



Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador

Defensoría del Consumidor

¡10 años de protección al consumidor!



Defensoría del Consumidor

DEFENDIENDO SUS DERECHOS
2005 - 2015

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador

Defensoría del Consumidor

¡10 años de protección al consumidor!

“Con el apoyo financiero del Programa SVD/022 “Apoyo al Programa Comunidades Solidarias” de la Cooperación Luxemburguesa”.



Créditos

Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador
Defensoría del Consumidor
10 años de protección al consumidor

Presidenta de la Defensoría del Consumidor
Yanci Guadalupe Urbina González

Documentalista
Nelson Guzmán

Colaboración especial
Armando Flores

Equipo editor
Alejandra Quintanilla
Abraham Mena
Diana Castro

Edición y coordinación editorial
Fausto Valladares

Diseño, diagramación e impresión
Equipo Maíz

1,070 ejemplares

San Salvador, El Salvador
Noviembre de 2015

Gobierno del Presidente
Profesor Salvador Sánchez Cerén

Publicación con fines divulgativos.
Se permite la reproducción total o parcial siempre que
se cite la fuente. No se permite la reproducción con
fines de lucro o comerciales.

Índice

Presentación	5
I. Evolución institucional de protección al consumidor.....	7
a. Antecedentes.....	9
b. Contexto internacional: Directrices de Naciones Unidas para la protección al consumidor.....	13
c. Orígenes de la protección al consumidor en El Salvador	15
d. Conservadurismo en la protección al consumidor y la primera Ley de Protección al Consumidor.....	19
e. Instalación y desarrollo de un moderno sistema legal e institucional de protección a los consumidores	22
f. El camino del cambio en la Defensoría del Consumidor: 2009-2014.....	27
g. La protección a los consumidores en el segundo Gobierno del cambio: 2014–2019.....	32
II. Evolución del marco normativo de protección al consumidor	35
a. La Ley de 1992.....	37
b. La inconclusa reforma de 1995.....	42
c. Ley de Protección al Consumidor de 1996	43
d. Ley de Protección al Consumidor de 2005	47
e. Reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013	57
e. Nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.....	60
g. Marcos normativos complementarios para la tutela de los derechos de los consumidores.....	61

III. Principales resultados y legados 2005-2015 .	73
a. Atención de controversias de consumo	75
b. Restitución de derechos e intereses de los consumidores	80
c. Procedimiento sancionatorio	82
d. Vigilancia de mercados	84
e. Información y transparencia de mercados.....	90
f. Desconcentración y acercamiento de servicios	92
g. Educación para el consumo y participación ciudadana	95
h. Efectiva protección y defensa jurídica de consumidores	96
i. Relaciones institucionales y cooperación internacional.....	96
j. Fortalecimiento y desarrollo institucional.....	97
k. Reconocimiento de la ciudadanía.....	101
IV. Sistema Nacional de Protección al Consumidor y Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020	103
a. Política Nacional de Protección al Consumidor 2007-2009.....	105
b. Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020.....	109
Siglas y abreviaturas	135
Bibliografía y referencias	138

Presentación

La Defensoría del Consumidor se honra en presentar el libro **“Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador”**, que forma parte de una serie de publicaciones realizadas en el marco de la conmemoración de los primeros diez años de creación de la Defensoría y del ejercicio pleno de las facultades legales para tutelar los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Es una publicación que realiza un recorrido por el antes y después de la existencia de un marco normativo de protección al consumidor, la evolución desde el conservadurismo hacia una nueva institucionalidad abierta, moderna y en camino a la consolidación de una institucionalidad fuerte y cada vez más profesional.

Pretendemos ilustrar a la ciudadanía sobre los hitos más relevantes que han marcado nuestra historia en materia de protección al consumidor, desde los Acuerdos de Paz que allanaron el camino por la defensa de los derechos de los consumidores; hasta las últimas reformas de ley acontecidas en el año 2013 y la reciente publicación del nuevo reglamento de la ley de protección al consumidor, que sin duda marcarán nuestro presente y futuro en la institucionalidad de protección al consumidor en nuestro país.

Sin duda para nuestros lectores, quedará claro que El Salvador cambia, está cambiando y transita hacia un Estado de Derecho pleno, donde la ciudadanía ejerce derechos y la institucionalidad responsable de la tutela de derechos se fortalece.

A usted que ahora toma este modesto aporte, le animo a hacer una lectura reflexiva y crítica para mirar hacia el futuro reconociendo que nuestras actuaciones en el presente determinarán la institucionalidad que queremos mañana.

Yanci Urbina

Presidenta de la Defensoría del Consumidor

I. Evolución institucional de protección al consumidor

a. Antecedentes

El consumo, el mercado y la protección de los consumidores han coexistido de una u otra manera a lo largo de la historia y ha estado presente en el desarrollo de la humanidad. ¿Cómo se tutelaban los derechos y los deberes de cada cual? Algunos expertos en la materia, como el Dr. Arturo Lomeli, ya en 1985 nos ilustraba sobre algunos antecedentes como los siguientes:

“Los problemas de los consumidores no son únicamente consecuencia de la vida moderna, han existido desde el comienzo de la historia. Los Hititas de Anatolia, ahora Turquía, tenían hace 3500 años un código del consumidor en lo que se refiere a alimentos. El código dice: **No debes envenenar la gordura de tu vecino**, significando que la comida debe ser sana y segura, y añade: **No debes embrujar la gordura de tu vecino**, indicando que no se debe timar o engañar. Algunos hoy en día creen que el imperio romano se derrumbó por el envenenamiento crónico de su población con plomo, debido al uso de tuberías de este metal en los sistemas de abastecimiento de agua. Hay registros de que a los panaderos que en la edad media engañaban al consumidor, se les metía en jaulas y se les sumergía en agua hasta casi ahogarse. En todas las civilizaciones, en todos los tiempos, hemos visto mujeres, amas de casa que salen a la calle demandando precios justos para los alimentos o simplemente la disponibilidad de éstos” (Lomeli, 1985).

También, la Biblia, principal fuente de fe y columna vertebral del Cristianismo desde hace más de 2000 años, en el libro del Deuteronomio 25.13-16 del Antiguo Testamento expresa: *“No usen en sus compras y ventas pesas y medidas falsas, sino pesas exactas y completas, para que vivan muchos años en el país que el Señor su Dios les va a dar. Porque al Señor le repugnan todos los que hacen estas cosas y cometen injusticias”* (Biblia Latinoamericana, 2002).

Aunque en las anteriores referencias no aparece una mención explícita sobre protección de los consumidores, es claro que en forma implícita se está considerando cuando se abordan temas importantes como la seguridad en los alimentos y la exactitud en pesas y medidas.

Con el devenir de la historia y fundamentalmente a raíz de la innovación tecnológica y el rápido crecimiento del comercio a nivel internacional, las relaciones de consumo se multiplicaron y complejizaron aún más.

Entiéndase relación de consumo como aquella que se configura en virtud del ofrecimiento, adquisición y contratación de un bien o servicio entre el proveedor (productor, importador, distribuidor o comerciante) y el consumidor (persona natural o jurídica destinataria de esos bienes o servicios).

En el siglo XX, se expandieron las relaciones de consumo a raíz de la masificación de los procesos industriales de producción que diversificaron, como nunca antes, la oferta de bienes y servicios a disposición de los consumidores, lo que combinado con la revolución tecnológica en los medios de transporte y las comunicaciones, abrieron un mar de oportunidades pero también de riesgos para los consumidores.

Las inquietudes que planteaban estos cambios en la sociedad favorecieron desde finales del siglo XIX la organización relativamente incipiente de los consumidores, siendo una primera expresión la National Consumers League (NCL), fundada en 1899, en Estados Unidos de Norteamérica, con el objetivo de presionar principalmente por mejoras en las normas de fabricación de algunos productos.

“El nacimiento del movimiento de consumidores en los Estados Unidos de Norteamérica está ligado a la aparición en 1927 del libro *Your Money’s Worth*, el valor de su dinero, escrito por Stuart Chase y Frederick J. Schlink, en la que se exponían historias impresionantes y extensamente documentadas acerca de los fraudes contra el consumidor en el campo de la producción y la comercialización de alimentos y medicinas” (Martínez, 1998).

En ese marco, en 1929 se constituye Consumers Research, la primera organización especializada en la protección al consumidor, la cual experimentó un conflicto interno que dio paso, en 1933, a la creación de Consumers Union, una potente asociación que rápidamente se constituyó en el referente y modelo que seguirían, primero, organizaciones similares en Europa y Australia, y luego diversos movimientos consumeristas alrededor del mundo, donde se aglutinaron amas de casa, obreros, estudiantes, profesionales y una diversidad de activistas sociales.

“En los países del Tercer Mundo, el movimiento de consumidores comenzó a desarrollarse hasta mediados de la década de los sesenta. En 1965 surgió la primera organización de este tipo en Malasia, y rápidamente aparecieron organizaciones similares en Asia, África y América Latina. En estos países, dadas las condiciones del desarrollo de la economía de mercado, la lucha del movimiento de consumidores se enfocó principalmente hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades básicas para la mayoría de la población, caracterizada por vivir en condiciones de pobreza extrema” (Lomelí, 1997).

En 1960, este movimiento se hizo global tras la creación de la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), conocida como IOCU por sus siglas en inglés, y hoy denominada Consumers International, una federación mundial de organizaciones de consumidores que trabaja en conjunto con más de 250 organizaciones miembros en 120 países con el objetivo de ayudar a proteger y fortalecer a los consumidores en todas partes.

La corriente en favor de los derechos de los consumidores tomó más fuerza en Estados Unidos durante el Gobierno del Presidente John F. Kennedy, quien en un histórico discurso pronunciado el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país dijo:

“Los consumidores, todos nosotros, representan al grupo económico más importante, y a ellos les conciernen todas, o casi todas, las decisiones económicas, públicas y privadas. Lo que ellos gastan constituye los dos tercios de todos los gastos económicos. Sin embargo, ellos forman el único grupo que no está organizado, y cuyas opiniones casi nunca son tomadas en cuenta” (Kennedy, 1992).

En dicho discurso, John F. Kennedy hizo una primera proclamación de cuatro derechos básicos, expresando que el Estado debía establecer una legislación específica y comprometer la acción de sus organismos para asegurar a los consumidores el pleno ejercicio del derecho a la seguridad, el derecho a ser escuchado, el derecho a ser informado y el derecho a elegir. Este discurso de Kennedy tuvo importantes repercusiones en Estados Unidos

y en el resto del planeta y a lo largo de medio siglo ha sido un importante punto de referencia para la puesta en marcha de políticas nacionales de defensa del consumidor en distintos países alrededor del mundo.

En el transcurso de estas décadas ocupa un lugar destacado la decisión de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa de promover una mejor coordinación y al mismo tiempo el fortalecimiento de las medidas de protección de los derechos de los consumidores en los países miembros. Tal medida se convirtió en el primer reconocimiento explícito emanado de una organización internacional.

En efecto, *“El 17 de mayo de 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa adoptó una Carta de protección al consumidor e invitaba a los Gobiernos de los países miembros a actuar en una serie de ámbitos prioritarios”* (REIMAD, 2014).

Esta Carta reconoció los siguientes derechos fundamentales de los consumidores:

- **El derecho a la protección y a la asistencia**, según el cual, los consumidores deben ser protegidos de todo daño provocado por bienes de consumo, sea que este daño sea económico o material; como mecanismo de protección establece la accesibilidad a la justicia y la racional administración de la misma;
- **El derecho a la reparación del daño** frente a productos defectuosos o la difusión de mensajes engañosos o erróneos;
- **El derecho a la información y a la educación** sobre la calidad de los productos, así como sobre la identidad de los proveedores; y,
- **El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados** en diversos organismos en donde deban expresar sus opiniones sobre políticas y prácticas que afecten sus derechos.

Años más tarde, el 14 de abril de 1975, en el seno del Consejo de las Comunidades Europeas fue aprobado el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea que perfilaba la política de protección del consumidor, y en ese marco se reconocieron los siguientes derechos básicos:

1. El derecho a la protección de la salud y a la seguridad

de los consumidores;

2. El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores;
3. El derecho a la reparación de los daños;
4. El derecho a la información y a la educación del consumidor; y,
5. El derecho a la representación (derecho a ser escuchado) (D.O N°092, 1975).

Estos derechos básicos fueron ratificados por el Consejo de las Comunidades Europeas en el segundo programa de una política de protección al consumidor emitido en 1981, cuyos fundamentos jurídicos también fueron incorporados al **Tratado de la Unión Europea**, firmado en febrero de 1992 en Maastricht, Holanda, Título II, “*Disposiciones por las que se modifica el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea con el fin de constituir la Comunidad Europea*”, específicamente, en el art. 129 A (D.O N°191, 1192). Dicho texto, algunos años después, se convertiría en el art. 153, luego del reordenamiento y consolidación del tratado constitutivo tras la aprobación del **Tratado de Amsterdam** en 1997 (D.O N° 340, 1997).

b. Contexto internacional: Directrices de Naciones Unidas para la protección al consumidor

El avance legislativo en Estados Unidos y Europa, combinado con la influencia ejercida por el movimiento mundial de consumidores aglutinado en IOCU¹, fueron factores determinantes para que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobara en abril de 1985 **las Directrices para la Protección del Consumidor**, las que se convierten en el fundamento para que los Estados miembros impulsen políticas nacionales y legislación protectora de los derechos de los consumidores (UNCTAD, 2013).

Estas Directrices buscan contribuir a que los Gobiernos de los países

1. En 1960, nace el movimiento global con la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), conocida como IOCU por sus siglas en inglés. Actualmente se denomina Consumers International (Consumidores Internacionales), una federación mundial de organizaciones de consumidores que trabaja en conjunto con más de 240 organizaciones miembros en 120 países con el objetivo de ayudar a proteger y fortalecer a los consumidores en todas partes del mundo.

miembros de Naciones Unidas formulen y mantengan políticas de protección al consumidor, facilitar modalidades de producción y distribución según las necesidades de los consumidores, instar a productores y distribuidores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta, apoyar a los países para detener prácticas comerciales abusivas, promover que los consumidores tengan la posibilidad de seleccionar los precios más bajos, propiciar la organización de los consumidores y fomentar la cooperación internacional en esta materia.

A través de esta Resolución, Naciones Unidas de manera explícita otorga reconocimiento internacional a seis derechos fundamentales de los consumidores, siendo éstos:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- La educación de los consumidores, incluida la educación sobre la repercusión ambiental, social y económica que tienen las elecciones del consumidor;
- La posibilidad de compensación efectiva a los consumidores; y,
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

En 1999, estas Directrices fueron ampliadas con el objetivo de que las mismas incorporaran la promoción de un consumo sostenible, y con esa adición se enriqueció lo que en esencia continúan siendo las Directrices aprobadas en 1985. (UNCTAD, 2013).

De esta forma, la Organización de las Naciones Unidas desde hace 30 años ha puesto a disposición de los países un conjunto claro de lineamientos que orientan y promueven políticas públicas, legislaciones, normas y prácticas que favorecen la protección de los derechos de los consumidores a escala nacional e internacional.

Es preciso señalar que en el 2012 la Asamblea General de Naciones

Unidas encomendó a la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la puesta en marcha de la revisión de dichas Directrices con el fin de consensuar una actualización de las mismas. Este proceso de actualización radica en parte, en el innegable desarrollo de los mercados y la tecnología en este mundo cada vez más globalizado y digitalizado que era impensable en el año de 1999. Es previsible que en Diciembre 2015 sean aprobadas una adición a las Directrices en mención, fortaleciendo los derechos de los consumidores en temas de comercio electrónico, servicios financieros, entre otros.

c. Orígenes de la protección al consumidor en El Salvador

El Salvador experimenta un reciente e inédito proceso democrático al cual le antecede un largo período de conflictos internos generados por la concentración de la tierra, la exclusión social y la violación a derechos humanos fundamentales que han estado presentes en el país, prácticamente, desde que inició su período post colonial.

