**Base legal, Ley de Protección al Consumidor (LPC).**

**Art. 4 literal f):** Ser educado e informado en materia de consumo en la forma en que se establece en el Capítulo VI del presente Título; así como agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses.

**Art. 58 literal e):** Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores.

**Art. 38** La educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos:

1. Promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios;
2. Facilitar la comprensión y empleo de la información sobre los bienes y servicios que se comercializan;
3. Difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos;
4. Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios;
5. Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales;
6. Iniciar y potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y
7. Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.

Para la consecución del objetivo establecido en el literal f), la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Educación aunarán esfuerzos para promover la educación en consumo.

**Art. 39** Se impulsará la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas de distribución de bienes y prestación de servicios, en especial, de quienes desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información.

También se propiciará la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores.

La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de

los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.

Para el cumplimiento de lo regulado en la LPC, se pone a disposición de la población una serie de acciones educativas, las cuales se detallan:

* **Curso de capacitación virtual en temas de consumo:** acciones educativas dirigidas a un mismo grupo de personas, se desarrollan a través de 3 webinar, con un tiempo mínimo de 1 hora y 30 minutos cada uno. Quienes cumplan con el 100% de asistencia, se les entrega diploma, el cual será enviado de manera virtual. El número mínimo de participantes es de 30 personas. Para solicitar un curso, deben enviar correo electrónico a: smestrada@defensoria.gob.sv y/o svivas@defensoria.gob.sv
* **Curso de capacitación presencial en temas de consumo:** proceso de capacitación sobre temáticas de consumo, dirigido a un mismo grupo de personas. Este se desarrolla en 3 jornadas de por lo menos 2 horas cada una, para sumar un total de 6 horas presenciales. Al final del curso se otorga diploma de participación a las personas que cumplan con el 100% de asistencia. El número mínimo de participantes es de 30 personas. Para solicitar un curso, deben enviar correo electrónico a: smestrada@defensoria.gob.sv y/o svivas@defensoria.gob.sv.
* **Curso virtual:** proceso de formación con tutor, que desarrolla diversos contenidos por módulos, a través del aula virtual de la Defensoría. Su duración es aproximadamente de 4 semanas. Al final del curso se envía diploma de manera virtual a quienes obtenga una calificación igual o mayor a siete (7), en una escala de 1.00 a 10.00. Estos cursos se promueven a través de las redes sociales de la Defensoría.
* **Curso abierto en línea:** proceso de aprendizaje en línea, sobre temas priorizados, en el que los participantes de manera individual, definen los tiempos para la realización de las actividades de cada uno de los contenidos que están disponibles en el aula virtual de la Defensoría. Al finalizar, los participantes que obtengan una calificación igual o mayor a siete (7.00), descargan su diploma. Para acceder a estos cursos de clic al enlace: <https://aula.defensoria.gob.sv/> . Para ingresar a los cursos deben crear su usuario.
* **Diplomado virtual:** curso de formación en línea con una duración entre 50 y 60 horas, que tiene como objetivo profundizar y/o actualizar en temas relacionados con el derecho de consumo, para el cual los participantes deben cumplir con las actividades de aprendizaje y obtener una calificación mínima de 7.00, en una escala de 1.00 a 10.00, para ser acreedor(a) a diploma de participación. Estos diplomados se promueven a través de las redes sociales de la Defensoría.
* **Taller presencial:** acción educativa con una duración máxima de 2 horas, dirigida a personas consumidoras y proveedores, con el objetivo de divulgar el contenido de la LPC, el ejercicio y cumplimiento de los derechos, el quehacer de la Defensoría y los mecanismos de atención,

utilizando metodologías participativas. Para solicitar un taller, deben enviar correo electrónico a: smestrada@defensoria.gob.sv y/o svivas@defensoria.gob.sv

* **Webinar:** acciones educativas, para divulgar temas de consumo y el quehacer de la DC, a través de plataformas virtuales. Su duración es aproximadamente de 1 hora con 30 minutos con una participación mínima de 30 personas. Para solicitar un webinar, deben enviar correo electrónico a: smestrada@defensoria.gob.sv y/o svivas@defensoria.gob.sv

**Fuente: Dirección de Ciudadanía y Consumo. Abril 2024.**