

A



CONVENIO DE COOPERACION Y
COORDINACION ENTRE LA DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR Y LA PROCURADURÍA GENERAL
DE LA REPUBLICA.



CONVENIO DE COOPERACION Y COORDINACION INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

La DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR abreviadamente LA DEFENSORÍA representada por la Comisionada Presidencial para la Defensoria de Protección al Consumidor ANA EVELYN JACIR DE LOVO, y la PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA abreviadamente LA PROCURADURIA representada legalmente por el Procurador General de la República MARCOS GREGORIO SANCHEZ TREJO, en adelante denominadas las partes.

CONSIDERANDO:

- I. Qué en el marco del plan del Gobierno del Presidente de la República, **Elías Antonio Saca**, en el que se incluyen dos áreas de acciones claves: Probidad y Transparencia, se nombra una Comisionada Presidencial encargada de la Defensa del Consumidor y de elaborar su respectiva normativa.
- II. Que en cumplimiento de sus funciones la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor, coordinó la elaboración de la nueva Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene como objetivo y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, asimismo establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores.
- III. Que la Ley de Protección al Consumidor, faculta al Presidente de la Defensoría para celebrar convenios con otras entidades públicas que tengan Centros de Mediación con la finalidad de realizar mediaciones en materia de consumidor, lo anterior garantizando cobertura para los y las solicitantes, asegurando que en todo caso, se cumplan los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley y su reglamento.



- IV. Que se ha considerado dentro de la Ley de Protección al Consumidor, La Mediación como una de las formas alternas por medio de las cuales se pueden resolver los conflictos entre consumidores y proveedores.
- V. Que según la Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, en los Artículos 194 y 3 respectivamente le corresponde al Procurador General de la República "Velar por la Defensa de la Familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces y dar asistencia legal a personas de escasos recursos económicos en la defensa de su libertad individual y de sus derechos laborales"
- VI. El Procurador General consciente que es obligación de un Estado Democrático y Moderno, preocuparse por el bienestar social y proveer a la sociedad de un servicio de Justicia heterogéneo ha considerado enfocar sus esfuerzos Institucionales hacia la construcción de una cultura de paz ofreciendo el servicio de Mediación a nivel nacional en todas las Procuradurías Auxiliares y a través de alianzas estratégicas y la coordinación interinstitucional.

Que ambas Instituciones en el interés de aunar esfuerzos para la construcción de una cultura de paz y ofrecer a la población salvadoreña una forma alterna de solucionar sus conflictos a través de la Mediación, como un procedimiento pacifico, cooperativo y neutral en el que las personas tienen la oportunidad de expresar sus ideas, sentimientos y preocupaciones acerca de sus diferencias, ACUERDAN: en suscribir el presente CONVENIO MARCO DE COOPERACION Y COORDINACION, que se registrá por las cláusulas siguientes:

PRIMERA: La naturaleza jurídica del presente convenio será de cooperación y coordinación.

SEGUNDA: Tendrá por finalidad crear una alianza estratégica entre ambas Instituciones para ejecutar las acciones necesarias de cooperación y coordinación orientadas a proporcionar a los y las consumidores y consumidoras el servicio de mediación basada en los valores de respeto, confianza, confidencialidad, calidad, neutralidad y transparencia.



Handwritten signature and initials.

TERCERA: La Defensoría del Consumidor contrae las obligaciones siguientes:

1. A referir casos en materia de consumidor, cuando se considere necesario a los Centros de Mediación de la Procuraduría, especialmente donde la Defensoría no tenga Centros de Solución de Controversias.
2. A capacitar al Recurso Humano de la Procuraduría General de la República en materia de derechos del consumidor, y en materia de métodos alternos para la solución de conflictos.
3. Acompañar el esfuerzo de la Procuraduría en la búsqueda de estrategias de concertación y negociación en función de diseñar acciones prioritarias orientadas a fomentar una cultura de paz al interior de la familia y la sociedad salvadoreña.

CUARTA: La Procuraduría General contrae las obligaciones siguientes:

1. Acompañar el esfuerzo técnico y administrativo del servicio de mediación que se ofrecerá en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría que tendrá por finalidad resolver los conflictos entre proveedores y consumidores.
2. Atender en los Centros de Mediación de las diferentes Procuradurías Auxiliares los casos referidos por la Defensoría del Consumidor y sus dependencias y aquellos en los que los consumidores soliciten mediación, directamente a la Procuraduría, cumpliendo con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor y sus reglamentos, llevando un control del seguimiento de los casos atendidos en esta materia y comunicándolo mensualmente al enlace institucional.
3. A capacitar al personal de la Defensoría sobre criterios de mediabilidad de casos de naturaleza familiar, patrimonial, comunitaria y vecinal.
4. Acompañar a la Defensoría en el esfuerzo de diseñar y ejecutar acciones que estén orientadas a fortalecer los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en El Salvador.



QUINTA: Ambas partes en el interés de asegurar la efectividad del presente convenio nombran enlaces institucionales con capacidad de nivel técnico: por parte de la Defensoría al Director o Directora del Centro de Solución de Controversias y por parte de la Procuraduría, la Coordinadora o Coordinador Nacional de Mediación.

No obstante lo anterior la supervisión del cumplimiento del presente convenio se puede realizar en cualquier momento por parte de los titulares de ambas instituciones y realizar observaciones y sugerencias a los enlaces Institucionales.

SEXTA: El sistema de comunicación entre los enlaces institucionales, será por escrito y al final de cada trimestre, rendirán un informe de labores para los titulares de la Defensoría y la Procuraduría.

SEPTIMA: El convenio entrará en vigencia a partir de su firma y por su naturaleza tiene carácter permanente, pero en caso de que una de las partes desee dar por terminado el presente convenio lo justificará y notificará por escrito a la otra parte, por lo menos con seis meses de anticipación.

OCTAVA: Todo conflicto que surja en la ejecución e interpretación de éste convenio y todo aspecto no previsto taxativamente en las cláusulas que anteceden, será resuelto de común acuerdo entre las partes de manera confidencial.

Firmamos el presente convenio por duplicado, en la ciudad de San Salvador, a los veintisiete días del mes de octubre del año dos mil cinco.



[Signature]
ANA EVELYN JACIR DE LOVO
Comisionada Presidencial para la Defensoría
del Consumidor



[Signature]
ARCOS GREGORIO SANCHEZ TREJO
Procurador General de la República

