

## CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL SUCRITO ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y EL MINISTERIO DE ECONOMÍA

Nosotros, Yanci Guadalupe Urbina González, actuando en mi calidad de Presidenta de la Defensoría del Consumidor, de cuarenta y nueve años, Máster en Ciencias Políticas, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad cero dos cuatro seis cero uno siete dos guión uno, actuando en calidad de Presidenta de la Defensoría del Consumidor, en lo sucesivo, denominada "**LA DEFENSORIA**", calidad que compruebo por medio de Acuerdo Ejecutivo número quinientos setenta y nueve, de fecha doce de diciembre de dos mil once, emitido por el señor Presidente de la República, publicado en el Diario Oficial número doscientos treinta y cuatro, tomo número trescientos noventa y tres, de fecha catorce de diciembre de dos mil once; y José Armando Flores Alemán, de cuarenta y siete años de edad, Licenciado en Ciencias Jurídicas, del domicilio de Santa Ana, departamento del mismo nombre, con Documento Único de Identidad cero uno ocho nueve nueve siete cinco cinco - cuatro, actuando en calidad de Ministro de Economía, en lo sucesivo, denominado "**EL MINEC**", calidad que compruebo por medio de: a) Ejemplar del Diario Oficial número setenta y ocho, Tomo trescientos noventa y cinco, de fecha treinta de abril del dos mil doce, en el cual aparece publicado el Acuerdo Ejecutivo número ciento ochenta y tres, emitido el veintisiete de abril de dos mil doce, donde consta que el señor Presidente de la República me nombró Ministro de Economía a partir de esa misma fecha; y b) la certificación del acta de las dieciséis horas del veintisiete de abril de dos mil doce, que aparece en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, en la que consta que fui juramentado como acto previo a la toma de posesión de mi cargo, expedida por el Licenciado Ricardo Guillermo Marroquín Peñate, en su carácter de Secretario de Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, el día dos de mayo de dos mil doce; y que para los efectos del presente instrumento en adelante nos denominamos: "**LAS PARTES**":



## CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución establece en su artículo ciento uno que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos, fomentando los diversos sectores de la producción y defendiendo el interés de los consumidores.
2. Que en cumplimiento al artículo ciento cincuenta y uno de la Ley de Protección al Consumidor se ha establecido el Sistema Nacional de Protección al Consumidor para promover y desarrollar la protección de los consumidores, siendo su finalidad principal que todas las instituciones, que dentro de su ámbito de competencia velen por los derechos de los consumidores trabajen coordinada y armónicamente para que las personas consumidoras se encuentren plenamente protegidas, correspondiéndole a la Defensoría del Consumidor su coordinación.
3. Que el Sistema Nacional de Protección al Consumidor está integrado por las dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado que entre los asuntos de su competencia les corresponda velar sectorialmente por los derechos de las personas consumidoras o vigilar a las empresas.
4. Que el dieciocho de agosto de dos mil diez, el Presidente de la República presentó públicamente, la Política Nacional de Protección al Consumidor, la cual tiene como propósito mejorar el bienestar de los consumidores de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que tiene como pieza clave reforzar la vigilancia del mercado mediante el fortalecimiento institucional y la actuación coordinada.

5. Que uno de los ejes estratégicos del Sistema Nacional de Protección al Consumidor es la "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" que para su consecución requiere, en primer lugar, que los consumidores tengan información no discriminatoria y adecuada que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios, conozcan los procedimientos para la solución de controversias y obtención de compensaciones, y en segundo lugar, exige fomentar la formulación de la normativa necesaria que garantice que los consumidores cuenten con información completa, sencilla y veraz.
6. Que el Ministerio de Economía desarrolla como una de sus atribuciones la investigación y perfeccionamiento de los métodos de planeamiento, recolección, compilación, tabulación, análisis, publicación y distribución de información estadística provenientes de censos, encuestas y registros administrativos del país.
7. Que el MINEC, por medio de la Dirección General de Estadística y Censo, tiene la responsabilidad de elaborar, producir y publicar anualmente indicadores de carácter económico, social y de estadísticas continuas, culturales y judiciales, niveles de pobreza, analfabetismo, estadísticas de carácter económico como la producción industrial, ventas, materias primas. Así como planificar y realizar los Censos de Población y Vivienda, Económico, Agropecuario y cualesquiera otros que demanden las necesidades del país.
8. Que a la Dirección General de Estadísticas y Censos, le corresponde, según la Ley Orgánica del Sistema Estadístico Nacional ejercer la función de "Dictar normas y métodos a que deben ajustarse los diversos organismos en el desarrollo de sus trabajos estadísticos", según lo establecido en el artículo 8 literal d) de la referida Ley.
9. Que la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles de acuerdo a su ley de creación, le corresponde la fiscalización de las personas jurídicas que sean emisores,

coemisores, administradores o gestores de tarjetas de crédito, de conformidad a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

