANDESAL, BFA y Banco Hipotecario

Estas acciones conjuntas y oportunas permitieron generar certidumbre en el mercado de harinas de trigo y la pronta estabilización de los precios de las mismas.

Del resultado de las auditorias se presentaron 4 denuncias contra empresas distribuidoras de harinas que se encuentran en proceso de ley en el Tribunal Sancionador.

En el marco del Comité Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASAN) se ha propuesto acciones para asegurar el abastecimiento en épocas de escasez y de emergencia nacional, para ello se realizaron aportes al Anteproyecto de Ley de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional presentado a la Asamblea Legislativa para su discusión y aportes a la construcción del Mapeo de actores en Seguridad Alimentaria y Nutricional, para identificar a todos los actores vinculados con la SAN en el país y coordinar acciones con una visión de integralidad e intersectorialidad.

En síntesis, el SNPC ha protegido los intereses económicos de las personas consumidoras a través de la mejora en los procedimientos administrativos y judiciales, alentando las buenas prácticas en empresas para la atención de las y los usuarios. Se ha promovido una mayor competencia y transparencia en los mercados que garantice el derecho de elección de los consumidores. Además, diversas acciones se encaminaron a fortalecer el control sobre prácticas abusivas que se tradujeran en detrimento del bienestar de las personas consumidoras.

Eje Estratégico 3. Difusión y acceso a información, que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores y promueva el consumo sostenible de bienes y servicios.

La información es un elemento clave en las decisiones que toman las personas consumidoras, de ahí que sea necesario garantizar el acceso a la misma así como su calidad, ello a fin de generar decisiones responsables con conocimiento de los elementos relevantes de los bienes y servicios. El Sistema ha llevado a cabo diversas acciones para difundir información que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores de la sociedad.

1. Proporcionando información adecuada que permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios.

Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

La Defensoría del Consumidor activó en diciembre de 2012, el Observatorio de Precios, para brindar a la ciudadanía información socialmente útil y contribuir a proteger la economía de la familia salvadoreña, así como transparentar precios de 172



productos alimenticios y artículos de primera necesidad. El observatorio se nutre de información recabada en sondeos semanales en 50 supermercados del país y en nueve principales mercados municipales.

El Observatorio de Precios cuenta con la más variada oferta de precios, (mínimos, máximos y promedios) y productos: verduras, frutas, lácteos, carnes, pollo, granos básicos, lácteos, azúcar, huevos, harinas, salsas, aceites, margarinas, mantecas, atunes, sardinas, pan blanco y bebidas; así como detergentes, desodorantes, pasta dental y toallas sanitarias. Para garantizar que la ciudadanía tenga un fácil acceso a la información, el Observatorio de Precios puede consultarse en tres portales web:

- infoutil.gobiernoabierto.gob.sv
- www.observatoriodeprecios.gob.sv
- www.defensoria.gob.sv

El primer portal web sugerido es el referido a Infoútil que corresponde a una iniciativa gubernamental por incrementar la transparencia y generar información útil para la sociedad salvadoreña. En ese sentido, se trata de un espacio en el cual se encuentran temas socialmente útiles o que la ciudadanía quiere conocer, dicha información es producida en gran medida por las instituciones públicas. Se encuentra información sobre educación, salud, economía y finanzas, entre otros temas, que se publican progresivamente en coordinación con la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción



También, para brindar a la ciudadanía información socialmente útil y contribuir a proteger la economía de la familia salvadoreña, así como transparentar el valor de las medicinas en las farmacias y establecimientos de salud privados, la DNM en el año 2013, puso a disposición del público un observatorio de precios de medicamentos para fortalecer el conocimiento de la población consumidora y garantizar que esta tenga acceso a medicamentos con los precios establecidos en la ley.

- http://medicamentos.gob.sv/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=193



Producción de material informativo sobre tarifas, facturación y ahorro en servicios públicos domiciliarios

En 2010, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), dio a conocer en forma masiva y a través de documentos impresos, el nuevo pliego tarifario del servicio de agua potable.

El Comité Sectorial de Agua diseñó en 2012, el contenido de recomendaciones prácticas para el ahorro de agua y realizó una divulgación en sitios Web institucionales para todos los usuarios en un lenguaje sencillo y con ilustraciones comprensivas.



En la misma línea de trabajo, desde el año 2011 hasta la fecha la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), ANDA y la Defensoría del Consumidor, han diseñado despleables sobre lectura de medidores y recomendaciones para reducir costos de servicios telefónicos y ahorro de agua y el buen manejo de la tarjeta de crédito. Todo esto con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre el mecanismo para garantizar el buen uso de los recursos y el ahorro en su presupuesto familiar.



En junio de 2011 y por medio de la colaboración del Banco Central de Reserva (BCR) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la Defensoría del Consumidor firmó un convenio con el Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior mediante el cual se está generando información sobre las empresas que cobran los precios más bajos por el servicio de envío de remesas familiares desde Estados Unidos a El Salvador.

A través del centro de llamadas de la Cancillería Salvadoreña (1-888-30-111-30), las y los salvadoreños han podido obtener información comparativa sobre el costo de los envíos de remesas. Por su parte, la Defensoría del Consumidor ha realizado actividades de información en los principales municipios receptores de remesas para que más consumidores conozcan esta opción de información.

envía CentroAmérica									
English Español									
Inicio Comparar costos Información del sitio Descargas Comunidades Reportes Analíticos Otros sitios Preguntas frecuentes Contacto									
Buscar									
Existen 41 registros relacionados con su consulta de Estados Unidos, New York, NY a El Salvador \$ 200									
Operador	Método de transferencia	Reserva de la transferencia	Comisión (USD)	Tipo de cambio	Margen del tipo de cambio (%)	Coste total (USD)	% Coste total	Moneda recibida	Punto de pago
ATM CASH	Cuenta a efectivo	Una hora o menos Online, Teléfono	5.00	1.00	0.00%	5.00	2.50%	195.00 Dólar	ATM Citibank, ATM HSBC ATM Banco de América Central, ATM Scotiabank

Desde entonces, la Defensoría elabora un informe mensual de los costos de envíos de remesas desde los Estados Unidos hacia nuestro país orientando a los compatriotas en el exterior como a sus familiares en el país sobre las condiciones y costos de realizar estas transacciones. Esta información es publicada por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) en

<http://148.245.102.209/enviacentroamerica/> y está disponible en www.defensoria.gob.sv

Durante el año 2011 y 2012 se apoyaron 6 iniciativas de apoyo a las asociaciones de consumidores dirigidas a dar información y capacitación a la población consumidora sobre lectura de medidores, detección de fugas de agua e información de derechos e instituciones a las cuales acudir.