Es así que registra nuestra historia contemporánea importantes movimientos insurreccionales como la liderada por Anastasio Aquino en 1832 y luego fue la insurrección indígena campesina liderada en 1932 por Farabundo Martí; ambas rebeliones fueron acalladas con represión militar.

Casi medio siglo después de la insurrección de 1932, a principio de los años ochenta el país entró a una guerra civil, y en medio del fragor de esa guerra, en 1983, se promulgó una nueva Constitución, cuya vigencia allanó un período de iniciación democrática luego de más de cincuenta años de regímenes militares que gobernaron el país. El siguiente hito histórico a tener en cuenta es la apertura democrática que presenta notables avances en 1992 cuando, como resultado de los Acuerdos de Paz que pusieron fin al conflicto armado, se produjo una reforma constitucional que abrió una importante transición política en el país.

A efecto del interés de las y los consumidores, es importante la Constitución de 1983 ya que en ella se reconoce explícitamente el deber del Estado de defender a los consumidores, elevando los derechos de los consumidores a rango constitucional. El Art. 101 inciso 2º mandata que: *“El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”* (el énfasis es nuestro) (CSJ, 1983).

Se podría considerar que en el marco de dicha disposición constitucional,

durante el Gobierno del Presidente José Napoleón Duarte (1984-1989), se implementó una política de regulación y control de precios de productos de consumo básico, que involucró a la Dirección de Comercio Interno del Ministerio de Economía y al Instituto Regulador de Abastecimientos (IRA).

En junio de 1989, con la llegada al poder del partido Alianza Republicana Nacionalista (ARENA) dio inicio a una profunda reforma del Estado y de la economía del país, poniendo en marcha un amplio programa que entre otras medidas liberalizó los precios de productos y servicios en el mercado doméstico y liberalizó el comercio exterior para impulsar la apertura comercial, desreguló los mercados y privatizó diversas empresas estratégicas del Estado, incluyendo la banca y el Sistema de Pensiones.

Dentro de las reformas impulsadas en el Gobierno del Presidente Alfredo Cristiani (1989-1994) destacan:

- Eliminación del monopolio del Estado en la exportación del café y el azúcar;
- Privatización de importaciones de petróleo;
- Cierre del Instituto Regulador de Abastecimientos (IRA) y del Instituto de Vivienda Urbana (IVU);
- Privatización de la banca;
- Liberalización de los precios de 230 productos;
- Reducción de aranceles;
- Liberalización de la tasa de interés y del tipo de cambio; y,
- Eliminación del impuesto al patrimonio, reducción del impuesto sobre la renta empresarial y creación del Impuesto al Valor Agregado (Goitia, 1989).

Como se puede apreciar, esos cambios en la política económica no incluyeron políticas públicas ni marcos regulatorios de protección al consumidor y otras políticas sectoriales que tutelaran derechos del consumidor en las relaciones de consumo. Por el contrario, se esperaba que el libre mercado fuera capaz de ordenarse por sí solo y que en consecuencia, el consumidor recibiera los productos y servicios con la mejor relación calidad-precio. En esta forma de pensamiento restó importancia a marcos de protección al consumidor en la política económica y social ya que asociaba dicha protección al control de precios del pasado.

Como consecuencia de la liberalización de precios, a inicios de los años

noventa, se produjo un encarecimiento de los productos y servicios básicos, afectando la situación económica de las familias, particularmente las de más escasos recursos.

“Teniendo en cuenta esta problemática, la Coordinadora Nacional de la Mujer Salvadoreña, el Consejo de Comunidades Marginales, el Consejo Coordinador para el Desarrollo de las Comunidades de San Roque y la Federación de Asociaciones Cooperativas de Consumo, decidieron crear un espacio de coordinación que les permitiera analizar las causas y efectos del costo de la vida e impulsar acciones ciudadanas de denuncia y defensa de los derechos económicos y sociales de la población. A esta coordinación inicialmente se le denominó Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor, que desde su aparición pública el 25 de enero de 1991, dejó en claro que se trataba de un esfuerzo dirigido a incidir en la política pública y en la institucionalidad del país, para lo cual empezó a promover la organización ciudadana a nivel local, como protagonista de la defensa de sus derechos” (CDC, 2006).

La coordinadora social aglutinada en el Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor (CDC), priorizando la atención al costo de la vida, organiza foros de discusión, realiza pronunciamientos públicos, desarrolla actividades de difusión en mercados y otros lugares de concentración poblacional, pero también trabajó en la formulación de propuestas jurídico políticas, como la Propuesta de Ley de estabilización de precios de productos de consumo básico, iniciativa presentada el 26 de junio de 1991 ante la Asamblea Legislativa.

Teniendo en cuenta que en ese año aún se vivía la guerra civil salvadoreña, es probable que esta iniciativa del CDC haya sido una de las primeras acciones de incidencia legislativa ejecutada por una organización ciudadana, hecho que concitó mucho interés mediático y político, contribuyendo a poner en escena una nueva estrategia de lucha desde las organizaciones sociales.

No hay duda que el envío de la mencionada Propuesta de Ley por parte del CDC a las comisiones negociadoras del conflicto armado en representación del Gobierno de El Salvador (GOES) y del Frente Farabundo Martí para

la Liberación Nacional (FMLN), así como a la mediación de Naciones Unidas, fue el paso clave para que finalmente la protección al consumidor empezara a instalarse en el país.

En efecto, los Acuerdos de Paz incluyeron en el Capítulo V, Tema Económico Social, el numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor, estableció lo siguiente:

“El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2° del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor” (Acuerdo de Paz de El Salvador, 1992).

A la vuelta de algunos meses la Asamblea Legislativa se encontró con tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. El primero presentado el 16 de marzo de 1992 por el CDC y los otros dos propuestos en abril del mismo año por el Ministerio de Economía y la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES), respectivamente.

Protección al Consumidor de El Salvador (LPC). *“La Ley fue enviada al Presidente de la República, para que fuera sancionada y entrara en vigencia, sin embargo, el 1 de julio de 1992, el mandatario la devolvió a los diputados con 13 observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por asociaciones empresariales”* (CDC, 1993).

La discusión regresó a la Comisión de Economía, entidad que aceptó algunas observaciones y rechazó otras; esto fue ratificado por el Pleno Legislativo y el Decreto fue enviado de nuevo a Casa Presidencial, donde fue sancionado y mandado a publicar en el Diario Oficial N° 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992, entrando en vigencia el 9 de septiembre del mismo año.

Esta primera Ley de Protección al Consumidor crea la primera autoridad

gubernamental en la materia, denominándola Dirección de Protección de Protección al Consumidor, entidad dependiente del Ministerio de Economía.

No obstante que la Constitución de 1983 y las Directrices de Naciones Unidas en esta materia son claras en cuanto al deber del Estado de proteger a los consumidores, fueron los Acuerdos de Paz los que hicieron posible que el país lograra avanzar en este campo. De esta forma, El Salvador se convertía a escala mundial en el primer Estado cuya legislación de protección al consumidor es resultado de un acuerdo político que le puso fin a un conflicto armado interno.

d. Conservadurismo en la protección al consumidor y la primera Ley de Protección al Consumidor

Teniendo en cuenta los vacíos que impedían a la LPC vigente ser un Como ya se ha expresado, en los Acuerdos de Paz quedó establecido que la Ley de Protección al Consumidor vendría a fortalecer al Ministerio de Economía, pudiendo eso marcar un primer paso hacia la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor. Con el acuerdo se buscaba que la nueva institucionalidad trascendiera del Ministerio de Economía y seguramente que cuando se pensaba en una Procuraduría General se proyectaba que esa nueva institución dispusiera de un nivel de autonomía.

De esta manera, la legislación aprobada en 1992/ⁱ creó la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), al interior del Ministerio de Economía, entidad que se convirtió en la primera autoridad gubernamental en la materia.

La puesta en funcionamiento de esta nueva institución no fue una tarea fácil, sobre todo porque la concepción dominante en el Gobierno de turno promulgaba el *Laissez faire, laissez passer* /ⁱⁱ, expresión francesa que significa “dejar hacer, dejar pasar” en referencia al liberalismo económico.

En el plan del Gobierno del período 1989-1994 se planteaba que “Para poder asegurar que el consumidor sea el soberano y que el productor no tome ventaja del mismo, se necesita que el Estado no intervenga limitando o entorpeciendo la libre competencia. Si hay libre competencia las empresas que prevalezcan en el mercado serán las más eficientes y el consumidor será beneficiado porque podrá adquirir los productos que

desea a un precio más bajo y con una calidad que maximiza su beneficio” / iii .

Según lo anterior, la soberanía del consumidor se asegura sin intervención del Estado, suponiendo que el libre juego de la oferta y la demanda serán los factores que permitirán que al consumidor se le ofrezcan productos de mejor calidad y precio, provocando su máximo beneficio.

En este contexto es que inició su trabajo la DGPC, que se estableció como una dependencia del Vice Ministerio de Comercio e Industria del Ministerio de Economía; y para iniciar operaciones básicamente se le asignaron los recursos que tenía la Dirección de Comercio Interno e Industria en dicho Ministerio.

De acuerdo al art. 5 de la ley de 1992, a la DGPC se le otorgaron facultades para fijar y modificar los precios máximos de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales en el mercado; podía dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez, así como regular las importaciones y exportaciones, cuando así lo demandara el comercio internacional; se le facultó para ordenar la suspensión de la publicidad falsa y para controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en operaciones de compraventa; y también se le encomendó facilitar operación de establecimientos, cuando existan presiones anticompetitivas tendentes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja.

Estas facultades legales no gozaban del suficiente compromiso político del Gobierno de turno para ser puestas en marcha, al menos eso se deduce de la manera en que la protección al consumidor era considerada en las disposiciones de la Ley de Presupuesto.

En efecto, en la Ley de Presupuesto de 1993, sin reconocerse aún la existencia de la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), estableció una descripción de acciones para la Dirección de Comercio Interno e Industria, disponiendo que se trabajaría en “Orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado, **a fin de que este vele por sus propios intereses** y coadyuve a la estabilización del mercado interno” /iv (el destacado en nuestro).

Al analizarse la inversión presupuestaria que el tema tuvo en ese año se establece que el Gobierno destinó ₡2,535,710.00 colones, equivalentes a unos \$290,000.00 dólares y con esos recursos se dispuso de 83 empleados para cumplir con las atribuciones legales que correspondían de acuerdo a la normativa vigente.

Dos años después, en la Ley de Presupuesto de 1995, se establece que “En el área de Protección al Consumidor, las políticas y medidas estarán orientadas principalmente a lograr la transparencia del mercado, a fin de que todos los agentes económicos participen en igualdad de condiciones hacia la eliminación de los elementos monopólicos y restricciones de tipo comercial que afecten el normal desenvolvimiento del mercado; se concentrarán esfuerzos encaminados a desarrollar programas integrales de orientación al consumidor en el marco de libertad económica” /^v.

Para el año 1996, de acuerdo a Ley de Presupuesto, se le otorgó a la DGPC un presupuesto de ₡5,885,700.00 colones/^{vi} (aproximadamente \$672,000.00 dólares) y para desarrollar sus atribuciones dispuso de unos 90 empleados.

Al analizar la conformación de ese presupuesto, la mayor parte (51.7%) era destinado a dirección y administración, inspección y verificación de normas tenía el 31.8% y educación y servicios al consumidor únicamente el 16.5%.

En 1996 se generó una reforma a la LPC/^{vii} que, entre otros aspectos, mantuvo las atribuciones para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios en casos de emergencia nacional, para establecer medidas que eviten el acaparamiento y especulación y para ordenar la suspensión de la publicidad falsa; así mismo incorporó nuevas atribuciones referidas a vigilar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas; orientar a los consumidores sobre las condiciones imperantes del mercado; prohibir la importación de productos prohibidos en su país de origen; procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores e imponer sanciones por infracciones a la ley.

Continuando con el acercamiento a los recursos asignados a la institución responsable de la protección al consumidor, la Ley de Presupuesto del año 2000/^{viii} le concedió a la DGPC el monto de ₡7,309,045.00 colones, equivalente a \$835,000.00 dólares; en la distribución de dicho presupuesto el 84.7% era para remuneraciones de 103 personas y el 15.3% restante estaba asignado para la contratación de bienes y servicios y otros gastos.

Como resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno le concedía a la protección del consumidor y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado en estos años, en el 2004 la DGPC tuvo un drástico recorte de presupuesto y personal. Según la Ley de Presupuesto en ese año el presupuesto asignado fue de \$623,165.00 y el personal técnico y administrativo se redujo a 56 personas/^{ix}, tal como se observa en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Presupuesto estatal aprobado a la DGPC y número de empleados 1993-2004.

Año	Presupuesto aprobado	Número empleados
1993	\$290,000.00	83
1996	\$672,000.00	90
2000	\$835,000.00	103
2001	\$846,472.00	103
2002	\$966,015.00	80
2003	\$686,335.00	58
2004	\$623,165.00	56

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 1993-2004.

Es probable que la falta de claridad y compromiso con la protección del consumidor por parte de los Gobiernos que ejercieron entre 1989 y 2004, provocara que en los primeros 12 años de vigencia de la legislación en esta materia (1992- 2004) se haya producido una especie de vaivén en las funciones públicas de protección al consumidor.

De hecho en ese período seis personas fungieron como titulares de la DGPC; sin duda que esta movilidad en la estructura directiva generó cierta inestabilidad en el trabajo de la institución, generando cambios repentinos de estilo y metodología, así como problemas de continuidad en las tareas encomendadas por ley.

e. Instalación y desarrollo de un moderno sistema legal e institucional de protección a los consumidores

El período anterior fue suficiente para dar por agotado un modelo conservador de protección al consumidor que se había desarrollado desde la institucionalidad del Estado. La insatisfacción y presión ciudadana combinada con el interés político del partido de Gobierno de mostrar una agenda renovada de cara al período presidencial 2004-2009, condujeron a una coyuntura clave para fortalecer la protección del consumidor.

El expresidente Antonio Saca, en su discurso de toma de posesión, el 1 de junio de 2004, anunció que “haría los arreglos institucionales y legales para crear

la Defensoría del Consumidor, como un ente autónomo e independiente, avanzando así en el cumplimiento de los Acuerdos de Paz” /^x.

Para avanzar en dicho anuncio, el expresidente Saca nombró a Evelyn Jacir de Lovo como Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor, quien se puso al frente de un proceso que buscó establecer consensos para la creación del nuevo marco legal de protección al consumidor.

La Comisionada creó una mesa de trabajo interinstitucional integrada por representantes de diversas instituciones del Estado, en ese marco realizaron talleres y foros, lograron acompañamiento de especialistas en el tema provenientes de las agencias homólogas de México, Perú, Chile y España, y finalmente se creó una Comisión Consultiva para aportar al proyecto de nueva ley. Este proceso culminó en mayo de 2005, cuando la Ministra de Economía y la Comisionada Presidencial para la Defensoría del Consumidor presentaron en la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley de Protección al Consumidor.

La sociedad civil por su parte había realizado importantes avances, ya que desde noviembre de 2004 unas 35 organizaciones sociales lideradas por el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), habían presentado en la Asamblea Legislativa la propuesta ciudadana de Ley de Protección de Consumidores y Usuarios.

Luego de algunos meses de análisis y discusión de ambas propuestas, el 18 de agosto de 2005 la Asamblea Legislativa aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC)/ cuya vigencia data desde el 8 de octubre del mismo año.

Esta nueva Ley creó la Defensoría del Consumidor (DC), entidad que por mandato legal obtuvo 18 competencias, que significaron nuevas y mejores responsabilidades en la materia, perfil muy superior a las 6 atribuciones que entre 1992 y 2005 mantuvo la extinta DGPC.