10. Que la Dirección General de Minas e Hidrocarburos es la instancia encargada de la verificación de los combustibles en el país que vela porque se cumplan con las medidas de seguridad industrial, especificaciones de calidad establecidas legalmente, así como cantidad exacta; además, que el contenido de gas en los cilindros para uso doméstico así como el precio de venta al público, sea el establecido legalmente.
11. Que de conformidad con el art. 58 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, a la Defensoría, en el ejercicio de su funciones, le corresponde “organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda información de interés para los consumidores”.
12. Que la Defensoría con el propósito de mejorar continuamente su producción de estadísticas internas, así como la ampliación de los horizontes de investigación en temáticas de consumo busca alianzas con organismos públicos y privados.
13. Reconociendo la importancia de trabajar conjuntamente y de intercambiar información, metodología y experiencias para promover y desarrollar la protección de los consumidores; y conscientes de los beneficios mutuos derivados del entendimiento para la mayor cooperación en la información sobre precios y otros aspectos relacionados que recopilan sistemáticamente ambas instituciones.

## ACUERDAN

### Cláusula I: Objeto del Acuerdo.

Las Partes, como integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con el objeto de promover y desarrollar un marco de cooperación y reciprocidad institucional, con el fin de lograr un desempeño eficaz y eficiente de las funciones que a cada una de ellas compete, en el logro de sus respectivos objetivos institucionales o la implementación de programas conjuntos, establecen mecanismos de cooperación interinstitucional encaminados al intercambio de información y de fortalecimiento de capacidades metodológicas e institucionales, que permitan el desarrollo de actividades e informes de interés y provecho para la población consumidora.

### CLÁUSULA II: DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Convenio, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se detalla:

**DC:** Defensoría del Consumidor

**MINEC:** Ministerio de Economía.

**LAS PARTES:** DC y MINEC.

**SNPC:** Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

**LEY:** Ley de Protección al Consumidor.

**REGLAMENTO:** Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

**SOM:** Superintendencia de Obligaciones Mercantiles

**DIGESTYC:** Dirección General de Estadística y Censos

**DGMH:** Dirección General de Minas e Hidrocarburos

### Cláusula III: Las áreas conjuntas de trabajo.

Áreas conjuntas de trabajo que incluyen pero no se limitan a las siguientes:

Q1

Op

- a) Vigilancia de los mercados para el cumplimiento de la legislación, reglamentos y normas técnicas que tengan como objetivo proteger el interés de los consumidores de acuerdo a las competencias legales en la materia.
- b) Intercambio de información pública relevante y de interés de las personas consumidoras, para la actuación efectiva de las instituciones.
- c) Fortalecimiento institucional e intercambio de conocimiento mediante el desarrollo de instrumentos de información ciudadana de cada una de la Instituciones (página web, observatorio de precios, y otros de interés.
- d) Asistencia técnica y capacitación recíproca.
- e) Otros que las partes determinen como estratégicas, en forma voluntaria, y que se circunscriban en sus respectivas competencias legales.

#### **Cláusula IV: Áreas de Cooperación específicas.**

La cooperación específica a ser desarrollada en virtud del presente Convenio, comprenderá las siguientes áreas de interés:

##### **Con la DIGESTYC:**

- Capacitación a personal de la Defensoría del Consumidor sobre el uso de Cubos OLAP y SPSS con los datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples para potenciar investigaciones en materia de consumo.
- Establecimiento de espacios de capacitación a personal de la Defensoría del Consumidor en metodología estadística y de investigación de campo para la construcción de indicadores de comportamiento de consumo.
- Intercambio de información pública de estadísticas y de investigaciones en temas de interés de las partes.

**Con la SOM:**

- Establecer entre las partes, canales, mecanismos y herramientas de coordinación que permitan efectuar el intercambio de información relacionada con la aplicación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, las Normas Técnicas del Sistema de Tarjetas de Crédito, la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, de manera ágil y oportuna, dentro de sus atribuciones de ley.
- Transferir conocimientos y criterios necesarios para la definición, desarrollo y elaboración de tecnologías de sistemas de información idóneos para un mejor desarrollo de las competencias de las partes en el tema específico de tarjetas de crédito.
- Crear instrumentos o programas de auditoría para la revisión de los casos relacionados con emisores, administradores y gestores de tarjetas de crédito y con otros dentro de las correspondientes competencias.
- Realizar en forma coordinada, auditorías y/o verificaciones de los emisores, administradores y gestores de tarjetas de crédito, en los casos que así se requieran, actuando las partes cada una dentro de su competencia legal.
- Capacitar al personal de las Instituciones participantes en el presente Convenio sobre la ejecución de auditorías.
- Realizar inspecciones y/o revisiones por parte de la SOM, en sus áreas de competencia y conforme a las posibilidades de sus recursos económicos y capacidad operativa; cuando la Defensoría del Consumidor así lo requiera.