2. Facilitando información para la solución de controversias y obtención de compensación

La SIGET, DNM, ANDA y la Defensoría del Consumidor dan a conocer en forma constante a la población, los mecanismos de denuncia y/o reclamación de fácil acceso y agilidad para que la población consumidora pueda hacer uso de éstos.

Se han habilitado centros de llamadas de atención de consumidores para una mejor orientación, el teléfono 910 para la DC y 915 para la ANDA, 136 de la Dirección Nacional de Medicamentos.

Para informar a la población consumidora, el Comité Sectorial Inmobiliario durante el año 2012 elaboró material informativo acerca de la Ley Especial de Lotificaciones para que los consumidores de este sector conozcan sus derechos en el proceso de adquisición de un terreno para vivienda.



Promoción de información no discriminatoria que tome en cuenta las necesidades de las y los consumidores

En el marco del programa de educación financiera, en el que participan instituciones miembros del Comité Sectorial de Servicios Financieros, durante el mes de marzo 2013, el Comité realizó dos actividades de celebración de la Semana Internacional de Educación Financiera que en esta oportunidad se centró en los jóvenes, niños y niñas.

El primer evento consistió en la participación interinstitucional en una Feria Escolar en el municipio de Santa Tecla en un stand del Programa de Educación Financiera El Salvador, se tuvo la participación de una persona del Departamento del Tesoro, explicando las medidas de seguridad

de los billetes y el canje de billetes deteriorados; una persona del Departamento de Comunicaciones distribuyendo folletos; y tres personas de la Defensoría del Consumidor para la atención de consultas y distribución de folletos.

Una segunda actividad consistió en 4 jornadas informativas con énfasis en medios lúdico-educativos dirigidos a 686 jóvenes, 28 profesores y 6 centros educativos que recibieron educación complementaria sobre el hábito del ahorro, las medidas de seguridad de los billetes y sobre el buen manejo de la tarjeta de crédito. Además, participaron en dinámicas y juegos que desarrollan sus habilidades para administrar sus recursos presentes y futuros.

Asimismo para establecer mecanismos de monitoreo publicitario que contribuya a eliminar la que atente contra la dignidad o promueva prácticas discriminatorias contra las personas, a finales del 2012 el Comité Sectorial de Educación en coordinación con el ISDEMU ha desarrollado una propuesta borrador de seguimiento para la publicidad en las instituciones públicas contándose con un primer informe trimestral de resultados.

Al respecto cabe mencionar la firma del convenio de cooperación interinstitucional entre la DC y el ISDEMU en el año 2013, cuya finalidad es fortalecer el ámbito de protección de derechos e integridad de la mujer.

Los alcances del convenio son amplios pues se busca eliminar formas de discriminación hacia la mujer en lo que respecta a la publicidad desde el trabajo que realiza el SNPC. Se llevará a cabo la formulación de lineamientos y manuales interinstitucionales para una publicidad libre de lenguaje sexista y que presenten a las mujeres de forma vejatoria. Se trabajará en el diseño e implementación de herramientas y mecanismos que contribuyan al monitoreo de la utilización sexista, violenta y discriminatoria del lenguaje y de



las imágenes de la mujer en la publicidad, que la discriminen o violenten su dignidad, en el marco del Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva y el Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Ello permitirá la generación y difusión de información libre de discriminación hacia la mujer.

En resumen, el SNPC ha fomentado el acceso y calidad adecuada de la información, es decir, que las y los consumidores cuenten con información completa, sencilla y veraz que no sea discriminatoria y que tome en cuenta las necesidades de los sectores específicos. Para ello, se fortaleció el marco normativo y se realizaron acciones que permitiesen que las y los consumidores tomen decisiones sobre la base de elementos conocidos y no sobre aspectos confusos que deriven en decisiones erróneas.

Eje Estratégico 4: Impulsando la educación formal e informal de las y los consumidores en materia de consumo sostenible, así como capacitación a las y los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor.

La educación en materia de consumo debe aportar a los y las consumidoras mayor libertad de elección y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios, debe fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios; así mismo debe fomentar patrones de consumo responsable y sustentable. En ese marco SNPC realizó una serie de acciones entre ellas, las mas relevantes son las siguientes:

1. Promoción del consumo sostenible en el sistema educativo nacional

A fin de apoyar la incorporación del tema del consumo sostenible en la educación, durante el segundo semestre de 2011, el MINED y la DC ejecutaron un seminario taller sobre “Educación en Consumo Sostenible”, logrando con ello la formación de 168 funcionarios entre directores, Asistentes Técnicos Pedagógicos y docentes.



También, el Comité Sectorial Educación elaboró tres importantes documentos como son: Guía de Educación Primaria (1º y 2º Ciclo), Guía de Tercer Ciclo y Bachillerato y el Cuadernillo de Alfabetización en Consumo Sostenible, que incluye temas como: manejo del dinero, cómo interponer denuncias en materia de consumo, los derechos de las y los consumidores, entre otros. Este último documento es un valioso insumo para la alfabetización de adultos en materia de derechos en el área de consumo. Durante 2012, todas las guías de educativas diseñadas fueron compartidas en su contenido para su réplica posterior por 168 personas, entre asistentes técnicos pedagógicos, directores y docentes de todos los departamentos del país. Posterior a esta capacitación se conformaron equipos de trabajo de 12 personas por departamento para realizar procesos de réplica educativa en los centros escolares, lográndose cubrir 7 departamentos del país.