Algunas de las potestades legales concedidas a la DC son las siguientes:

- Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- Promover la educación y la formación de los consumidores realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo;
- Realizar inspecciones, auditorías y requerir informes a los proveedores;

- Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir procesos administrativos para solución de controversias y ejercer la potestad sancionadora;
- Representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos ante instancias administrativas y judiciales;
- Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas;
- Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
- Organizar, recopilar y divulgar información de interés para los consumidores;
- Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores;
- Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas en materia de protección al consumidor; y,
- Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos sean respetuosos de los derechos de los consumidores.

Como se observa, con la nueva legislación se produjo un salto de calidad en la institucionalidad pública responsable de la protección del consumidor, fortalecimiento que entre otros aspectos se puede visualizar en sus competencias, su organización, así como en el perfil y rol asignado en el gabinete de Gobierno.

Dentro de las competencias asignadas a la Defensoría destacan las referidas a promover la educación de los consumidores; realizar inspecciones, auditorías y requerir informes a proveedores; representar a los consumidores en el ejercicio de sus derechos ante instancias administrativas y judiciales; velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, etiquetado, calidad, pesos y medidas; realizar y promover investigaciones en el área de consumo; y apoyar a las asociaciones de consumidores.

En cuanto a la organización de la Defensoría, sobresale la integración de tres instancias que poseen nombramiento del Presidente de la República: en primer lugar, la Presidencia de la Defensoría, luego está el Tribunal Sancionador y, en tercer lugar, se encuentra el Consejo Consultivo.

A la Presidencia de la Defensoría le corresponde, entre otras funciones, ejercer la administración, coordinación y supervisión de las actividades de

la institución, así como ejercer la representación judicial y extrajudicial y la representación a nivel nacional e internacional.

El Tribunal Sancionador es un ente colegiado de tres personas (no incluye a la Presidencia de la Defensoría) que tienen la responsabilidad de ejercer la facultad sancionadora de conformidad a lo establecido en la LPC. Debe hacerse notar que la legislación separó la función político-administrativa de la función sancionadora, para garantizar mejor el debido proceso en la tramitación de los procesos sancionadores.

El Consejo Consultivo está constituido por una representación de las universidades, de los gremios empresariales, de las asociaciones de consumidores y dos instituciones estatales que trabajan en temas vinculados a la protección del consumidor (Superintendencia de Competencia y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) y su función es asesorar y servir como órgano de consulta a la Presidencia de la Defensoría.

Merece la pena destacar que la forma en que se integra y el nombramiento presidencial que posee la alta dirección de la Defensoría es una característica excepcional en América Latina, ya que en la mayoría de países esta instancia es una dependencia de los ministerios de economía o de comercio.

Respecto al perfil y rol asignado en el gabinete de Gobierno, se debe señalar que la Presidencia de la Defensoría se ubica en el nivel político más alto en la organización del Gobierno, y al ser nombrado por el Presidente de la República adquiere un rango que le permite cumplir la función de coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), tal como lo mandata la LPC.

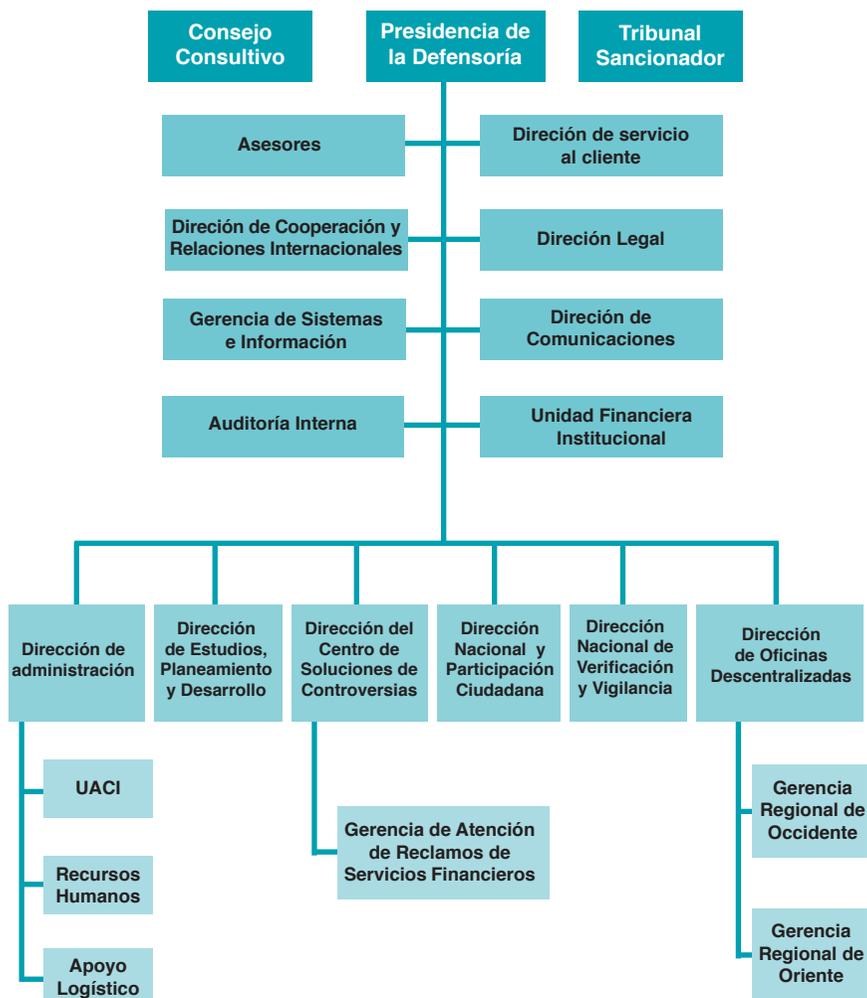
Hay que saber que el SNPC se integra por los ministerios, viceministerios e instituciones autónomas del Estado que dentro de sus competencias les corresponde velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público en temas relacionados con la protección del consumidor.

La primera Presidenta de la DC fue la Dra. Evelyn Jacir de Lovo, quien previamente había sido Comisionada Presidencial en el tema; ella fue nombrada el 8 de noviembre de 2005 y desde finales del 2005 y el año 2006 condujo la planificación, organización y puesta en funcionamiento de la referida institución. Luego de un poco más de tres años al frente de la Defensoría, renunció a su cargo en febrero de 2009.

A continuación, en la figura 1 se presenta el organigrama que la DC adoptó

a partir de 2006, el que es encabezado por los 3 órganos que integran la institución, acompañado por 10 direcciones y 3 unidades staff. Es justo señalar que en los primeros años de instauración, operación y

Figura 1. Organigrama de la Defensoría del Consumidor en 2005



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2005-2009

funcionamiento de la DC aún existían importantes resistencias en el sector empresarial e incluso en el propio Gobierno, por lo que el trabajo realizado tiene el mérito de haber avanzado en medio de esas condiciones.

f. El camino del cambio en la Defensoría del Consumidor: 2009-2014

“El trabajo sistemático de la Defensoría, da sus frutos y permite corregir las innumerables anomalías y abusos que se generan en el proceso de comercialización y que siempre afectan a los usuarios”.

Fragmento del discurso del Presidente de la República Mauricio Funes. 15 de marzo de 2010, en el marco del Foro de Protección de Usuarios y Usuarías de Servicios Financieros: Avances y Desafíos, con ocasión de celebrar el Día Nacional y Mundial del Consumidor.

En junio de 2009, el Presidente Mauricio Funes Cartagena, asume la conducción del Órgano Ejecutivo en un contexto adverso, la crisis económica mundial se trasladaba a la economía nacional a niveles acelerados. Esta crisis en el ámbito nacional, constituyó una de las más graves en la historia reciente de El Salvador, producto de un modelo económico y social promovido por sucesivos Gobiernos de derecha, que basaba su competitividad en la existencia de salarios bajos, inequidades de género y ventajas temporales a través de prebendas otorgadas por el Estado.

En el ámbito político, ocurría una transición sin precedentes, luego de 20 años de un consecutivo Gobierno de corte conservador, llega al Gobierno, tras una elección presidencial en el 2009, el primer Gobierno de izquierda representado en el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN).

Aun en las condiciones adversas en que el Gobierno del Presidente Mauricio Funes inicia su gestión, no dudó en establecer una agenda de cambios que se orientaran a crear una sociedad más justa, solidaria e inclusiva. Por ello da inicio a un proceso de cambio estructural e institucional que se caracterizaría por su gradualidad, predictibilidad y su compatibilidad con el orden constitucional vigente, es decir, bajo el concepto de cambios seguros.

Con el cambio de Gobierno el 1 de junio de 2009, el expresidente Mauricio Funes nombró al Lic. Armando Flores como Presidente de la Defensoría del Consumidor, quien tiempo después, en diciembre de 2011 se incorpora al Ministerio de Economía y el expresidente Funes nombró a la Licda. Yanci Urbina como Presidenta de la Defensoría, quien fue ratificada el 1 de junio de 2014 por el Presidente Salvador Sánchez Cerén.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor emprende el reto de superar la atmósfera de débil institucionalidad de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, y asume con firmeza y claridad el desafío de proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras.

Para ello, definió implementar cuatro medidas claves:

- 1) Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía que enfrentaba afectación en sus derechos de consumidores y prácticas abusivas por parte de proveedores irrespetuosos de la ley. Las medidas incluyeron fortalecimiento y profesionalización de los Centros de Solución de Controversias en materia de consumo, fortalecimiento del equipo de vigilancia de mercados y profundización de la vigilancia de los proveedores, implementando una estrategia clara de descentralización que acercara los servicios a los consumidores y consumidoras, promoviendo la educación y la participación ciudadana. Se fortaleció además la coordinación y la acción conjunta con otras instituciones del Estado, a efecto de incidir en un mejor funcionamiento del mercado y fortalecer el ejercicio de ciudadanía.

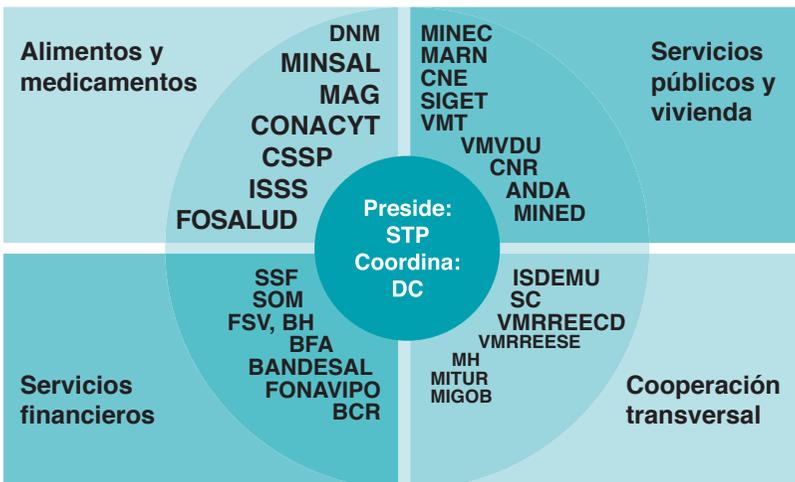
Bajo ese contexto, la Defensoría del Consumidor se planteó como reto el convertirse en una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de los consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo en El Salvador.

- 2) Elaboración de una acción estratégicamente planificada y fundamentada en seis principales pilares:
 - **Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores** mediante la actuación oportuna y preventiva de la Defensoría para corregir las fallas existentes en el mercado, y de esa manera, prevenir trasgresiones y violaciones a los derechos de los consumidores.
 - **Protección efectiva de las personas consumidoras** fortaleciendo el marco legal, estructural y operativo de la Institucionalidad para proteger efectiva y eficientemente los derechos de los consumidores.
 - **Promoción de los derechos de las personas consumidoras** facilitando a los consumidores los conocimientos y herramientas necesarias para que puedan ejercer una participación más activa en la protección de sus derechos.
 - **Fomento de la Participación Ciudadana** promoviendo la participación activa y organizada de los consumidores en la difusión, prevención y defensa de sus derechos.
 - **Desconcentración de los servicios de la Defensoría** acercando los servicios a los consumidores, logrando así una mayor accesibilidad y cobertura.

- **Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor** a fin de agilizar y hacer más eficiente la tutela de los derechos de los consumidores.

3) Formulación de la **Política Nacional de Protección al Consumidor 2010 – 2020** y **Plan de Implementación de la Política para el período 2010 – 2014**. Dicha política se enmarca en el Plan Quinquenal de Desarrollo (2010-2014) y el lineamiento del Presidente Mauricio Funes, quien el 15 de marzo del 2010 encargó a la Defensoría del Consumidor, la formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, con las siguientes palabras: “... le 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”.

Con base en tales instrucciones presidenciales, la Defensoría del Consumidor, coordinó el proceso de elaboración de la nueva Política Nacional de Protección al Consumidor y el 18 de agosto de 2010 el Presidente de la República oficializó la Política junto con un plan para su implementación para el período 2010-2014, y activó formalmente el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual tiene su origen en el artículo 151 de la Ley de Protección al Consumidor, que establece que el Sistema “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.



En total, el Sistema está compuesto por 34 instituciones, es presidido por la Secretaría Técnica de la Presidencia y coordinado por la Defensoría del Consumidor.

La Política Nacional de Protección al Consumidor, asume como principios rectores el de justicia, equidad, transparencia, protección universal, corresponsabilidad, sostenibilidad y eficacia, los cuales han de inspirar todas las actuaciones necesarias para la consecución de sus fines.

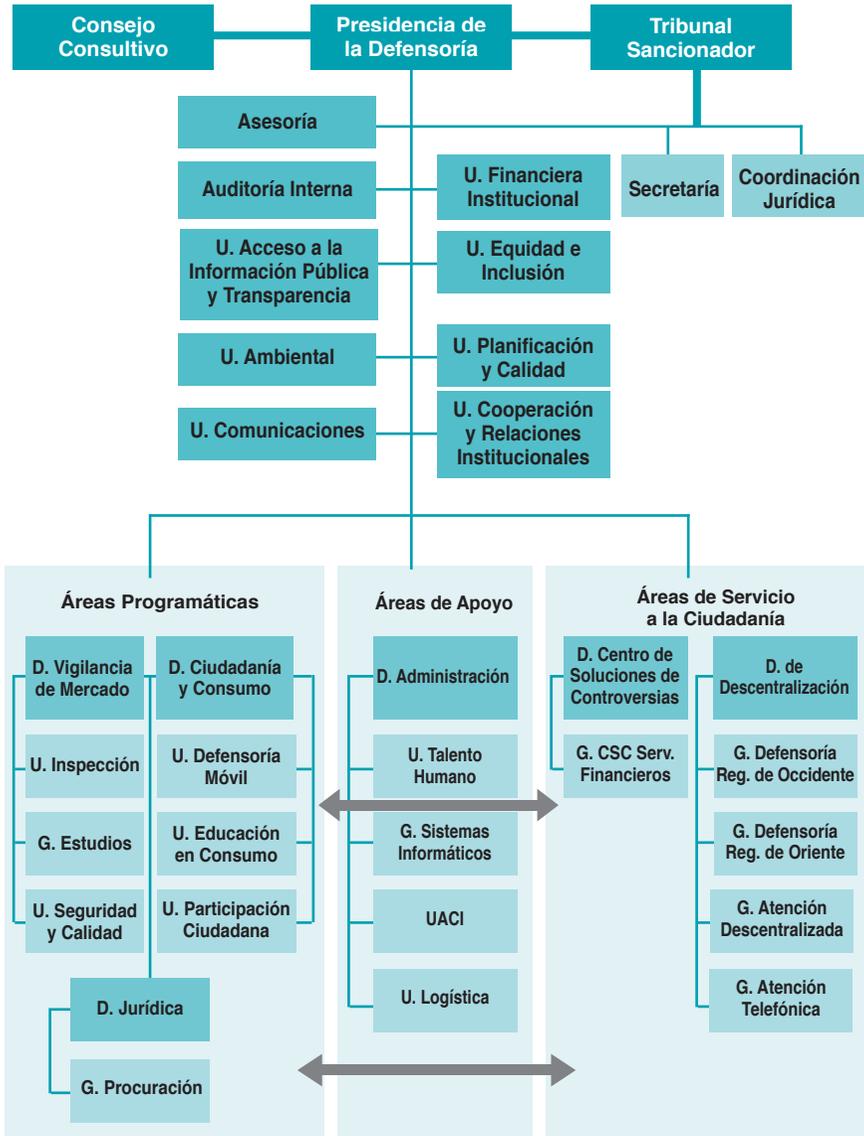
Esta Política descansa en seis ejes estratégicos a través de los cuales se pretende mejorar la protección de las y los consumidores salvadoreños por lo que constituye su prioridad, la protección de los mismos frente a los riesgos que pueden afectar su salud, su seguridad y sus legítimos intereses económicos. Esto se concreta en un proceso de reforzamiento paulatino de la normativa, así como en una efectiva protección jurídica, administrativa y judicial, de las y los consumidores, especialmente cuando se encuentran en situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

- 4) Elaboración y gestión de una **propuesta de reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor**, la cual fue presentada ante la honorable Asamblea Legislativa el 2 de marzo de 2011, luego de un año de trabajo y consultas con diversos sectores del país, como asociaciones de consumidores, sectores productivos e instituciones del Gobierno. En los meses de noviembre y diciembre de 2012 y enero de 2013, la reforma se discutió en el seno de la Comisión de Economía de la Honorable Asamblea Legislativa, siendo aprobada por 80 votos el 31 de enero de 2013 y ratificada por el Presidente de la República en febrero del mismo año.