**Con la DGMH:**

- Realizar inspecciones conjuntas, en sus áreas de competencia, en los establecimientos de control de calidad, etiquetado, almacenamiento y distribución de hidrocarburos, en situaciones de coyuntura y/o emergencia.

- Intercambiar información pública para el fortalecimiento de las herramientas de orientación al consumidor particularmente en los temas de precios, calidad y cantidad de los combustibles.
- Intercambiar información y métodos de verificación de resultados, sobre todo en cuanto a los análisis de calidad y cantidad de los productos derivados de hidrocarburos que son adquiridos por los consumidores.
- Compartir por parte de la Dirección de Hidrocarburos, acciones previstas a realizar en el marco de sus competencias, frente a los hallazgos relacionados con incumplimiento de normas de cantidad y calidad en la prestación de venta de productos derivados de hidrocarburos.
- Diseñar e implementar, entre las partes acciones conjuntas de divulgación y vigilancia de información de acuerdo al marco legal existente.

**Con la DC:**

- Participar en inspecciones conjuntas con el MINEC cada una en sus áreas de competencia, en situaciones coyunturales o de emergencia.
- Intercambiar información pública estadística periódica pertinente sobre precios, calidad etiquetado y otra información estratégica relacionada con la vigilancia de mercado.
- Elaborar y/o coordinar investigaciones diversas sobre aspectos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor, cada una en sus áreas de competencia.
- Capacitar al personal del MINEC en diferentes aspectos que los equipos de trabajo de la DIGESTYC, DGMH o SOM, identifiquen como necesarios en los campos acordados en el marco del presente convenio.
- Recibir capacitación del MINEC en diferentes aspectos que los equipos de trabajo de la DC de la Dirección de Vigilancia de Mercado, Centro de Solución de Controversia o cualquier otra instancia de la DC identifiquen, que tenga relación directa en el contenido del presente convenio.

- Tomar decisiones de actuación conjunta en los casos de hallazgos que pudieran generar procesos de inspección o sancionatorios, cada una de las partes actuando dentro de su competencia.
- Recibir y procesar procedimientos sancionatorios.
- Otras actividades que contribuyan directamente a alcanzar los objetivos del presente convenio.

#### **Cláusula V: Puesta en Práctica del Convenio.**

A fin de facilitar y planificar adecuadamente las actividades a realizarse en el ámbito de este Convenio de Cooperación, las Partes designarán en el término de treinta (30) días, a contar desde la suscripción, las dependencias responsables y los delegados o delegadas institucionales que coordinarán el cumplimiento de los objetivos del presente instrumento, así como también las actividades a implementarse, las modalidades y las áreas específicas de cooperación. Dicho programa de trabajo será evaluado semestralmente por los equipos encargados de su ejecución y reportados a los titulares o a quienes estos designen para cumplir esta función.

#### **Cláusula VI: Cláusula Financiera y Presupuestaria.**

Todas las actividades desarrolladas bajo este Convenio de Cooperación estarán sujetas a la disponibilidad de fondos presupuestarios por cada parte, o a los resultados de gestión conjunta realizada con cooperantes externos al gobierno de la República. Los gastos derivados de las actividades a realizarse en este marco correrán por cuenta de las partes, de acuerdo a lo que corresponda a cada una de ellas, en base a la forma en que se defina por las Partes en cada caso.

**Cláusula VII: Confidencialidad.**

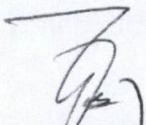
Las Partes se comprometen a no proporcionar a terceros, sin acuerdo mutuo y siempre dentro de los límites permitidos por la ley, los documentos o cualquier otro tipo de información que sea enviada, obtenida, utilizada o proporcionada por cualquiera de las partes como consecuencia de la aplicación del presente Convenio.

**Cláusula VIII: Entrada en Vigencia, Duración y Situaciones no previstas.**

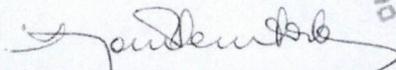
El presente Convenio comenzará a regir a partir de su suscripción o ratificación, de conformidad al procedimiento preestablecido por cada parte, independientemente de los Convenios anteriores que se hubieren suscrito entre las partes, y tendrá una vigencia por tiempo indefinido, a menos que cualquiera de las Partes se manifieste en contrario y lo formalice por escrito.

Las Partes declaran conocer el contenido y el alcance de todas y cada uno de las cláusulas que norman este Convenio y se comprometen a respetarle de buena fe y común intención, señalando que no media vicio o error que pudiera invalidar el mismo.

En fe de todo lo anterior, firmamos el presente Convenio, en duplicado, en San Salvador a los trece días del mes de marzo de dos mil catorce.



**Lic. José Armando Flores Alemán**  
Ministro de Economía



**Licda. Yanci Guadalupe Urbina González**  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