En 2013, se ha procedido a elaborar un Banco de Datos de las escuelas que han adoptado el contenido de estas guías y la recopilación de experiencias de incorporación de estas acciones y al mismo tiempo se continuará con el proceso de socialización de las guías hasta cubrir los 14 departamentos en el 2014. A su vez, para capacitar y aplicar materiales educativos complementarios, el Comité Sectorial de Educación, con el decidido concurso del Ministerio de Educación diseñaron una propuesta metodológica para orientar y apoyar la implementación del eje transversal de educación para el consumo sostenible en los programas de estudio de los diferentes niveles educativos. El documento titulado “Propuesta para la implementación de la educación para el consumo sostenible en el contexto del rediseño pedagógico del sistema

educativo nacional” fue presentado en el primer semestre de 2012 y dado a conocer posteriormente en talleres de réplica educativa entre el personal docente del MINED. Garantizando el acceso de información de todos los sectores sociales, el SNPC ha realizado acciones encaminadas a informar y trabajar con la juventud del país. Como uno de los aportes a destacar en el año 2011, fue la elaboración en forma conjunta con los jóvenes estudiantes de la Guía Metodológica “Joven a Joven Consumerista”; con este material se capacitó a 95 jóvenes que conformaron ocho grupos en servicio social de tres institutos nacionales de San Salvador, la Libertad y Santa Ana, quienes han realizado acciones consumeristas en sus centros de estudios y comunidades donde viven. En el año 2012, estas actividades se extendieron a ocho institutos nacionales y 339 jóvenes en los municipios mencionados más otros en el departamento de Sonsonate.



Durante el 2013, se ha iniciado nuevamente el proceso antes descrito con 235 jóvenes. La formación de los estudiantes les ayudará a tomar decisiones más responsables en el consumo de bienes y servicios convirtiéndose en agentes de cambio en su familia y comunidad en patrones de consumo más responsables y sostenibles incluso con el medio ambiente. Con lo anterior, la sociedad contará con una nueva generación de ciudadanos y ciudadanas que, conociendo sus derechos como consumidores, se convertirán en demandantes de la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor. El cuadro 2 muestra el detalle de la distribución del programa “Jóvenes Consumeristas”

Cuadro 2. Instituciones educativas, alumnos y alumnas del proyecto Jóvenes Consumeristas, 2013.

Nombre de la institución	M	F
Complejo Educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca	10	16
Instituto Nacional de Nueva Concepción, Chalatenango	16	15
Instituto Nacional Serbelio Navarrete, San Vicente	16	14
Instituto Nacional de Sensuntepeque	14	18
Instituto Nacional de San Pablo Tacachico, La Libertad	3	11
Instituto Nacional General Francisco Morazán, San Salvador		22
Instituto Nacional de Santa Ana	19	20
Colegio Medalla Milagrosa, Santa Ana		19
Jóvenes Monitores del Proyecto PATI, Zacatecoluca	5	3
Grupo Jóvenes Pro Sensuntepeque de la Alcaldía Municipal de Sensuntepeque, Cabañas.	3	4
Sub total	96	139
Total (número de alumnos y alumnas)	235 Jóvenes consumeristas	

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

Con las acciones descritas se incorpora la temática del consumo sostenible a su vez que dicha información se transmite a sectores vulnerables de la sociedad. Para este caso son los jóvenes los agentes de cambio cuyo trabajo desde ya se está fortaleciendo en conjunto con el accionar de las instituciones públicas.

2. Promoviendo a empresas que emprendan programas de educación e información para consumidores

Para apoyar con herramientas e insumos a empresas interesadas en crear programas de educación e información, la Defensoría del Consumidor atendió solicitudes para la realización de jornadas de asesoría y educación sobre derechos del consumidor entre el 2011 y el 2013 a los siguientes actores económicos y sociales:

- Delegación de la Policía nacional Civil de San Vicente.
- Red de Profesores por el Cambio del Departamento de Sonsonate.
- Escuelas de Padres y Madres de 4 centros educativos del Departamento de Sonsonate.
- Personal del Fondo Solidario para la Microempresa (FOSOFAMILIA).
- Empresa Air Support de El Salvador (Aeropuerto de Comalapa).
- Empresa Diana.
- Empresa Bocadeli.
- Fuerza Armada de El Salvador (Estado mayor conjunto) en 7 sedes departamentales.

3. Educación para el consumo sostenible a través de medios de comunicación

Se ha gestionado en los medios de comunicación masiva, privados y estatales, la producción y transmisión de programas de orientación sobre los derechos de las y los consumidores. La DC cuenta con presencia en los medios de comunicación con programas semanal en Radio Nacional, Canal 12 de TV en la sección “de Cerca con el Consumidor”, Canal TRV de San Miguel “la Defensoría en tu Comunidad” y Twitcam de La Prensa Gráfica, ello con la finalidad de producir y transmitir programas de orientación de los derechos de las y los consumidores.



También, La Defensoría del Consumidor ha diseñado en colaboración con instituciones del SNPC diversas modalidades educativas innovadoras, específicamente material audiovisual mediante diversos formatos (cuñas radiales, videos informativos, entrevistas televisivas). A continuación se

presentan títulos bajo el formato de radionovelas con diversos temas dedicados a diversos ejes estratégicos de la PNPC:



Capítulo 1: Propuesta de reforma a Ley de Protección al Consumidor (Protección de los intereses económicos de los y las consumidoras).

Capítulo 2: Conozca sus derechos. (Promoción de la Educación).

Capítulo 3: Antes de comprar un lote o parcela: infórmate, verifica, decide (Difusión y acceso a la información).