Esta reforma mejora y amplía los derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, establece nuevas responsabilidades para los proveedores y fortalece la protección de los consumidores ante prácticas abusivas; y, mejora el funcionamiento y eficiencia de la Defensoría del Consumidor y robustece los procedimientos de resolución de conflictos de consumo.

El esfuerzo institucional desplegado desde 2009 a la fecha fue acompañado por un diseño organizacional apropiado, tal como se muestra en la figura siguiente, que presenta la estructura organizativa vigente, siempre encabezada por los tres órganos que integran la institución y articulando a 6 direcciones junto con 10 unidades staff; destaca en este diseño organizacional la definición de áreas estratégicas de trabajo: áreas programáticas, áreas de apoyo y áreas de servicios a la ciudadanía.

Figura 2. Organigrama de la Defensoría del Consumidor en 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Sin duda que la transformación estructural que, en 2005, experimentó la autoridad de protección al consumidor permite culminar finalmente el propósito que desde 1992 proyectaron los Acuerdos de Paz, donde se planteó la idea de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor, que suponía una institución con cierto nivel de

autonomía. Al respecto, conviene recordar que el Art. 56 de la actual Ley, crea la Defensoría del Consumidor como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario.

El desarrollo logrado por la Defensoría del Consumidor, con los cambios implementados desde el 2009 a la fecha, la ha convertido en una de las instituciones de protección al consumidor con mejor perfil en la región centroamericana, condición que le ha permitido ejercer liderazgo e influencia en otras agencias homólogas.

g. La protección a los consumidores en el segundo Gobierno del cambio: 2014 – 2019

La protección al consumidor es uno de los diez ejes programáticos del Programa de Gobierno del Presidente, profesor Salvador Sánchez Cerén para el período 2014 - 2019. Es en correspondencia, una apuesta por la que la ciudadanía refrendó en 2014 su apoyo, que asegura la profundización de los cambios emprendidos en 2009.

El programa de Gobierno “El Salvador Adelante”, tiene entre sus ejes programáticos la reducción del costo de la vida y la defensa de las personas consumidoras.

Con este propósito el Presidente Sánchez Cerén ha brindado su respaldo al fortalecimiento de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en cuya actuación coordinada y efectiva, descansan algunos de los avances y logros que a continuación detallamos, y que comienzan a ser percibidos por las consumidoras y los consumidores, en cumplimiento de los compromisos presidenciales para proteger la economía familiar:

Acciones para reducir el costo de la vida

- Cumplimiento de los precios máximos de venta al público en el 99.67% de los medicamentos regulados y verificados por la Defensoría del Consumidor y la Dirección Nacional de Medicamentos, en cumplimiento de la Ley de Medicamentos;
- Reducción en la tarifa de facturación residencial de energía eléctrica en un 21.15%;

- Reducción de las tarifas máximas en telefonía móvil y fija de hasta el 13.86;

Otorgamiento de subsidios a familias salvadoreñas

- Un millón de familias que consumen igual o menos de 99 kwh de energía eléctrica son beneficiadas con tarifas subsidiadas;
- 1,232,032 salvadoreños reciben subsidio para el gas licuado de petróleo;

Fomento a la competencia y transparencia de mercados

- Implementación de la portabilidad numérica, con lo cual el consumidor ejerce su derecho a la libre elección;
- Combate a la especulación de precios en el mercado de granos básicos;
- Realización de auditorías a proveedores de productos y servicios financieros.

En resumen, la determinación del Presidente Sánchez Cerén, para hacer efectiva la protección de los derechos de las personas consumidoras también, se expresa en el decidido apoyo que da el Gobierno a la adopción de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Para la Defensoría del Consumidor resulta estratégico que el “Consumo y Producción responsables”, se constituya en el doceavo ODS establecido por este organismo multilateral, en virtud de lo cual, la Defensoría, asume el firme compromiso de continuar profundizando en la vigilancia del mercado, el cumplimiento irrestricto de la Ley de Protección al Consumidor y promoviendo una cultura de consumo responsable con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras para contribuir cada vez más al buen vivir de las familias salvadoreñas.

II. Evolución del marco normativo de protección al consumidor

a. La Ley de 1992

Como ya se ha expresado, desde 1985, Naciones Unidas hizo un reconocimiento implícito de seis derechos fundamentales de los consumidores, siendo éstos:

- **La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.** Los Gobiernos deben adoptar o promover la adopción de medidas apropiadas (legislaciones, reglamentos, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias, registros, etc.) para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o al normalmente previsible.
- **Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.** Las políticas gubernamentales deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.
- **El acceso de los consumidores a una información adecuada** que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual.
- **La educación de los consumidores.** Los Gobiernos deben estimular la formulación de programas generales de educación e información al consumidor, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate, así como que el objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan consciencia de sus derechos y obligaciones. La educación del consumidor debe llegar, si procede, a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes.
- **La posibilidad de compensación efectiva a los consumidores.** Es el derecho a la reparación de los daños y perjuicios. Los Gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas y/o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación

mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y accesibles.

- *La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores* y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

No obstante la existencia de las anteriores Directrices y de la disposición constitucional que desde 1983 establecía el deber del Estado de defender a los consumidores, fue hasta 1992, cuando El Salvador logró aprobar la primera normativa de protección al consumidor, hecho que fue posible gracias a los Acuerdos de Paz.

Esta aprobación estuvo marcada por importantes resistencias y fricciones desde sectores económicos y políticos que adversaban políticas públicas en esta materia; algunos de estos sectores presionaron hasta el último momento para impedir dicha aprobación legislativa o al menos para evitar un mayor desarrollo normativo de este importante marco legal, aun así, la primera Ley de Protección al Consumidor (LPC) entró en vigencia a inicios de septiembre de 1992 (D.O N° 159, 1992).

Como se sabe, en toda ley, la redacción de los CONSIDERANDOS expresa de alguna manera la filosofía y el contexto que justifica y fundamenta la normativa que se está aprobando. Al respecto, es revelador el CONSIDERANDO II de la LPC de 1992:

“Que dentro de un mercado libre, para lograr el cumplimiento de lo anterior, es necesario dictar medidas tendientes a proteger el interés de los consumidores, permitiendo que éstos tengan un conocimiento cierto de las características de los bienes y servicios que se les ofrecen, **generando en ellos la confianza en la autenticidad de las mismas” (D.O N° 159, 1992).**

Del texto anterior se puede deducir que el pensamiento dominante de esa época no veía al consumidor como sujeto de derechos, sino como un ente pasivo en el cual se busca generar confianza sobre la autenticidad de las características que poseen los bienes y servicios que se le ofrecen en el mercado.

Entrando más en materia, este cuerpo legal está compuesto por un Capítulo Único y 34 artículos, normativa que por su forma y contenido

fácilmente ubicaba en esos años a la ley salvadoreña como una de las más frágiles en la región.

En primer lugar llama la atención el objeto de esta primera ley, regulado en el art. 1: *“La presente Ley tiene por objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que protejan a los particulares de fraudes y abusos dentro del mercado”* (D.O N° 159, 1992).

Al analizar esta finalidad se detecta una visión estrecha sobre la protección legal de los derechos de los consumidores, ya que se limita a protegerles de fraudes y abusos, a pesar que es mucho más amplio el marco de protección impulsada por las Directrices de la ONU y por la propia Constitución salvadoreña.

En cuanto a las facultades que en esta Ley se le otorgaron a la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), destacan:

- Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo interno y de los servicios, cuando las condiciones del mercado lo justifiquen, siempre que se trate de productos esenciales, de prácticas monopolísticas u oligopólicas de concertación de precios y en casos de emergencia nacional;
- Dictar las medidas necesarias para evitar el acaparamiento y escasez de los bienes y servicios;
- Regular las importaciones y exportaciones, cuando las circunstancias del comercio internacional lo demanden o con el objeto de mantener las existencias necesarias de los bienes a que se refieren los literales precedentes;
- Asegurar y facilitar la apertura y operación de establecimientos, cuando existan presiones en forma de monopolio, oligopolio o grupos tendientes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja;
- Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el art. 14 de esta ley; esta suspensión sólo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad; y,
- Controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en sus operaciones de compraventa, con el objeto de evitar abusos en los precios finales al consumidor.

Teniendo en cuenta que la primera LPC se aprobó en medio de un contexto de una profunda transformación de la economía, que propugnaba por la liberalización económica y financiera; desregulación; privatización y apertura de mercados, al tenor de las facultades otorgadas a la DGPC queda claro que no se tuvo más alternativa que mantener un esquema de mayor control del Estado en cuatro de las seis facultades, al establecer potestades para fijar y modificar los precios máximos, dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez, regular las importaciones y exportaciones y controlar el establecimiento de intereses.

Probablemente, la concesión de algunas atribuciones contraloras a la DGPC tenía a la base el cálculo de que algunas de dichas facultades tendrían dificultades para su implementación, dicho esto en virtud de los limitados recursos y diseño institucional asignado a la autoridad de protección al consumidor en esa época.

A partir de que las Directrices de Naciones Unidas establecen que compete a los Gobiernos nacionales mantener, formular o fortalecer una política enérgica para la protección de los consumidores, en las próximas líneas se analizará el alcance y relevancia de la legislación salvadoreña a la luz de lo dispuesto en las referidas Directrices.

En la primera Ley de Protección al Consumidor, es relevante señalar que, pese a sus limitaciones, se advierte una preocupación esencial en **el derecho a la información** de los consumidores, ya que más de una cuarta parte del articulado es sobre disposiciones relacionadas al derecho de los consumidores al acceso a información adecuada, y le concede a la DGPC la facultad de ordenar la suspensión de la publicidad que contenga datos falsos, que pueda inducir a engaño con relación al origen, calidad, cantidad, contenido, uso o efecto de los productos o servicios.

Así mismo, se plantean disposiciones relacionadas a este derecho como marcar el precio de venta en empaques, envases o en carteles; imprimir en empaques o envases el peso, volumen, medida exacta, así como la fecha de vencimiento, ingredientes; publicar tasa de interés; e informar sobre condiciones de las promociones u ofertas especiales, entre otros temas.

La ley también hace alguna referencia a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad, particularmente cuando establece el cumplimiento estricto de las normas establecidas para alimentos, bebidas, medicamentos y otros productos que puedan incidir en la salud humana, también la prohibición de vender productos vencidos y la potestad de prohibir la importación de productos que no cumplan con las regulaciones, incluyendo las que protegen la salud y seguridad.

Dicha normativa da pasos iniciales en la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, por ejemplo al facultar a la DGPC para establecer las medidas necesarias para evitar el acaparamiento y la especulación, controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en operaciones de compraventa o la controversial facultad para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones excepcionales.

Respecto al derecho que plantea la posibilidad de compensación efectiva a los consumidores, en esta ley se da un primer paso al establecer que si los productos se ofrecen en calidad, cantidad o en forma diferente a la ofrecida, entre otras opciones, el consumidor tiene derecho a la reducción del precio, al cambio del producto o la devolución de lo pagado; de igual manera define un mecanismo para interponer denuncias ante la instancia administrativa.

En cuanto a las disposiciones establecidas para verificar el cumplimiento de esta Ley, el art. 21 regula que la DGPC podrá practicar inspecciones, pudiendo publicar en los medios de comunicación los resultados de dichas inspecciones así como las sanciones que imponga en cumplimiento de la Ley; se debe hacer notar que durante la vigencia de esta regulación nunca fue publicado en los medios de comunicación los resultados de inspecciones ni sobre sanciones impuestas por la DGPC.

El art. 22 señala que las infracciones a la LPC serán sancionadas con multa de hasta cero punto cinco por ciento de los activos totales del infractor y cuando haya reincidencia la multa se podrá elevar hasta en cinco veces; el monto total de la sanción no podrá exceder de 500 mil colones (aproximadamente \$59,241 dólares, de acuerdo al tipo de cambio vigente en 1992); si la infracción se comete por tercera vez, según la gravedad del caso, se podrá ordenar el cierre temporal hasta por 30 días. En los años en que esta disposición estuvo vigente, no se conoció públicamente si se impuso la multa máxima ni tampoco se conoció de casos de cierre temporal de establecimiento alguno.

Según lo antes expuesto, esta fue una ley embrionaria, una legislación de mínimos, pero que a pesar de las deficiencias su implementación representó un primer e importante paso, con el cual el país inició la ruta del reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores.

b. La inconclusa reforma de 1995

Teniendo en cuenta los vacíos que impedían a la LPC vigente ser un instrumento jurídico fuerte y aplicable, que cumpliera a cabalidad con su objetivo de salvaguardar el interés de los consumidores, el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) impulsó en 1995 una propuesta de reforma a dicha legislación.

Algunos de los contenidos propuestos fueron los siguientes:

- Ampliar el concepto consumidor, para también incluir a las personas jurídicas;
- Regular los contratos de adhesión y establecer cláusulas contractuales abusivas;
- Prohibición de la publicidad que induzca a engaño al consumidor;
- Regulación de los términos de las garantías de productos y servicios;
- Regular los contratos de prestación de servicios; y
- Establecer la inversión de la carga de la prueba, para beneficiar al consumidor (CDC, 1994).

Atendiendo esta propuesta y luego de haber transcurrido un tiempo de análisis y consulta, la Asamblea Legislativa aprobó por unanimidad una reforma a la LPC en junio de 1995, pero el camino a su sanción y promulgación se encontró con el rechazo del Presidente de la República, Dr. Armando Calderón Sol, quien devolvió al Órgano Legislativo la citada reforma con un pliego de observaciones.

De acuerdo a los documentos oficiales, el ex Presidente Calderón Sol explicaba que su objeción *“se fundamenta en razones técnicas sustanciales... sugiriendo la exclusión de las disposiciones citadas, dada la complejidad y delicadeza de las materias objeto de su regulación”* (Presidencia de la República, 1995).