Capítulo 4: Conozca más acerca de la Ley de Medicamentos (Protección de la Salud y la Seguridad en el Consumo).

Capítulo 5: ¿Consumo o consumismo?: Cuide su bolsillo (Promoción de la Educación).

Capítulo 6: No pague más por sus remesas. (Difusión y acceso a la información).

Capítulo 7: Lea el etiquetado. (Difusión y acceso a la información).

Capítulo 8: Derechos de los usuarios de servicios financieros (Protección de los intereses económicos de los y las consumidoras).

Capítulo 9: Orientación de consumo sobre servicios básicos (Promoción de la Adopción de Patrones de Consumo Sostenible).

Capítulo 10: Así defendemos al consumidor (Protección de los intereses económicos de los y las consumidoras).

Capítulo 11: Calidad e inocuidad de alimentos (Protección de la Salud y Seguridad en el Consumo).

Capítulo 12: Derechos básicos de los consumidores (Promoción de la Educación).

Capítulo 13: Agruparse en asociaciones de consumidores (Fomento de la Participación Organizada).

4. Capacitacitando y ampliando la formación de proveedores en el cumplimiento de la normativa de protección de los derechos de las y los consumidores

El Comité Sectorial de Alimentos ha desarrollado un proceso de capacitaciones dirigido a proveedores sobre normativas técnicas en diversos sectores. Como resultado desde el año 2011 se han realizado 19 talleres sobre normativa aplicables al sector de alimentos conforme al detalle siguiente:

Cuadro de proveedores y empresas asistentes a talleres organizados por el CS. Alimentos.

No.	Sectores	Fecha	Asistencia proveedores	Número de empresas
1	"Normas Técnicas del Sector de Agua Envasada en El Salvador",	23-ago-10	54	43
2	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes en El Salvador"	15-abr-11	80	56
3	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Supermercados en El Salvador"	02-jun-11	38	4
4	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Miel en El Salvador"	08-nov-11	48	15
5	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Tiendas de Conveniencia en El Salvador"	17-nov-11	178	95
6	"Normas Técnicas Aplicables al Sector Salinero en El Salvador"	01-dic-11	52	29
7	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes en El Salvador"	26-mar-12	74	42
8	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"	03-may-12	37	29
9	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Aceites y Grasas Comestibles en El Salvador"	28-jun-12	29	21
10	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Bebidas no Carbonatadas sin Alcohol en El Salvador"	26-sep-12	16	11
11	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"(Nueva Concepción Chalatenango)	25-oct-12	22	16
12	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"(San Miguel)	26-nov-12	41	18
13	"Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador"(Santa Ana)	04-dic-12	54	26
14	"Taller Informativo de la Ley de Protección al Consumidor y Normas Técnicas relacionadas a las Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos en Cafetines Escolares"	11-mar-13	60	48
15	"Ley de Protección al Consumidor y Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes y Hoteles en El Salvador".	21-mar-13	40	29
16	"Taller: Marco Normativo de Contenido Neto Aplicable al Sector de Alimentos en El Salvador"	30-abr-13	59	46

17	Taller Marco Normativo Aplicable al Sector de Jugos y Néctares en El Salvador"	18-jul-13	10	9
18	Taller: "Marco normativo aplicable al sector de Panadería y Pastelería en El Salvador"	20-sep-13	44	31
19	Taller: "Marco normativo aplicable al sector de Sucedaneos de la Leche Materna en El Salvador"	14-nov-13	23	14
	Total		959	582

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2013.

Asimismo, Organismo Salvadoreño de Normalización se encuentra realizando actividades para que empresas del sector alimenticio logren su certificación de producto, dependiendo de los alimentos que elaboren.

Por lo tanto, el SNPC ha promovido la educación en materia de consumo sostenible y la capacitación de proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor. Lo anterior se ha realizado a través de la inclusión de elementos de consumo sostenible en el sistema educativo nacional, promoción de empresas que desarrollan programas de educación e información para consumidores. Asimismo, se han utilizado herramientas como los medios de comunicación a fin de promover la educación para el consumo sostenible.

Eje Estratégico 5. Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses

El ejercicio de ciudadanía es un componente clave para el desarrollo económico y social de un país, en este sentido el SNPC ha fomentado a través de diversas acciones la participación de las y los consumidores en las temáticas de consumo, a través del apoyo y fomento a la creación y participación de las asociaciones de consumidores. Para lograr el objetivo señalado se presentan a continuación las acciones realizadas por el Sistema:

1. Apoyo al trabajo de las asociaciones de las y los consumidores

Se impulsó la participación y propuestas de parte de las asociaciones y organizaciones de consumidores en el contenido de la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, para ello se facilitó una serie de jornadas en las que discutió y construyó diversas propuestas que luego fueron presentadas ante la honorable Asamblea Legislativa.

Se gestionó recursos de la cooperación internacional para la implementación de un programa de fondos concursables a los que podían acceder las asociaciones de consumidores para impulsar acciones educativas en sus localidades. Con este fondo concursable las asociaciones de consumidores, con el apoyo de la Defensoría del Consumidor, ejecutaron seis proyectos educativos entre 2010 y 2011, lograron capacitar en distintos temas de consumo a un total de

1,631 personas pertenecientes a centros educativos, comunidades y colonias en los municipios donde trabajan las Asociaciones.

Con los conocimientos adquiridos, la población consumidora generó acciones de gestión relacionadas con la defensa de los intereses de 4,330 consumidores y usuarios de los servicios de agua potable y energía eléctrica, en los municipios de Apopa, San Martín y San Antonio Abad en el área metropolitana de San Salvador y Santa Ana.

Con la finalidad de implementar un programa educativo modular que fortalezca las capacidades de las asociaciones de las y los consumidores, durante el año de 2012 y primer semestre de 2013, el Comité Sectorial de Educación, elaboró el currículo de un Diplomado en Derecho de Consumo, con enfoque de equidad de género, cuyos contenidos se dividieron en tres módulos: 1) Consumo Sostenible; 2) Marco legal e institucional; y 3) Promoción de la participación ciudadana.