Al respecto se puede decir que, aunque la protección de los derechos de los consumidores es una rama jurídica relativamente nueva, en esa época ya existía doctrina y experiencia legislativa que servía de fundamento para la mayor parte de las reformas propuestas. Con lo cual, este intento de reforma no se perfeccionó sino que fue enviado al archivo por parte de la Asamblea Legislativa.

c. Ley de Protección al Consumidor de 1996

A partir de propuestas del CDC y del Ministerio de Economía, en diciembre 1995 y enero 1996, respectivamente, de nuevo la Asamblea Legislativa abrió el debate sobre reformas a la legislación, proceso que finalizó el 14 de marzo de 1996 con la aprobación de una nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC) (D.O N° 58, 1996).

Esta “nueva” ley incrementó de 34 a 40 el número de artículos que la contenían; pero al analizarla se detecta que en realidad se trató de una reforma, ya que buena parte de los artículos de la Ley de 1996 eran copia literal de la Ley de 1992.

Con este marco legal reformado se ampliaron a 8 las atribuciones de la DGPC, siendo las siguientes:

- a) Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en casos de emergencia nacional, siempre que se trate de productos esenciales;
- b) Establecer medidas para evitar el acaparamiento y especulación de bienes y servicios;
- c) Vigilar y supervisar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas de los productos básicos y estratégicos que se comercializan en el mercado nacional;
- d) Orientar al consumidor sobre las condiciones imperantes del mercado nacional, a fin de que este vele por sus propios intereses, y coadyuve a la competitividad del mercado;
- e) Sancionar de conformidad a esta ley y su reglamento, las infracciones a la misma;
- f) Ordenar la suspensión de la publicación que por cualquier medio se haga, de los bienes y servicios, específicamente en contravención a lo establecido en el art. 17 de esta ley; esta suspensión solo procederá previa audiencia del interesado y del Consejo Nacional de la Publicidad;
- g) Prohibir la importación de todo tipo de producto cuya comercialización se encuentre prohibida en su país de origen, y,
- h) Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación y el arbitraje.

Al comparar estas facultades con las establecidas en la Ley de 1992, se

determina que tres literales mantienen básicamente el mismo tenor en ambas leyes (literales “a”, “b” y “f”) y las otras cinco atribuciones de la Ley de 1996 son nuevas, lo que representa un importante avance en la legislación.

También, es necesario tener en cuenta que la Ley de 1996 no incluyó tres facultades de la DGPC que estaban en la ley anterior, estas son las siguientes:

- i) Regulación de importaciones y exportaciones, cuando las circunstancias del comercio internacional lo demanden o con el objeto de mantener las existencias necesarias de los bienes;
- j) Asegurar la apertura y operación de establecimientos, cuando existan presiones en forma de monopolio, oligopolio o grupos tendientes a evitar su apertura y operación o a obligarlos a operar en desventaja; y
- k) Controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en sus operaciones de compraventa.

Las anteriores facultades de relevancia para los consumidores tuvieron una limitada aplicación por parte de la DGPC, a pesar de ser norma vigente entre 1992 y 1996. Su exclusión de la normativa sin duda es un retroceso en la protección de derechos, aunque desde la óptica de la concepción económica dominante en esa época, que propugnaba por una menor intervención del Estado en asuntos económicos, este derogatoria era consistente con la política pública que se ejecutaba en ese período.

Por otro lado, se puede señalar que la Ley de 1996 muestra importantes avances regulatorios en temas como los que se destacan a continuación:

- a) Definición de publicidad engañosa en el art. 6, literal f);
- b) Reconocimiento explícito a algunos derechos básicos de los consumidores (art.7);
- c) Incipiente regulación de las garantías (art. 15);
- d) Regulación básica sobre cláusulas contractuales indebidas y sobre los contratos de adhesión (art. 16);
- e) El derecho de los consumidores a exigir comprobante por el pago de un bien o servicio y que tal documento contenga los materiales empleados, precio unitario de los mismos, entre otros requisitos (art. 21);

- f) Regulación de la compensación por mora o incumplimiento en la entrega de un bien o servicio por parte del proveedor (art. 23);
- g) El derecho de los consumidores a que se le preste nuevamente un servicio sin costo alguno y en un plazo no mayor al pactado originalmente, cuando la prestación del servicio no haya sido satisfactoria (art. 24); y,
- h) Prohibición de prácticas de los proveedores como la de obligar a los consumidores a firmar en blanco pagarés o letras de cambio o de efectuar cargos directos por bienes o servicios que no hayan sido previamente aceptados por los consumidores (art. 25).

Otro aspecto importante de señalar es que la Ley de 1996 modificó el régimen sancionatorio; en efecto, el art. 31 establece que, según la gravedad del caso, cuando la infracción sea por primera vez, se amonestará por escrito al infractor; cuando la infracción sea por segunda vez, se impondrá una multa por un monto de entre mil colones hasta cien mil colones (equivalentes a \$113.76 dólares y \$11,376.56 dólares, respectivamente, según el tipo de cambio vigente en 1996); y si se comete la misma infracción por tercera vez, se duplicará el monto anterior. Agregando que en dependencia de la naturaleza y daño ocasionado, el Ministerio deberá publicar en cualquier medio de comunicación, el nombre del infractor y los motivos de la sanción.

Además, se modificó el art. 25 de la Ley de 1992, el cual establecía que las resoluciones de la DGPC admitían recurso de apelación ante el Ministerio de Economía; en cambio el art. 33 de la Ley de 1996 dispuso que las resoluciones de la DGPC que impongan sanciones no admitirán ningún recurso.

Al comparar los regímenes sancionatorios de ambas leyes, se detectan las siguientes diferencias:

- a) Tratándose de la sanción a la infracción que se comete por primera vez, la Ley de 1996 estableció la amonestación por escrito al infractor, disposición que es muy distinta a la multa de hasta el cero punto cinco por ciento calculado sobre los activos totales del infractor, contenida en la Ley de 1992;
- b) Para los casos de reincidencia de la infracción, la Ley de 1992 establecía que la multa anterior se podrá elevar en cinco veces, sin que el monto total de las multas pueda exceder de quinientos mil colones (aproximadamente \$59,241 dólares); en cambio, según la Ley de 1996 en estos casos se impondría una

multa por un monto que iría entre mil colones hasta cien mil colones (equivalentes a \$113.76 dólares y \$11,376.56 dólares, respectivamente); y,

- c) Cuando la infracción es cometida por tercera vez, la Ley de 1992 disponía que, según la gravedad del caso, se podría ordenar el cierre temporal hasta por 30 días; situación muy diferente reguló la Ley de 1996, que solo consideró duplicar el monto de la sanción a la infracción cometida por segunda vez, lo que significaba que la multa máxima ascendería a \$22,753.13 dólares.

Como se observa en los párrafos anteriores, en la Ley de 1996 se retrocedió en el régimen sancionatorio que se aplicaría a los posibles infractores de la ley, lo que dejó en el ambiente un mensaje de falta de voluntad política para sancionar en forma ejemplar los abusos en contra de los derechos de los consumidores.

Buscando de nuevo establecer una correlación entre las Directrices de Naciones Unidas y el marco normativo establecido por la Ley de 1996, se puede considerar positivo que esta sea la Ley que por primera vez reconoce en forma explícita derechos básicos de los consumidores (artículo 7), disposición que enuncia derechos como los siguientes: ser protegido frente a los riesgos contra la vida y la salud, ser debidamente informado de las condiciones de los productos o servicios que adquiera o reciba, presentar ante las autoridades competentes las denuncias por violaciones a la ley y reclamar por la vía judicial el resarcimiento de daños y perjuicios.

Al realizar una comparación sobre los derechos de los consumidores reconocidos por la ONU y los incorporados en la Ley de 1996, se reitera que el derecho a una información adecuada es el que más desarrollo posee en dicha normativa, ya que mantiene las disposiciones de la anterior ley y agrega la definición de publicidad engañosa para contribuir a su mejor regulación, así como el derecho de los consumidores a exigir comprobante por el pago de un bien o servicio y que dicho documento contenga los materiales empleados, precio unitario de los mismos, entre otros requisitos.

El derecho a la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores tiene un comportamiento dual, ya que por un lado se puede decir que pierde terreno a raíz de la derogatoria de la facultad de controlar el establecimiento de intereses cobrados por el comercio en operaciones de compraventa; pero por otro lado, también, logra avanzar a través de la regulación inicial sobre las garantías, cláusulas contractuales indebidas y contratos de adhesión, la regulación de la compensación por mora o incumplimiento en la entrega de un bien o servicio por parte del proveedor y reconocer el derecho de los consumidores a que, cuando la prestación

del servicio no haya sido satisfactoria, se le preste nuevamente un servicio sin costo alguno y en un plazo no mayor al pactado originalmente.

Respecto al derecho que plantea la posibilidad de compensación efectiva a los consumidores, es positivo que en la Ley de 1996 se reconozca el derecho de éstos a presentar ante las autoridades competentes las denuncias por violaciones a la ley y reclamar por la vía judicial el resarcimiento de daños y perjuicios.

En este tema también es un avance que dicha Ley faculte a la DGPC a procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación y el arbitraje, disposición que sentó las bases de lo que más adelante serían los medios alternos para la solución de controversias en esta materia.

En cuanto al derecho de los consumidores a la protección frente a los riesgos para su salud y su seguridad, la Ley de 1996 básicamente mantiene las mismas disposiciones de la Ley de 1992.

Finalmente, siempre quedan como deuda en la legislación la falta de reconocimiento de los derechos a la educación de los consumidores y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores.

d. Ley de Protección al Consumidor de 2005

Tomando en cuenta las carencias de la Ley de 1996, diversos esfuerzos se realizaron para impulsar el fortalecimiento de la legislación en la materia. Por ejemplo, desde la sociedad civil: *“con el respaldo de 35 organizaciones e instituciones sociales nacionales y de la región, y en el marco de una concentración frente a la Asamblea Legislativa, el 22 de noviembre de 2004 fue presentada la propuesta ciudadana de nueva Ley de Protección de Consumidores y Usuarios”* (CDC, 2006).

En el Gobierno también había una decisión de tomar la iniciativa en el tema y desarrolló un proceso de consulta para la formulación de una nueva ley, acompañado por especialistas nacionales y extranjeros, y en mayo de 2005 presentó en la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley de Protección al Consumidor.

A pesar de los años transcurridos y de los beneficios que esta legislación generaría para la transparencia y eficiencia de los mercados, una vez más algunos sectores con poder económico se pronunciaron en contra de la aprobación de tan importante legislación:

“Es válido tomar medidas para proteger al consumidor, pero una cosa es proceder consensatez y buscando la armonía entre las partes, y otra entrarle a garrotazos a comerciantes y empresas. El proyecto de ley que se ha venido analizando y que apadrina una entidad de Gobierno, tiene demasiados defectos e incongruencias como para ser aprobado; literalmente la medicina resultaría mucho peor que la enfermedad” (EDH, 2005).

Las resistencias no impidieron que las dos propuestas de ley que estaban en manos de la Asamblea Legislativa fueran analizadas por la Comisión de Economía y el equipo técnico creado al efecto; luego de un trabajo de varios meses, el 18 de agosto de 2005, el Órgano Legislativo aprobó la nueva Ley de Protección al Consumidor (LPC), que entró en vigencia a partir del 8 de octubre del mismo año.

La LPC del 2005 puso a El Salvador en la vanguardia de los países con mejor legislación de protección al consumidor en la región; esta normativa significó dar un salto hacia el futuro y un cambio cuantitativo y cualitativo, ya que el país había pasado de tener una ley de 40 artículos y un Capítulo Único (Ley de 1996) a una nueva ley de 172 artículos, VI Títulos y XVII Capítulos (Ley de 2005).

Para tener una mirada general sobre este avance legislativo, a continuación se presentan los Títulos con sus respectivos Capítulos de la LPC de 2005:

Título I: De la protección al consumidor.

Capítulo I: Disposiciones Generales.

Capítulo II: Derecho a la seguridad y a la calidad.

Capítulo III: Protección de los intereses económicos de los consumidores.

Capítulo IV: Derecho a la información.

Capítulo V: Garantías y responsabilidades sobre bienes y servicios.

Capítulo VI: derecho a la educación y formación en materia de consumo.

Título II: Infracciones y sanciones.

Capítulo I: Infracciones.

Capítulo II: Sanciones.

Título III: La Defensoría del Consumidor.

Capítulo I. Creación, funciones y competencias.

Capítulo II: Organización.

Título IV: Procedimientos.

Capítulo I: Aspectos generales.

Capítulo II: Medios alternos de solución de conflictos. Centro de Solución de Controversias y de los medios alternos de solución de conflictos.

Capítulo III: Procedimiento sancionatorio.

Título V: Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Capítulo I: Aspectos generales.

Capítulo II: La cooperación.

Capítulo III: Las asociaciones de consumidores.

Título VI: Disposiciones finales, transitorias, derogatorias y vigencia.

Capítulo Único: Alcances

Sin duda que un gran logro en la Ley de 2005 fue el reconocimiento pleno de los derechos básicos de los consumidores (art. 4), los que se enuncian a continuación:

- a) Recibir la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna sobre las características de los productos y servicios, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;
- b) Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa;
- c) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
- d) Ser educado e informado en materia de consumo, así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
- e) La libertad de elección y trato igualitario, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
- f) Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que pongan en peligro su vida, salud o integridad;

- g) Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida;
- h) Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
- i) Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
- j) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
- k) Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos; y,
- l) Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.

Otro de los cambios cualitativos de la Ley de 2005 es el fortalecimiento de la institucionalidad, ya que con esta ley la autoridad de protección al consumidor pasa de tener 8 atribuciones a 18 competencias, las que según el artículo 58 son las siguientes:

1. Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;
2. Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;
3. Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;
4. Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;
5. 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;

6. Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;
7. Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo, e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores; y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;
8. Velar porque en los instrumentos utilizados en los contratos se cumplan con las condiciones necesaria para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;
9. Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;
10. Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;
11. Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los 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 otra información de interés para los consumidores;
12. Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
13. Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
14. Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;
15. Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;
16. Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a

las personas, empresarios o entidades que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;

17. Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos; y,
18. Las demás atribuciones y facultades que le confiera la ley.

Otras de las novedades que trajo consigo la Ley de 2005 se refieren a los principales órganos de dirección de la Defensoría, así como la instauración del Sistema Nacional de Protección al Consumidor como mecanismo de coordinación de la institucionalidad del Estado con alguna competencia en el tema.

El art. 61 de la LPC establece que dentro de los órganos de dirección de la Defensoría están el Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades administrativas necesarias para la prestación del servicio.

Esta gobernanza especial creada por la nueva legislación supone que el Presidente de la Defensoría es el Titular y representante legal de la entidad, órgano unipersonal que tiene la asesoría técnica del Consejo Consultivo, integrado de la siguiente manera:

- El Superintendente de Competencia o quien lo sustituya legalmente;
- El Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) o quien lo sustituya legalmente;
- Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país;
- Un representante seleccionado de una terna que para este efecto presente la gremial con máxima representación de la empresa privada; y
- Un representante de las asociaciones de consumidores, debidamente acreditadas, seleccionado de una terna que para este efecto se presente.

La importancia de esta instancia consultiva radica en que tras la aprobación de la nueva ley se institucionaliza un mecanismo de consulta y asesoría

hacia la Presidencia de la Defensoría, siendo este un espacio inédito en el que por primera vez una representación de la empresa privada, las asociaciones de consumidores y las universidades acreditadas del país se integra con titulares del Gobierno con el propósito de aportar al rumbo de la Política Nacional de Protección del Consumidor.

Para el ejercicio de la potestad sancionadora la Defensoría cuenta con un Tribunal Sancionador (Art. 79 de la Ley de Protección al Consumidor), instancia que guarda cierta autonomía respecto al Presidente y representante legal de la institución, con lo cual se logra evitar un conflicto de interés entre el órgano que recibe reclamaciones e investiga los problemas de consumo y la instancia que, siguiendo el debido proceso, debe ejercer la facultad sancionadora.