En el año 2013, en alianza con la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, el Programa COMPAL II-UNCTAD de Naciones Unidas y la Defensoría del Consumidor, se impartió el Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible que tiene como fin contribuir al fortalecimiento de las



capacidades técnicas de los consumidores organizados de todo el país y fomentar una mayor participación ciudadana en la promoción y defensa de derechos de las personas consumidoras.

El diplomado contó con la participación continua de 51 asistentes y la formación hizo énfasis sobre aspectos como problemas de consumo de la población salvadoreña, el consumismo y el consumo sostenible. Este Diplomado finalizó en el mes de octubre del presente año.

2. Fomentando la participación de las asociaciones de consumidores en la creación o gestión de políticas en materia de consumo.

La Dirección de Ciudadanía y Consumo de la DC ha impulsado el involucramiento de las asociaciones en actividades de promoción, distribución de material informativo y presentación de casos en 24 jornadas de Defensorías Móviles.

El diálogo con las asociaciones de consumidores permitió el fortalecimiento de



las organizaciones que defienden los intereses de las y los consumidores. Durante estos tres años se ha trabajado de manera continua con 16 de las 19 las asociaciones de consumidores debidamente acreditadas ante la Defensoría del Consumidor (3 asociaciones se encuentran inactivas) y 11 asociaciones aunque que aún no están acreditadas pero que cuentan con una estructura de funcionamiento y legalidad reconocida por el Ministerio de Gobernación.

Se consolidó el trabajo coordinado, el diálogo y acompañamiento con Enlace de las Asociaciones de Consumidores y Consumidoras de El Salvador (ENLACES) y la Asociación Nacional para la Protección de Consumidores de El Salvador (APCES) como entidades federativas que representan el movimiento de consumidores en nuestro país.

Dando cumplimiento a la Política se ha incentivado la formación y acreditación de asociaciones y organizaciones de consumidores, se acompañó la formación de 5 nuevos Grupos Gestores de Ilobasco y Sensuntepeque en el departamento de Cabañas, Municipio de San Miguel, San Alejo, en el departamento de La Unión, Santa Cruz Michapa en el departamento de Cuscatlán y otro en Santa Ana denominado Asociación Enmanuel, las cuales se encuentran en proceso de legalización.

Para promover los espacios de incidencia en las políticas públicas que pueden ejercer las asociaciones de consumidores, se cuenta con miembros representantes de Asociaciones de Consumidores en el Consejo Consultivo de la Defensoría desde marzo de 2011 con el nombramiento de Ana Carolina Paz Narváez (Centro para la Defensa del Consumidor; propietaria) y Edgardo Carrillo Peña (Asociación de Consumidores de Panchimalco, suplente).

Asimismo, la presentación del informe de rendición de cuentas de la labor de la Defensoría del Consumidor desde el 2010 hasta el 2013 y las coordinaciones e invitaciones realizadas por las instituciones del SNPC como son la Superintendencia de Competencia y la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones a las asociaciones de consumidores fortalece la participación y el dialogo con las mismas.

Con la participación de las asociaciones y organizaciones de consumidores, en noviembre de 2012, se realizó el Foro Ciudadano sobre Reformas de Ley de Protección al Consumidor, orientado a conocer las reformas a la Ley, en particular destacar el rol de las asociaciones de consumidores en la defensa y protección de derechos. También en julio de 2012 se desarrolló la Conferencia “Tendencias Consumo y la Participación Ciudadana” dirigida a representantes de las asociaciones de consumidores.



Con ambas actividades se avanzó en la definición del rol de las asociaciones de consumidores y se destacó la indispensable necesidad de la participación ciudadana para concretar el respeto a los derechos de las y los consumidores.

La colaboración y facilitación pedagógica de la Fundación Alemana permitió que la Defensoría del Consumidor durante el 2012 hasta el tercer trimestre de 2013 realizara dos Programas de educación financiera dirigidos a líderes de las Asociaciones de los Consumidores para el conocimiento de métodos sobre el uso y administración familiar de recursos financieros y la generación de ahorro. Un propósito importante de este proceso de capacitación es el compromiso asumido por los participantes de replicabilidad de los conocimientos con los demás miembros de las Asociaciones de los Consumidores. El número de integrantes de las Asociaciones de Consumidores beneficiados con este programa ha sido de 22 en el Primer Programa y 32 en el segundo.

El tema central, “La Educación financiera Personal / Familiar Microempresarios” fue desarrollado en los siguientes módulos:

- Módulo I: Tu entorno y tu relación con el dinero.
- Módulo II: Dando sentido a tus finanzas.
- Módulo III El Ahorro, base de unas finanzas sanas.
- Módulo IV: Crédito... ¿para mí?
- Módulo V: Servicios financieros.



En el segundo Programa “Educación financiera para el negocio del Microempresario se impartieron:

- Módulo VI: El Microempresario y su negocio.
- Módulo VII: Dando sentido a tus finanzas.
- Módulo VIII: Algunos consejos para vender más.
- Módulo IX Crédito Productivo.

3. Fortaleciendo el diálogo y la participación ciudadana organizada

La Defensoría del Consumidor realizó en coordinación con las asociaciones de consumidores y la presencia de Consumers International, el Primer Congreso Nacional de Consumidores y Consumidoras en el mes de julio de 2013. Este Congreso fortaleció los espacios de diálogo, análisis y de reflexión entre las y los ciudadanos que integran las diversas asociaciones u organizaciones de consumidores del país, en



torno a políticas, directrices y temas estratégicos de consumo, y al mismo tiempo, al intercambio de conocimientos y experiencias en torno a la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

El evento contó con la presencia de 24 asociaciones de consumidores acreditadas ante la Defensoría, dos grupos gestores y una asociación de consumidores en formación. Uno de los principales acuerdos de este evento lo constituye la institucionalización del foro en forma anual, como uno de los mecanismos para fortalecer el diálogo con la sociedad civil.