A este Tribunal corresponde (art. 83) instruir los procedimientos sancionatorios en esta materia, imponer las sanciones o resolver lo que corresponda según la ley y conocer los asuntos que por ley le competan.

Entre 1995 y 2015, el Tribunal sancionó a 3,973 proveedores a quienes les impuso multas por un monto de \$8.5 millones por violaciones a la ley. Adicionalmente a través de la atención en los Centros de Solución de Controversias en el mismo período se logró recuperar \$53.3 millones de dólares en beneficio de los consumidores que presentaron casos individuales y casos colectivos.

Este mejor desempeño en materia sancionatoria y de compensaciones en beneficio del consumidor fue favorecido porque la LPC en 2005 estableció un catálogo de infracciones, clasificándolas en leves, graves y muy graves, acompañado de un firme régimen sancionatorio.

Como se recordará, la Ley de 1996 sancionaba con amonestación por escrito al infractor que cometiera una infracción por primera vez; en caso de reincidencia se impondría una multa por un monto que iría entre \$113.76 dólares y \$11,376.56 dólares; y cuando la infracción era cometida por tercera vez, se duplicaría el monto de la sanción anterior.

Ese frágil régimen sancionatorio fue superado con creces con la Ley de 2005, donde se estableció que las infracciones leves tendrían multas (art.45) por un monto de hasta cincuenta salarios mínimos (\$7,920 dólares); las infracciones graves se podrían sancionar con multas (art. 46) de hasta doscientos salarios mínimos (\$31,680 dólares) y las muy graves con multas (art. 47) de hasta quinientos salarios mínimos (\$79,200 dólares); además, se definió multa de hasta cinco mil salarios mínimos (\$792,000 dólares) por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos (art. 48).

En el caso de la afectación a intereses colectivos o difusos, es novedoso que la Ley haya previsto que la sanción nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado en forma indebida, destacando también que según esta disposición se obligaría al proveedor a devolver los cobros indebidos que hayan realizado a los consumidores. Dicha disposición marca un antes y un después en materia de protección al consumidor, pues nunca antes se había regulado en la Ley un tema de tanta importancia.

Así mismo, la creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) es otra de las importantes innovaciones de la Ley del 2005, el cual es instituido para “promover y desarrollar la protección de los consumidores, el que 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” (art. 151).

El SNPC es coordinado por la Defensoría (art. 152) y las instituciones integrantes del Sistema, entre otras actividades, realizan las siguientes (art. 153):

- Formación de funcionarios en materia de protección al consumidor;
- Registro y clasificación de las denuncias presentadas por los consumidores y las sanciones impuestas o la exoneración del proveedor en su caso;
- Creación de redes de funcionarios participantes del Sistema, para realizar acciones específicas y preventivas de protección de los consumidores;
- Planificar estratégicamente las actividades necesarias para la vigilancia y la aplicación de la legislación relacionada con los consumidores;
- Elaboración de instrumentos de información y comunicación;
- Elaboración de normas técnicas, métodos y orientaciones para los funcionarios encargados de la aplicación de la legislación; y
- Recopilación de datos, investigaciones y otras informaciones sobre el comportamiento y actitud de los consumidores.

En el período 2005-2009, el SNPC estaba integrado por 13 instituciones del Órgano Ejecutivo, conformación que se amplió a 34 instituciones en el período 2009-2015; en ambos períodos se dispuso de una Política Nacional de Protección al Consumidor que orienta el trabajo del SNPC.

La Ley de 2005 tiene una mayor comprensión e incorporación del contenido de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, ya que todos los derechos internacionales ahora tienen una cobertura en la ley nacional, tal como se muestra a continuación:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad está contemplado en el Título I, Capítulo II, que se desarrolla en 5 artículos;
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores se regula en el Título I, Capítulo III;
- El acceso de los consumidores a una información adecuada se encuentra en el Título I, Capítulo IV;
- La educación de los consumidores se establece en el Título I, Capítulo VI;
- La posibilidad de compensación efectiva a los consumidores se encuentra en el Título II, Capítulo II y Título IV, Capítulos I, II y III; y,
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores se puede ubicar en el Título III, Capítulo II y Título V, Capítulo III.

De manera general, los principales avances de la LPC de 2005 son los siguientes:

- Reconocimiento pleno de los siete derechos básicos de los consumidores (art. 4);
- Prohibición al ingreso de productos que no cumplan con la Ley (art. 10);
- Regulación de cláusulas abusivas y prohibición de prácticas abusivas (art. 17 y art.18);
- Establecimiento de obligaciones especiales y prohibiciones especiales para proveedores de servicios financieros (art. 19 y art. 20);
- Obligaciones de entidades especializadas en la prestación de servicios de información (art. 21);
- Regulación de contratos de adhesión (art. 22);
- Regulación sobre bienes con deficiencia, usados o reconstruidos (art. 32);

- Regulación sobre las garantías y sus alcances (art. 33 y art. 34);
- Definición de la responsabilidad solidaria entre proveedores (art.35);
- Establecimiento de la educación en materia de consumo (art. 38);
- Definición del catálogo de infracciones leves, graves y muy graves (art. 42, art. 43 y art 44);
- Creación de un fuerte régimen sancionatorio, estableciendo multas por infracciones leves por un monto de hasta cincuenta salarios mínimos (art.45); las infracciones graves tendrían multas de hasta doscientos salarios mínimos (art. 46) y las muy graves con multas de hasta quinientos salarios mínimos (art. 47);
- Define multa y compensación por infracciones que afectan intereses colectivos o difusos (art. 48);
- Establecimiento del decomiso y destrucción de mercadería como sanción accesoria (art. 50) y el cierre del establecimiento e inhabilitación del comerciante en casos de infracciones muy graves con riesgo para la salud (art. 51);
- Creación de la Defensoría del Consumidor como una institución descentralizada del Gobierno, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y lo presupuestario (art. 56);
- Instalación del Consejo Consultivo (art. 72) y del Tribunal Sancionador (art. 79);
- Potestad para dictar medidas cautelares (art. 99);
- Establecimiento de medios alternos para solucionar conflictos (art. 108 y siguientes);
- Creación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (art. 151) y la responsabilidad de la Defensoría del Consumidor para coordinarlo (art. 152); y,
- Regulación aplicable a las asociaciones de consumidores (art. 161 y siguientes).

Los avances en la legislación salvadoreña han permitido que hoy se destaque a nuestro país, El Salvador, como uno de los países de la región

con mejores marcos legales e institucionales de protección a los derechos de los consumidores, tal como se advierte en el Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor (Consumers International, 2013).

e. Reforma integral a la Ley de Protección al Consumidor de 2013

Atendiendo una propuesta presentada por la Defensoría, y luego de un amplio proceso de análisis y consenso en el que también participaron las asociaciones de consumidores, la Asamblea Legislativa aprobó el 31 de enero de 2013 un paquete de 42 reformas a la LPC, que fueron publicadas en el Diario Oficial N° 34, Tomo 398, del 19 de febrero de 2013. Esta reforma entró en vigencia el 28 de febrero de 2013.

Esta reforma representa un nuevo e importante paso en la dirección de seguir modernizando el sistema legal e institucional de protección al consumidor. De las 42 reformas introducidas al texto legal, 30 son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos; en ambos casos, las modificaciones mejoraron sustantivamente el contenido de la ley vigente.

Es de resaltar que una cuarta parte de las reformas se refiere a la protección de intereses económicos, lo que sin duda refleja la preocupación del Estado salvadoreño por mejorar la defensa de dichos intereses en beneficios de los ciudadanos.

A continuación se presenta un resumen de los principales contenidos que reformaron algunos artículos existentes:

- Se incorpora el derecho de los consumidores a desistir o retractarse de un contrato en los términos establecidos en la Ley (art. 4) y regula los efectos de esa acción (art. 13);
- Se introduce el deber de los proveedores de entregar gratuitamente a la Defensoría las muestras requeridas de productos para las verificaciones que realice (art.7);
- Se amplían la cláusulas y prácticas declaradas como abusivas por contrariar el interés del consumidor (artículos 17 y 18);
- Se agrega nueva obligación de proveedores de servicios financieros (art. 19);
- Ampliación de la regulación sobre promociones (art. 30);

- Mejora la regulación sobre las garantías (art. 33);
- Incorporación de nuevas infracciones leves (art. 42), graves (art. 43), y muy graves (art. 44);
- Agrega como sanción accesoria el retiro o cesación definitiva de la publicidad, así como las medidas tendentes a rectificar o corregir los efectos producidos por la publicidad declarada ilícita (art. 50);
- Concede al Tribunal Sancionador la potestad de ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original (art. 83);
- Mejora la regulación sobre el arbitraje de consumo (artículos 119, 124, 125, 128 y 129); y,
- Disposiciones que mejoran la forma de iniciar el procedimiento sancionatorio (art. 143 y 144).

Como se observa en las anteriores disposiciones, se trata de reformas a artículos existentes que generan gran trascendencia en el marco legal vigente, siendo una de las más relevantes la modificación del artículo 83, que permite al Tribunal Sancionador ordenar al infractor la devolución o reposición cuando hayan sido afectados intereses individuales, colectivos o difusos. Este cambio representa un gran avance para lograr una mejor tutela de los intereses económicos de los consumidores.

En cuanto a los nuevos artículos que se adicionan al texto de la LPC son los siguientes:

- Establece el derecho de las personas con discapacidad física, mental, psicológica o sensorial, en tanto consumidoras, de gozar de una protección especial por parte de todos los Órganos del Estado (art. 5A);
- Incorpora regulación específica para evitar abusos en el cobro de comisiones y recargos aplicados en la prestación de algunos servicios (art. 12 A);
- Requisitos que deben cumplir los contratos de venta a plazo de bienes muebles, así como los proveedores que vendan bienes muebles a plazos, o que brinden servicios de financiamiento para la adquisición de los mismos (art. 12 B);
- Regula el derecho de retracto (art. 13 A);

- Regula el derecho a darse de baja (art. 13 B);
- Establece el deber de los proveedores de entregar el finiquito a consumidores que han cumplido con sus obligaciones contractuales (art. 26 A);
- Define y regula la publicidad ilícita, engañosa o falsa (art. 31);
- Establece criterios para hacer efectivas las garantías (art. 33 A);
- Incorpora la potestad del Tribunal Sancionador de imponer multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos con el fin de obligar a los proveedores a ejecutar ciertas actuaciones respetuosas de la ley (art. 50 A);
- Regula el procedimiento abreviado para menor cuantía en el proceso de arbitraje de consumo (art. 136 A);
- Establece un procedimiento simplificado cuando se trate de denuncias de oficio y los hechos estén determinados, por haberse consignado en actuaciones de la Defensoría del Consumidor o probado con actuaciones de otras instituciones (art. 144 A); y,
- Dispone que la Defensoría y las asociaciones de consumidores estarán legitimadas procesalmente para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores (art. 150 A).

Son varios e importantes los artículos que se han adicionado al texto de la LPC. Dentro de estos sobresalen: la incorporación de derecho de retracto, el derecho a darse de baja y la regulación de la publicidad ilícita, engañosa o falsa; estas normas sin duda contribuyen a evitar los abusos que se producen en esta materia, estableciendo un mejor nivel de protección para las personas consumidoras.

Al analizar los apartados de la LPC que han sido potenciados con esta importante reforma, se determina que 6 de los 17 capítulos de la ley concentran 33 de las 42 reformas aprobadas en 2013. A continuación, se presentan los artículos reformados de acuerdo al Capítulo en que se ubica en el texto legal:

- **El Capítulo “Protección de los intereses económicos y sociales”** tiene 10 reformas y adiciones. Se reforma el Art. 13, Art. 15, Art. 17, Art. 18 y Art. 19; se han adicionado los artículos 12-A, 12-B, 13-A, 13-B y Art. 26-A.

- **Los Capítulos “Infracciones” y “ Sanciones”** tienen 7 reformas y adiciones. Se reformó el Art. 42, Art. 43, Art. 44, Art. 48, Art. 50 y Art. 52; y se adicionó el Art. 50-A.
- **El Capítulo “Medios alternos de solución de conflictos”** tiene 6 reformas y adiciones. Se modificó el Art.119, Art. 124, Art.125, Art. 128 y Art. 129; se incorporó como nueva disposición el Art.136-A.
- **El Capítulo “Procedimiento sancionatorio”** tiene 6 reformas y adiciones, ya que se reformó el Art. 143, Art. 144, Art.145 y Art. 149 y se sumaron como nuevas disposiciones los artículos 144-A y 150-A.
- **En el Capítulo “Organización” reformaron los siguientes 4 artículos:** Art. 64, Art. 71, Art. 74 y Art 83.

Debido a lo anterior, es posible decir que la reforma de 2013 fue de gran calado e impacto, ya que permitió mejorar y ampliar derechos económicos y sociales, ampliar el marco de protección de los intereses de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado. Así mismo establece nuevas responsabilidades para los proveedores; y, fortaleció las disposiciones sobre infracciones, sanciones y procedimiento sancionatorio, viabilizar los medios alternos de solución de conflictos y reformar aspectos de la organización de la Defensoría que resultaron en un fortalecimiento institucional.

f. Nuevo Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

Con la entrada en vigencia de las referidas reformas a la Ley, se hizo necesario actualizar el Reglamento de la misma, así como la normativa interna institucional, con el propósito de garantizar una regulación coherente y una adecuada aplicación de la reformada Ley. El nuevo reglamento desarrolla la regulación contenida en la Ley que le da origen y facilita su aplicación a partir del contenido de disposiciones de carácter general, de procedimientos, de organización y funcionamiento administrativo.

Al proceso de formulación del nuevo Reglamento, se le imprimió desde sus inicios una metodología participativa, en tanto se realizó consulta interna y externa sobre las necesidades de regulación y de mejora que los diferentes sectores involucrados han visualizado. Finalmente, una vez

elaborado el proyecto también se dio a conocer a diferentes actores que incluyen al Consejo Consultivo, las asociaciones de consumidores, empresa privada, y entidades gubernamentales con competencias sectoriales, para obtener sus aportaciones, mismas que se fueron incorporadas de acuerdo a su pertinencia.

El nuevo Reglamento fue aprobado por el señor Presidente de la República, Profesor Salvador Sánchez Cerén, y publicado en el Diario Oficial número 407 de fecha 10 de junio de 2015.

g. Marcos normativos complementarios para la tutela de los derechos de los consumidores

En la medida que avanzaba y se cualificaba la legislación específica de protección al consumidor en nuestro país, va evidenciándose vacíos de regulación en sectores de consumo que presentan características de masividad y de ser aquellos en los cuales existe mayor exposición y preocupación por parte de los consumidores, tales como servicios financieros, telecomunicaciones, medicamentos e inmuebles.

De hecho, según los reportes de la Defensoría, del total de atenciones que ha brindado la institución en el período 2005-2015, el 26% corresponden el sector de servicios financieros, destacando en varios años este sector como el que más atenciones ha requerido desde los consumidores.

Esta preocupación de los consumidores fue recogida y atendida por el algunos legisladores y en su conjunto por la Asamblea Legislativa, quienes en distintos momentos presentaron iniciativas de ley que buscaban dar respuesta a dichas problemáticas. A partir de dichas propuestas, en las comisiones legislativas empezó la discusión de propuestas de ley sobre tarjetas de crédito, servicios de información crediticia, usura, así como también en materia de medicamentos y lotificaciones, entre otros temas, lográndose entre 2009 y 2013 la aprobación de nuevas leyes en estas materias que ampliaron la tutela de derechos de los consumidores.

A continuación se presenta un esbozo sobre el contenido de dichas legislaciones y de cómo éstas generaron nuevas atribuciones para la Defensoría del Consumidor.

■ Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

Ley que fue aprobada el 12 de Noviembre de 2009 y publicada en el Diario Oficial N° 241, Tomo 385 del 23 de diciembre de 2009. Luego, el 9

de diciembre de 2010, tuvo reformas que fueron publicadas en el Diario Oficial N° 10, Tomo No 390, del 14 de enero de 2011.

Según el art. 1, esta Ley busca establecer el marco jurídico del sistema de tarjetas de crédito, para lo cual regula las relaciones que surgen entre todos los participantes del sistema, así como entre éstos y el Estado, disposiciones que se desarrollan en 8 capítulos y 66 artículos que componen dicho cuerpo legal.

Esta Ley en su artículo 4 dispone que las entidades fiscalizadoras serán: la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM) y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP).

La competencia de la SSF será con los emisores, coemisores, administradores o gestores de tarjetas de crédito que sean bancos, sociedades miembros de un conglomerado financiero, bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito, federaciones de bancos cooperativos y otras sociedades que de conformidad a sus respectivas leyes estén sujetas a su supervisión. En el caso de la SOM, fiscalizará a las personas jurídicas sometidas a su vigilancia de conformidad a su Ley de creación, cuando éstas emitan, administren o gestionen tarjetas de crédito; y podrá dictar las normas técnicas necesarias para facilitar el cumplimiento de esta Ley. Por su parte, el INSAFOCOOP es responsable de fiscalizar a las asociaciones cooperativas de ahorro y préstamo que estén autorizadas para emitir, administrar o gestionar tarjetas de crédito.

Este mismo artículo establece el deber de informarse en forma recíproca que tienen los entes fiscalizadores de los emisores o coemisores de tarjetas de crédito y la Defensoría del Consumidor (DC), cuando se trate de hechos que según sus respectivas leyes, deben ser de su conocimiento. Sin duda alguna que la existencia y funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) ha favorecido este ambiente de colaboración entre distintas instituciones del Estado, como es el caso de las relacionadas con servicios financieros.

Esta normativa en el artículo 5 y siguientes regula sobre el contenido de la tarjeta de crédito, cláusulas del contrato, condiciones para la elaboración de los contratos, firma del contrato y su modificación, compensación de deudas, tarjeta adicional, autorización de pago, certificación de saldo adeudado, terminación de la relación contractual, cláusulas sin efecto legal, comisiones, cobro de intereses pactados, tasa de interés, recargos, información al público, cómputo de los intereses, etc.

En cuanto a las autoridades de aplicación, desde las reformas que tuvo esta Ley en enero de 2011 se consignó en el artículo 36 que la Defensoría del Consumidor, a través del Tribunal Sancionador, tendrá competencia para recibir denuncias de los tarjetahabientes, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos de cobros indebidos, e imponer las sanciones que correspondan.

En la misma reforma del 2011, a través del artículo 42 inciso segundo, se establece que la Defensoría del Consumidor, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor, será competente a través de su Tribunal Sancionador para imponer las multas por las violaciones a la presente Ley y a la reincidencia en las mismas.

Reiterando lo anterior, el artículo 52 inciso segundo expresa que corresponderá a la Defensoría del Consumidor, según el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor y a través de su Tribunal Sancionador, imponer las sanciones que correspondan según lo establecido en la Ley.

Como se ve, a partir de la promulgación de esta ley los tarjetahabientes están mejor protegidos en sus derechos y la institucionalidad está mejor preparada para cumplir con su función.

■ Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas

Esta ley fue aprobada por la Asamblea Legislativa el 29 de abril de 2011 y publicada en el Diario Oficial N° 141, Tomo N° 392 del 27 de julio de 2011.

De acuerdo al artículo 1, esta Ley tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal, familiar, a la propia imagen y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a esta Ley. También tiene por objeto regular la actividad de las personas jurídicas públicas o privadas, que tengan autorización para operar como agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Según lo dispone el artículo 6, la Defensoría es competente para conocer y atender las denuncias o quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la

presente Ley; para lo cual, estará facultada para solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, para poder realizar las investigaciones relacionadas con denuncias o quejas presentadas.

También la Defensoría, por medio del Tribunal Sancionador, estará facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han incumplido la ley.

El mismo artículo establece que la Defensoría debe remitir cada mes a la Superintendencia del Sistema Financiero copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, en las que se impongan sanciones a las agencias de información de datos, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.

El artículo 14 define como derechos de los consumidores: el acceso a la información; fidelidad de la información; buen manejo de la información; consentir la recopilación y transmisión de la información; rectificación, modificación y eliminación de la información; indemnización y actualización. Estos derechos se entienden sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre protección del consumidor.

En caso de incumplimiento de obligaciones o prohibiciones por parte de los agentes económicos, el consumidor queda habilitado por el artículo 20 para presentar denuncia ante la Defensoría del Consumidor, pudiendo hacerlo personalmente o a través de un apoderado.

El artículo 30 establece que las infracciones graves serán sancionadas con multa desde 100 hasta 300 salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios y en caso de reincidencia, las subsiguientes infracciones se consideraran muy graves; las infracciones muy graves serán sancionadas con multa desde 301 hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos del sector comercio y servicios. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo al daño causado, la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante.

Esta Ley considera en el artículo 36 que se podrán utilizar los procedimientos establecidos en el Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor, referidos a los medios alternos de solución de controversias, en este caso aplicados a los conflictos entre las agencias de información crediticia y los consumidores.

Se espera que con este nuevo marco legal mejore la relación entre consumidores y proveedores de servicios de información sobre historial crediticio.

■ Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional

Esta ley fue aprobada por la Asamblea Legislativa el 25 de enero de 2012 y publicada en el Diario Oficial N° 46, Tomo 394, del 7 de marzo de 2012.

El objeto de esta Ley, según el artículo 1, es regular la posesión de buena fe, comercialización y transferencia de dominio a cualquier título, de las parcelas o lotes derivados de las lotificaciones. También se busca establecer un régimen transitorio para regularizar, legalizar y autorizar las lotificaciones constituidas y comercializadas hasta la fecha de entrada en vigencia de esta Ley.

La Ley regula diversos aspectos, dentro de los que se mencionan: la ventanilla única de trámites sobre lotificaciones de interés social; obligación de colaboración; de los trámites; la publicación de la base de lotificaciones aptas para comercialización; registro de desarrolladores parcelarios; modalidades contractuales empleadas para la comercialización de lotes; presunción de existencia de contrato de venta a plazos; responsabilidad de los desarrolladores parcelarios; requisitos del contrato; infracciones y sanciones, etc.

Dentro de estas regulaciones existen algunas específicas que imponen plazos a la Defensoría del Consumidor (DC), tal es el caso del artículo 14, referido a los contratos para la adquisición de lotes a plazo; dicha disposición plantea que cuando los contratos de adquisición de lotes a plazo se realicen en contratos de adhesión, los desarrolladores parcelarios depositarán copias de los formularios en la Defensoría del Consumidor, entidad que tendrá un plazo no mayor a treinta días contados para verificar que dichos formularios cumplen la ley, caso contrario se entenderá que los formularios cumplen con las disposiciones legales vigentes.

Esta Ley, en el artículo 28, reconoce que la Defensoría, a través del Tribunal Sancionador, será competente para conocer del procedimiento sancionatorio e imponer las sanciones por las acciones u omisiones previstas en los incisos a), b), c) y d) del artículo 26 de esta Ley. Indica también que la Defensoría cumplirá con los requisitos de tramitación de los procedimientos sancionatorios establecidos en la Ley de Protección al Consumidor.

También, la Ley reconoce a la Defensoría del Consumidor, mediante su Tribunal Sancionador, sancionar las infracciones a esta Ley que afecten intereses colectivos o difusos de los lote-habientes, en los términos establecidos en la Ley de Protección al Consumidor. En esos casos el Tribunal Sancionador tendrá la facultad de ordenar la devolución de lo pagado por los lote-habientes.

Como ya se indicó, las infracciones son definidas por el artículo 26 y las que corresponden conocer a la Defensoría e imponer sanciones por su incumplimiento son las siguientes:

- La falta de otorgamiento del contrato de adquisición de lotes a plazo por parte de los desarrolladores parcelarios en los términos que señala la presente Ley a favor del Lote-habiente;
- Promocionar, vender, prometer vender o comercializar lotes o parcelas en contravención a lo establecido en el artículo 4 de la presente Ley;
- Negarse a realizar u obstaculizar la tradición del dominio del lote o parcela, una vez que se haya cancelado el precio total del lote y que se hubieren obtenido las aprobaciones correspondientes;
- Obstaculizar o impedir por cualquier medio la designación de beneficiarios, así como negarse a reconocer los mismos, cuando éstos se hayan legalmente designado.

El artículo 27 establece las infracciones, y de las que corresponde a la Defensoría vigilar. Clasifica como graves el incumplimiento de las normas contenidas en los literales a) y d) del artículo 26 y muy graves son el incumplimiento de las normas contenidas en los literales b), y c) del mismo artículo 26.

La misma disposición señala que las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de 200 salarios mínimos mensuales urbanos en el comercio; y las muy graves se sancionarán con multa de entre 200 y 500 salarios mínimos mensuales urbanos en el comercio y/o la suspensión definitiva de la comercialización de la lotificación de que trate y en el caso de que las infracciones afecten derechos colectivos, la multa por infracciones muy graves podrá agravarse hasta por 5000 salarios mínimos urbanos en el comercio.

■ Ley de Medicamentos

La Asamblea Legislativa aprobó esta ley el 22 de febrero de 2012, texto publicado en el Diario Oficial N° 43, Tomo N° 394 del 2 de marzo de 2012.

De acuerdo al artículo 1, esta Ley tiene como objeto: garantizar la institucionalidad que permita asegurar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los medicamentos y productos cosméticos para la población y propiciar el mejor precio para el usuario público y privado, así como su uso racional.

Esta importante Ley crea una nueva institución autónoma, denominada Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), instancia en la que la Presidencia de la Defensoría del Consumidor participa de pleno derecho y siguiendo lo dispuesto en el artículo 4 de dicha Ley.

La puesta en marcha de esta Ley requirió un aporte y acompañamiento extraordinario por parte de la Defensoría, lo que llevó a compartir con la nascente institución: metodologías de trabajo e investigación, propuestas técnicas en diversas áreas, y en general, asesoría en las áreas que le fue requerido.

De manera específica, esta Ley establece en el artículo 6 las atribuciones y deberes de la Dirección Nacional de Medicamentos, siendo uno de estos trabajar en coordinación con la Defensoría, para supervisar los precios de venta de los medicamentos en los establecimientos autorizados en virtud de esta Ley.

En complemento a lo anterior, el artículo 59 señala que todo medicamento tendrá impreso en su envasado o empaque su precio máximo de venta al público, según las especificaciones que se establezcan en el reglamento y mandata que la Dirección, en coordinación con la Defensoría, serán los encargados de verificar que los precios aprobados se cumplan en el mercado nacional.

El trabajo realizado por la Defensoría para cumplir con ese mandato legal se resume en lo siguiente:

- Ejecutar de forma conjunta entre la DNM y la Defensoría, un plan anual de verificación a establecimientos que comercializan medicamentos.
- Verificar el cumplimiento del precio de venta máximo al público establecido por la Dirección Nacional de Medicamentos.
- Corroborar que el precio de venta y el precio de venta máximo al público se encuentren impreso de manera visible en una viñeta o empaque del producto, según lo establece el Reglamento para la Determinación de los Precios de Venta Máximo al Público de los Medicamentos y su Verificación (RDPVMPMV).
- Verificar sobre existencias de medicamentos que se encuentren disponibles para la venta.

■ Ley contra la Usura

Ley aprobada el 6 de diciembre de 2012 y publicada en el Diario Oficial N° 16, Tomo N° 398, del 24 de enero de 2013.

El objeto de esta Ley, de acuerdo al artículo 1, es prohibir, prevenir y sancionar las prácticas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las prácticas usureras.

El ámbito de aplicación de esta Ley es amplio, ya que según el artículo 3 se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, casas comerciales, montepíos, comerciantes de bienes y servicios, casas de empeño y, en general, a cualquier sujeto o entidad que preste dinero, cualquiera que sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disminuirla.

Según el artículo 12, a la Superintendencia del Sistema Financiero le corresponde sancionar a entidades supervisadas por ésta, cuando infrinjan esta Ley; y los demás sujetos obligados al cumplimiento de esta Ley serán sancionados por la Defensoría mediante el procedimiento establecido en la Ley de Protección al Consumidor.

El texto legal aprobado y la metodología implementada para determinar la tasa de interés han sido objeto de revisión por parte de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa por cuanto se estima un limitado impacto de esta legislación.

■ Ley de Creación del Consejo Nacional de Energía

Ley aprobada el 30 de agosto de 2007, cuyo texto fue publicado en el Diario Oficial N°181, Tomo 377, del 1 de octubre de 2007.

La finalidad del Consejo Nacional de Energía (CNE), de acuerdo al artículo 2, es el establecimiento de la política y estrategia que promueva el desarrollo eficiente del sector energético.

Algunas de las atribuciones del CNE son (artículo 4):

- Elaborar la Política, establecer estrategias y planes indicativos de corto, mediano y largo plazo para el desarrollo del sector energético;
- Dar seguimiento a las políticas y estrategias energéticas, y monitorear que los planes de las instituciones del sector, cumplan con las mismas;
- Promover la aprobación de leyes y reglamentos propios del sector energético, en coordinación con las autoridades competentes.
- Elaborar la política del sistema de subsidios del sector energético y proponerla para su aprobación al Consejo de Ministros.

Por mandato legal, la Defensoría del Consumidor (DC) forma parte de la Junta Directiva del CNE (artículo 6), lo que ha permitido contribuir en el trabajo de la autoridad de energía del país, colocando en esa mesa de discusión la perspectiva de la defensa de los usuarios de energía.

■ Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad

Esta Ley fue aprobada el 21 de julio de 2011 y publicada en el Diario Oficial N° 158, Tomo N° 392, del 26 de agosto de 2011.

El artículo 1 define como objeto de esta Ley la creación y regulación del sistema salvadoreño para la calidad, que tiene como objetivos: integrar la infraestructura nacional de la calidad, encargada de desarrollar, fortalecer y facilitar la cultura de calidad, promoviendo la competitividad de los sectores productores, importadores, exportadores y comercializadores en general, de bienes y servicios, generando confianza en el intercambio de estos; y contribuir a proteger los derechos de los consumidores y el goce a un medio ambiente sano, garantizando la seguridad y calidad de los productos, incluidos los alimentos y servicios, así como todo tipo de equipo e instalaciones, procurando la salud de las personas y la salud animal y vegetal.

La Defensoría del Consumidor (DC), según lo prevé el artículo 9 de esta Ley, participa en la integración del Consejo Nacional de Calidad, instancia que entre otras atribuciones, según el art. 8 tiene las siguientes:

- Formular y dirigir la Política Nacional para la Calidad;
- Nombrar una comisión de carácter técnico para darle seguimiento a la aplicación y ejecución de la Política Nacional para la Calidad;
- Coordinar las distintas entidades que integran el sistema;
- Conocer los planes, programas y proyectos a desarrollar por cada uno de los organismos integrantes del Sistema, respetando su autonomía y competencias.

Esta nueva institución autónoma es clave para realizar esfuerzos sinérgicos, por esa razón la Defensoría ha dado importantes contribuciones para su instalación y funcionamiento, destacando la colaboración brindada para la formulación y puesta en marcha de la Política Nacional de Calidad, instrumento que guarda estrecha relación con la Política Nacional de Protección al Consumidor.

La comprensión de este trabajo coordinado entre el Consejo Nacional de Calidad y la Defensoría del Consumidor (DC) permitió que en el marco del programa PROCALIDAD, financiado por la Unión Europea, la Defensoría recibiera una importante inyección de recursos financieros en calidad de donación, lo que le permitió ejecutar estratégicas iniciativas.