También, en el año 2013 se realizó el foro de discusión pública sobre Consumo Seguro, Soberanía y Seguridad Alimentaria, con el fin de contribuir al diálogo y análisis sobre el consumo de alimentos seguro y saludable. Al evento asistieron 95 personas entre ellas 54 integrantes de asociaciones de consumidores, incluyendo los grupos gestores de San Miguel, Ilobasco y el comité de consumidores del municipio de Santa Cruz Michapa; este último en proceso de formación.

Por consiguiente, por medio del accionar del SNPC se ha fortalecido la participación de las asociaciones de consumidores y se ha promovido la creación y desarrollo de las mismas.

Se alentó e incentivó a que las instituciones miembros del SNPC adopten mecanismos de participación y consulta con las asociaciones de consumidores en la formulación, seguimiento y evaluación de normas y políticas en temas de consumo. Es así que el Sistema Salvadoreño para la Calidad cuenta con representación en sus cuerpos directivos de delegados de las asociaciones de consumidores, así mismo, la Superintendencia de Competencia ha institucionalizado sus mecanismos de diálogo con las Asociaciones de Consumidores.

Eje Estratégico 6. Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible, desde las perspectivas ambiental, económica y social.

El SNPC ha trabajado por promover la adopción de patrones de consumo sostenible por medio de diferentes acciones contempladas en este eje estratégico.

1. Estimulo a la oferta y el consumo de productos y servicios que ahorran energía y produzcan menos contaminación.

1) Programa de Compras Públicas. En marzo de 2012 bajo la coordinación del SNPC se realizó el taller sobre Consumo Sostenible y Compras Públicas, con el fin de promover la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social -como lo establece la PNPC. Esta actividad contribuyó a que diversas instituciones fortalecieran los procesos de adopción de medidas en la gestión de compras públicas. El evento fue facilitado bajo los auspicios de la Fundación Centro de Gestión Tecnológica (CEGESTI) con sede en Costa Rica, y el Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno de los Países Bajos.

2) En línea de financiamiento para producción y consumo de bienes y servicios orientados al ahorro de energía y amigables con el medio ambiente, el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) en el año 2012 puso a disposición una línea de crédito denominada "Apoyando actividades estratégicas" orientadas a financiar tres aspectos relacionadas con el consumo sostenible: Programa de Empresa Renovable (Asistencia Técnica); Programa Empresa Renovable (Financiamiento para la reconversión Ambiental y Energía Renovable) y Generación de Energía.



Sólo en el primer año de gestión de este programa se obtuvo la colocación de de 18 créditos por un monto total de USD\$3.2 millones y 49 asistencias técnicas, que presentan un potencial de créditos por USD\$7.2 millones aproximadamente.

El Programa Empresa Renovable colocó de Junio de 2012 a Mayo de 2013 un total de 66 créditos por un monto de US\$7.8 millones y se realizaron 28 asistencias técnicas por un valor de US \$ 145,307. El uso de estos recursos marca el inicio de nuevos proyectos de producción y consumo de bienes y servicios orientados al ahorro de energía y amigables al medio ambiente así como fomentar la eficiencia energética alternativa.

2. Impulso se acciones y medidas que conduzcan a nuevos patrones de consumo sostenible.

En 2012, 3 instituciones del SNPC (CNE, DC y MINEC) han impulsado un programa de sustitución de focos incandescentes por fluorescentes compactos en el municipio de Santa Ana; ésta acción se está realizando bajo la coordinación de la Alcaldía Municipal de esa ciudad.

Asimismo, con la implementación de medidas de ahorro energético y consumo sostenible de bienes y servicios en las instituciones públicas con el objetivo de promover el ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica, el Consejo Nacional de Energía y otras entidades del Estado, entre ellas algunas integrantes del SNPC impulsaron desde el 2011 un proyecto piloto en 7 instituciones públicas: Ministerio de Hacienda, Economía, Medio Ambiente, Defensoría del Consumidor, Viceministerio de Transporte, Secretaría Técnica de la Presidencia y Consejo Nacional de Energía.



Esta iniciativa ha permitido realizar diagnósticos energéticos en las instituciones participantes y crear Comités de Eficiencia Energética, poner en marcha planes de acción institucionales de ahorro energético, desarrollar capacidades institucionales, entre otras medidas. A la fecha, se cuenta con más de 93 Comités de Eficiencia Energética en distintas instituciones públicas en el marco de esta iniciativa. Los resultados han sido ampliamente conocidos y difundidos por los medios de comunicación.

En 2011 se implementó de varias medidas de ahorro energético, entre las cuales se encuentran: cambio de luminarias incandescentes por ahorradoras de energía, colocación de temporizadores, campaña de educación y concientización con el personal para incentivar el uso eficiente y responsable de la energía eléctrica. etc. Como resultado de la ejecución de esta acción, el edificio central La Defensoría del Consumidor ubicado en Plan de la Laguna pasó de un consumo de 204,883 Kwh en energía eléctrica en 2011 (consumo de enero a septiembre 2011) a 181,500 Kwh en 2012 (enero a septiembre 2012) obteniéndose un ahorro de 23,383 Kwh en el período.



En el presente año, y siempre en el mismo período (enero a septiembre 2013), se han consumido 181,913 Kwh lo que implica 22,970 Kwh menos en relación al año 2011 y un ahorro de \$4,364.3.

Al comparar el período enero-septiembre de 2012 y 2013 se han consumido 413 Kwh adicionales debido a que para mejorar la atención y servicio a las personas consumidoras se ha aumentado la capacidad instalada en las

instalaciones anexas al Edificio, compra de equipo de cómputo y mayor número de personas. Aún realizando estos cambios en la Defensoría, el consumo de energía no han alcanzado los niveles del año 2011, significando un ahorro en términos monetarios e impactos positivos en el medio ambiente.



También, el Comité Sectorial de Agua y Comité Sectorial de Energía y telecomunicaciones, han coordinado iniciativas para promover la racionalidad en el consumo de energía eléctrica y agua potable. Parte de esta labor de información, divulgación y educación ha sido desarrollada en las Expoferias realizadas por el SNPC donde se han distribuido materiales educativos y formativos.

Desde el 2011, el Comité Sectorial de Educación ha apoyado una iniciativa del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, esta comprende la realización de un proceso de divulgación y socialización con la Universidad Tecnológica y Universidad Pedagógica de El Salvador, para

impulsar la inclusión del sector académico e implementación de programas o proyectos que fomenten la producción y el consumo de bienes y servicios sostenibles. La iniciativa ha facilitado la creación de dos comités ambientales universitarios: En la Universidad Tecnológica se formó el Comité UTEC-Verde que lleva como lema: “Piensa verde para un planeta mejor”. Mientras tanto, en la Universidad Pedagógica se creó el Comité Ecológico de Cultura Ambiental con el lema: “Reduce, recicla y reutiliza”.

Formulación y cumplimiento de la normativa que contribuya a la producción y consumo sostenible

En el marco de una estrategia para gestionar la creación y aprobación de una ley de aguas y una ley del subsector de agua potable y saneamiento que contemple la creación de un ente regulador del sector que asegure la sostenibilidad del recurso, en marzo de 2012 y luego de un proceso preparatorio y ampliamente consultado con diversos sectores y con iniciativa de ley del Presidente de la República, Mauricio Funes, los titulares del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) presentaron el anteproyecto de Ley General de Aguas, ante la Honorable Asamblea Legislativa.

En este proceso, las diversas instituciones representadas en el Comité Sectorial de Agua del SNPC participaron activamente en la discusión de su contenido que, en una vez sea aprobado permitirá el desarrollo de un marco regulatorio sobre la gestión de agua, así como el establecimiento de la institucionalidad que ordene y articule los usos y aprovechamientos del recurso hídrico, el desarrollo de instrumentos de planificación, la coordinación entre organismos estatales y la promisión de la sociedad salvadoreña.

El proyecto de ley contempla la creación del Consejo Nacional del Agua (CNA), instancia de carácter público y estará adscrita administrativa y financieramente a la Presidencia de la República bajo la coordinación del titular de Medio Ambiente o la Viceministra del ramo. Adicionalmente, estará integrada por los titulares de la Secretaría Técnica de la Presidencia, la Secretaría de Asuntos Estratégicos y los ministerios de: Medio Ambiente y Recursos Naturales; Relaciones Exteriores; Agricultura y Ganadería; Obras Públicas; Economía; Salud; la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados y la Defensoría del Consumidor.

El Comité Sectorial de Energía y Telecomunicaciones realizó un evento de difusión de actualización y consolidación de las normativa técnica obligatoria existentes en el tema de eficiencia energética en el cual participaron funcionarios del Organismo Salvadoreño de Normalización y Reglamentación Técnica y coordinado con la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador. Participaron 30 empresas del sector comercial proveedor de lámparas, refrigeradores de uso doméstico y comercial.

Asimismo, OSARTEC y OSN impartieron charlas sobre el Sistema Salvadoreño para la Calidad y las Normas Salvadoreñas Obligatorias en materia de Eficiencia Energética, apoyando al Comité Sectorial de Energía, en fecha 19 de febrero 2013.

Código de buenas prácticas ambientales

En cumplimiento del eje estratégico 6, se elaboró en 2012 la Propuesta de Lineamientos de Buenas Prácticas Ambientales Institucionales. La propuesta contempla apartados como: compras verdes o compras sustentables, eficiencia energética, manejo adecuado de desechos sólidos, saneamiento ambiental, uso racional de agua y, en general, de los recursos institucionales. En el año 2013, la DC impulsó esta iniciativa en las áreas de Sensibilización, Compras verdes y Reciclaje.



Diseño de Programa de Compras Verdes

El Comité sectorial de educación integrado por el Ministerio de Medio Ambiente, Recursos Naturales, Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer, Ministerio de Educación y Defensoría del Consumidor, en 2012, inició el diseño de una propuesta de programa de adquisición de bienes y servicios que incorpore características esenciales para ser considerado consumo sostenible y fomente la preservación del medio ambiente.

8. Coordinación efectiva entre las instituciones del Estado

La activación del SNPC como organismo de implementación de la PNPC 2010-2020 se ha caracterizado por ser un proceso novedoso y efectivo en la protección de los derechos de las personas consumidoras.

Existen tres principales legados del funcionamiento del SNPC:

1. Desarrollo de políticas de Estado libre de intereses particulares y con visión de largo plazo,
2. Protección más amplia de derechos a través de una red institucional de defensa de las y los consumidores,
3. Mayor interacción institucional organizada y armónica en pro del bienestar de las personas consumidoras.

Desde el año 2009, se cambió el enfoque del rol de las políticas públicas, como fue mencionado anteriormente, con el gobierno del Presidente Funes se busca establecer e implementar medidas cuyo alcance vaya más allá de intereses particulares, con un horizonte definido, por lo tanto que su duración no se encuentre supeditada a un período Presidencial. Atendiendo a ello se formuló la PNPC 2010-2020 la cual ha sido implementada a través del trabajo de las instituciones que conforman al Sistema.

También, es relevante remarcar que el funcionamiento del Sistema ha permitido una cobertura más amplia de los derechos de las personas consumidoras, ello se debe a la interacción y acción coordinada que realizan las distintas instituciones del Estado que lo conforman, en pro del bienestar de las y los consumidores.

Finalmente, la activación del SNPC ha permitido una mayor interacción institucional organizada y armónica en pro del bienestar de las y los consumidores. En este sentido, las instituciones han trabajado enérgicamente por incorporar la temática de protección al consumidor a sus labores diarias así como ejecutar acciones conjuntas, garantizando con ello un aumento en la satisfacción de las personas consumidoras.

Fundamental ha sido el apoyo que ha tenido el Sistema de todas las instituciones que la componen y de la presidencia de la república, que ha apoyado sustantivamente la labor de protección al consumidor y la implementación de la PNPC.

IV. Conclusiones 2010-2013

- La Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 es el fruto de una apuesta estratégica del Gobierno del Presidente Funes, del compromiso de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y de una serie de procesos consultivos con distintos sectores sociales, los cuales aportaron opiniones y propuestas que sin lugar a dudas enriquecieron el contenido de la Política.

La PNPC se elaboró bajo el marco de creación de políticas de Estado que responden a los intereses del país, con una visión de largo plazo de la sociedad que se busca construir, es decir, una sociedad democrática, solidaria, justa e inclusiva. Entre las novedades de dicha política se encuentra la incorporación contundente de la temática del Consumo Sostenible y la creación de un plan de implementación de la Política por medio de los ejes estratégicos de la misma. Dicho plan ha permitido orientar y coordinar los esfuerzos de las distintas instituciones que conforman al SNPC.

- La activación del SNPC por primera vez desde su creación en el 2005 es un hito en el funcionamiento de las instituciones que conforman al órgano ejecutivo, es posible identificar los siguientes logros de dicho proceso: desarrollo efectivo de políticas de Estado, mayor interacción institucional al coordinar y organizar el trabajo en pro del bienestar del consumidor y la creación de una red más amplia de protección de los derechos de las personas consumidoras.

En este marco, ha sido un reto para la Defensoría del Consumidor la coordinación del SNPC, dicho esfuerzo puede ser catalogado como exitoso en tanto se perciben los logros en materia de protección al consumidor y con base en el funcionar efectivo del Sistema. En este sentido, el proceso de activación del Sistema ha significado un proceso de aprendizaje relevante para la DC y para todas las instituciones del Estado que lo conforman.

- El éxito de la implementación de la PNPC a través del efectivo funcionamiento del SNPC es visible por medio de los logros obtenidos los cuales son:

Avance sustancial en la implementación de la PNPC en el período 2010-2013

Tal como se mencionó anteriormente, el avance en el trabajo que ha realizado el SNPC respecto a la implementación de la Política es sustancial y su impacto se refleja en mejoras del bienestar de la población consumidora. Así, se reportan 58 acciones cumplidas y 28 en proceso de ejecución lo cual representa un trabajo del 83.5 % de las acciones totales

programadas hasta el año 2014. Hasta el momento únicamente se reportan 17 acciones sin inicio de realización.

Protección de la salud y de la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Se ha logrado una mayor protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios a través de la revisión y actualización de la normativa de seguridad y calidad, mayor vigilancia del cumplimiento de las normativas, creación de propuestas del sistema de alerta temprana de bienes y servicios, y la promoción de códigos de buenas prácticas y cartas de derechos de los consumidores.

Protección de los intereses económicos de las y los consumidores

El SNPC ha protegido los intereses económicos de las personas consumidoras por medio de la promoción de buenas prácticas en las empresas, fortalecimiento normativo, mayor control de cláusulas y prácticas empresariales abusivas, fomento de mayor competencia y transparencia de los mercados, medidas de acceso a bienes y servicios en caso de escasez y emergencia, fomento de otorgamiento y cumplimiento de garantías de uso o funcionamiento y mayores niveles de compensaciones económicas a consumidores.

Difusión de información útil para las y los consumidores

La importancia de generar información adecuada radica en que influye en la toma de decisiones que realizan los consumidores, para ello el SNPC ha promovido que se elabore información adecuada que fomente la toma de decisiones responsable. Se ha fortalecido la normativa que garantice información completa, sencilla y veraz, además se ha informado sobre los distintos procesos de solución de controversias y obtención de compensaciones. Asimismo, se ha promovido que la información que los proveedores generen no sea discriminatoria, que promueva el consumo sostenible y que considere las necesidades de las personas consumidoras.

Impulsando la educación y capacitación de consumidores y proveedores

Como parte de una apuesta estratégica se encuentra el fomento del Consumo sostenible y de las prácticas empresariales adecuadas. A fin de lograr dicho objetivo, se promovió la incorporación del consumo sostenible en el sistema de educación, se ha fomentado la divulgación de la temática a través de los medios de comunicación. También, se promovió la creación y aplicación de programas de educación relativos a la formación y reconocimiento de proveedores.

Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses

El desarrollo económico y social del país requiere de la participación activa de la ciudadanía, en este caso de las personas consumidoras a través de las organizaciones y asociaciones que buscan su bienestar. Por ello, el SNPC ha fomentado la participación de las asociaciones en la creación o gestión de las políticas en materia de consumo. También, ha promovido y apoyado el trabajo de las asociaciones de consumidores.

Promoción de patrones de consumo sostenible

Consientes de la necesidad de cambiar los actuales patrones de consumo, el SNPC ha impulsado nuevos patrones de consumo sostenible, ha incentivado la oferta y consumo de bienes y servicios que ahorren energía y generen mayor contaminación y ha promovido normativas que contribuyen a la producción y consumo sostenible. Ha contribuido a incentivar en las instituciones públicas una cultura de ahorro y eficiencia en el uso de los recursos.

Coordinación efectiva y armónica entre las instituciones del Estado

La activación del SNPC ha significado una nueva forma de ejecución de las políticas de Estado. También, se ha logrado una coordinación efectiva y armónica entre las instituciones cuyos resultados son los altos niveles de avances en la implementación de la PNPC y por tanto avances en el bienestar de las personas consumidoras.

En síntesis, el proceso de implementación de la PNPC a través de la activación del SNPC en el período 2010-2013, arroja resultados altamente positivos los cuales se traducen en mayor bienestar de las personas consumidoras. De ahí que, el principal reto que enfrenta el Sistema es profundizar el trabajo y avanzar en la integración institucional para promover la protección y bienestar de las y los consumidores.