En el siguiente cuadro se resumen las atribuciones que todos estos marcos normativos complementarios le han otorgado a la Defensoría del Consumidor, y que contribuyen a mejorar la protección de los derechos de las personas consumidoras.

Cuadro 2. Resumen de atribuciones de la Defensoría del Consumidor en marcos normativos complementarios

Ley	Atribuciones que otorga a la Defensoría
<p>Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.4) Informarse cuando se trate de hechos que según sus respectivas leyes, deben ser de su conocimiento. ● (Art.36 Reforma de 2011) Recibir denuncias de los tarjetahabientes, ordenar devoluciones en casos individuales y colectivos. ● (Arts.42 y 52 inciso 2ndo) Imponer las multas por las violaciones a la presente Ley y a la reincidencia en las mismas.
<p>Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.6) Conocer y atender las denuncias o quejas de los consumidores. ● Supervisar e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos. ● Solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones. ● Sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos. ● Remitir cada mes a la Superintendencia del Sistema Financiero copia de todas las resoluciones, en las que se impongan sanciones a las agencias de información de datos. ● (Art.20) Consumidor puede presentar denuncia ante la DC. ● (Art.30) Referente a la cuantía de las multas. ● (Art.36) Podrán utilizar los medios alternos de solución de controversias, aplicados a los conflictos entre las agencias de información crediticia y los consumidores.

Ley	Atribuciones que otorga a la Defensoría
<p>Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.14) Referido a los contratos para la adquisición de lotes a plazo; verificar que dichos formularios cumplen la ley. ● (Art.28) Conocer del procedimiento sancionatorio e imponer las sanciones. ● Sancionar las infracciones a esta Ley que afecten intereses colectivos o difusos de los lote-habientes. Además, tendrá la facultad de ordenar la devolución de lo pagado. ● (Art.27) Establece las infracciones, y de las que corresponde a la Defensoría vigilar.
<p>Ley de Medicamentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.59) Verificar que los precios aprobados se cumplan en el mercado nacional en coordinación con la DNM.
<p>Ley contra la Usura</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.12) La Defensoría mediante el procedimiento establecido en la LPC sancionara a aquellas entidades que no son supervisadas por la SSF.
<p>Ley de Creación del Consejo Nacional de Energía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.6) La Defensoría del Consumidor (DC) forma parte de la Junta Directiva del CNE.
<p>Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (Art.9) La DC participa en la integración del Consejo Nacional de Calidad. ● (Art.8) Algunas atribuciones de la DC son: Formular y dirigir la Política Nacional para la Calidad; nombrar una comisión de carácter técnico para darle seguimiento a la aplicación y ejecución de la Política Nacional para la Calidad; coordinar las distintas entidades que integran el sistema; conocer los planes, programas y proyectos a desarrollar por cada uno de los organismos integrantes del Sistema, respetando su autonomía y competencias.

Fuente: Defensoría del Consumidor.

III. Principales resultados y legados 2005 - 2015

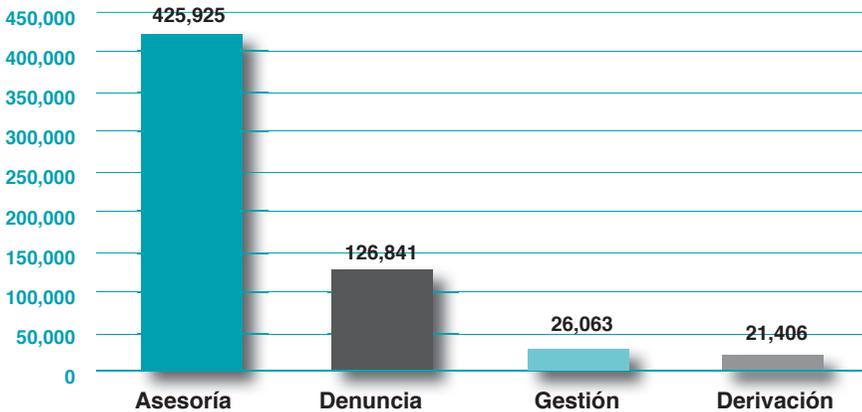
El producto del fortalecimiento institucional, el desarrollo integral del marco normativo y la ejecución de apuestas estratégicas de protección al consumidor, que ha guiado el camino de la Defensoría en estos 10 años, se reflejan en la integral atención de controversias de consumo, la efectiva restitución de derechos e intereses de los consumidores, el establecimiento y aplicación firme del procedimiento sancionatorio.

Además, se ha realizado una constante vigilancia de mercados, generación de información y transparencia de mercados, la apuesta estratégica de desconcentración y acercamiento de servicios, el fortalecimiento de la educación para el consumo y participación ciudadana, la efectiva protección y defensa jurídica de consumidores, la creación y consolidación de relaciones institucionales y cooperación internacional, el desarrollo institucional y el impacto en la ciudadanía cuyo reflejo son los reconocimientos que la misma ha otorgado a la institución. A continuación, se presenta el balance por cada una de las estrategias y los respectivos resultados obtenidos en estos 10 años de enérgico trabajo institucional, caracterizado por la responsabilidad y el compromiso con la protección de los derechos de nuestra población consumidora (Defensoría del Consumidor, 2014).

a. Atención de controversias de consumo

Entre octubre de 2005 y agosto de 2015, la Defensoría del Consumidor ha brindado un total de 600,235 atenciones, de las cuales 425,925 (71.0% del total) corresponden a asesorías, 126,841 (21.1%) a denuncias, 26,063 (4.3%) a gestiones y 21,406 (3.6%) a derivaciones.

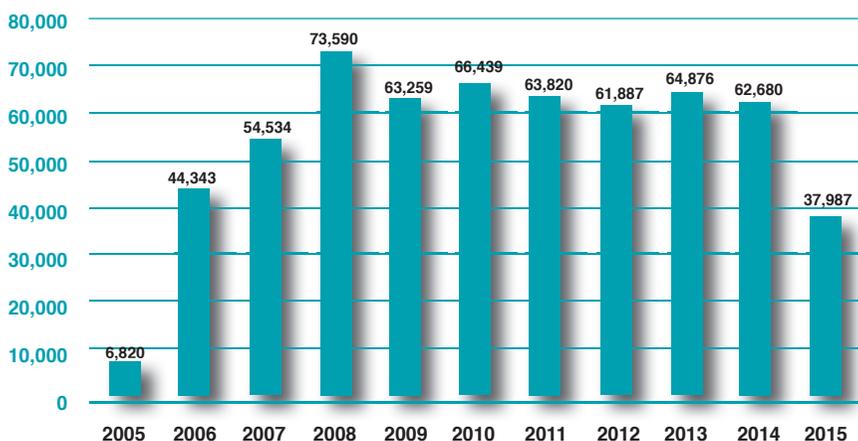
Gráfico 1. Tipo de atenciones brindadas por la Defensoría del Consumidor, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

El gráfico siguiente muestra la evolución experimentada por las atenciones, donde se observa que durante el último trimestre de 2005, la Defensoría brindó **6,820** atenciones. Posteriormente, en el período 2006-2008, se realizaron, en promedio, **57,489** atenciones anuales. Mientras que en el período 2009-2014, se han brindado **63,827** atenciones, en promedio, por año. Al mes de agosto de 2015 se reportan **37,987** atenciones.

Gráfico 2. Atenciones totales brindadas, octubre 2005-agosto 2015

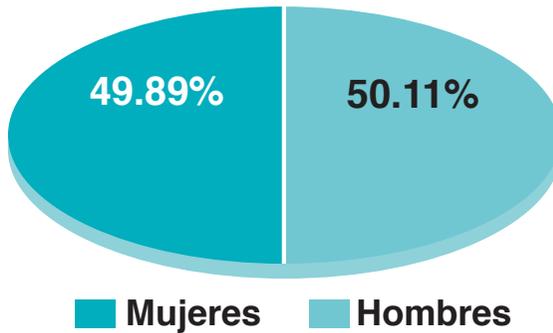


Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

De manera general, durante el período 2006-2014 se registra un promedio anual de **61,714** atenciones totales, equivalentes a un promedio de **5,143** atenciones mensuales.

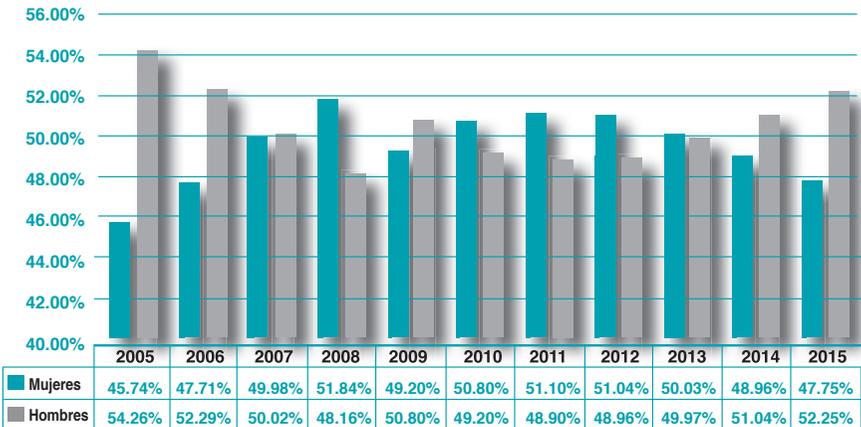
Por otra parte, al analizar a las personas beneficiadas con las atenciones, las cifras registran que la Defensoría del Consumidor ha brindado atenciones bajo un carácter inclusivo, ya que tal como se observa en los gráficos siguientes, se reportan atenciones relativamente balanceada a lo largo del período, hacia hombres (**49.89%**) y mujeres (**50.11%**).

Gráfico 3. Atenciones totales por género, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Gráfico 4. Evolución de las atenciones por género, octubre 2005-agosto 2015

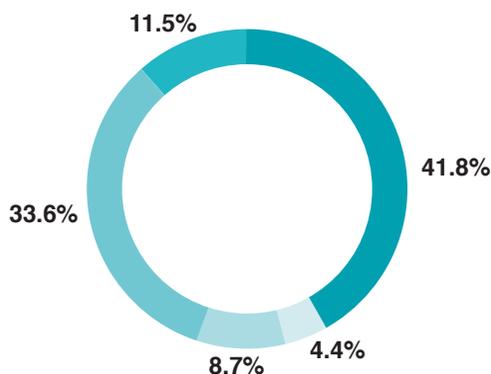


Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda de 2007, el total de salvadoreños de 18 o más años es de **3, 422,482** personas, comparado con las **600,235** atenciones totales brindadas por la DC durante el período de análisis, se estima que la institución ha atendido a más del **17%** de la población adulta de El Salvador.

El gráfico 5 muestra que el **75.4 %** de esta población ha sido atendida a través del Call Center y la Oficina de San Salvador, mientras que el **24.6%** restante en Santa Ana, San Miguel y Plan de la Laguna.

Gráfico 5. Atenciones por oficina, octubre 2005-agosto 2015

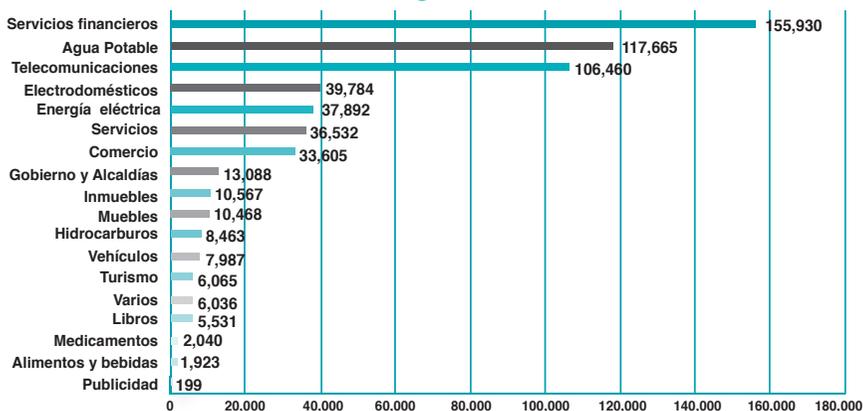


■ Call Center ■ Plan de la Laguna ■ San Miguel ■ San Salvador ■ Santa Ana

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Por otra parte, en el gráfico 6 se muestra que, durante el período, en el sector de servicios financieros se brindaron 155,930 atenciones, en agua potable 117,665 y en telecomunicaciones 106,460. Estos sectores en conjunto representaron el 63.32% de las atenciones totales, siendo estos los sectores donde la población consumidora ha demandado mayor atención.

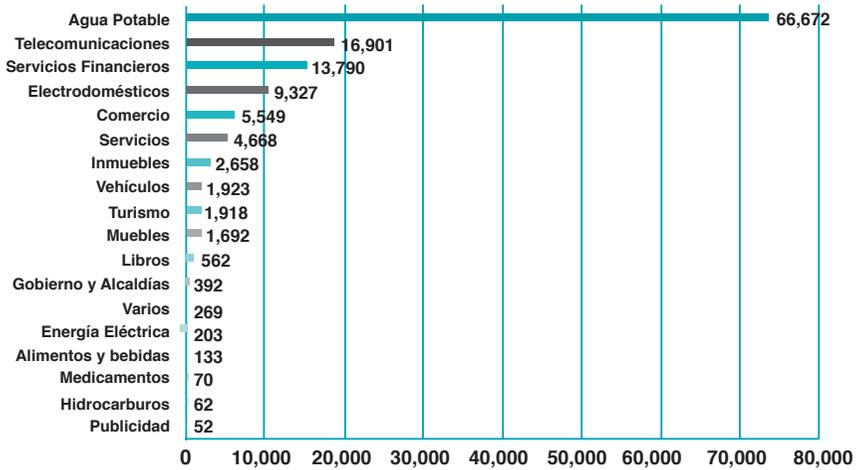
Gráfico 6. Atenciones por sector, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

En el gráfico 7 se muestra que de estas atenciones, el 21.1% son denuncias, las cuales se concentraron en el sector de agua potable (66,672), telecomunicaciones (16,901) y servicios financieros (13,790), representando el 76.8% de las denuncias totales.

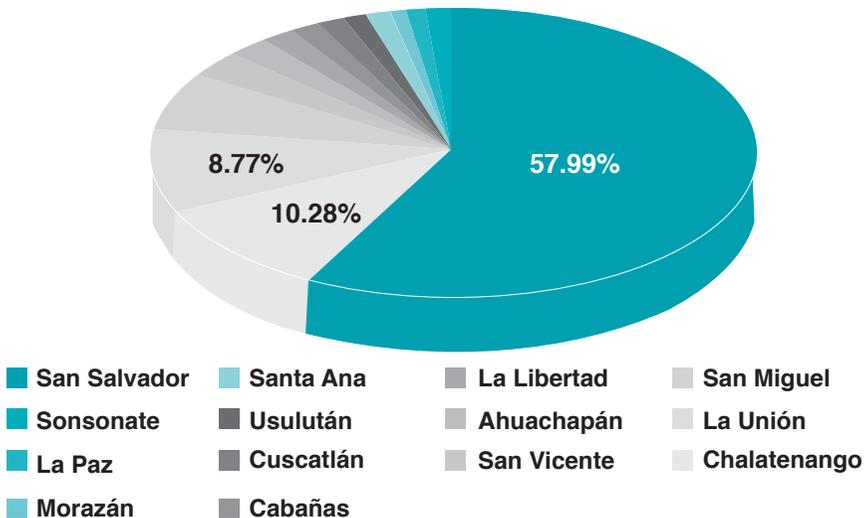
Gráfico 7. Sectores más denunciados por la población, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

El gráfico 8 refleja atenciones en los 14 departamentos del país, donde destacan San Salvador con el 58% de las atenciones totales; Santa Ana con 10.28% y La Libertad con 8.77%. Estos departamentos representan un total de 77.05% de las atenciones totales.

Gráfico 8. Atenciones según departamento, octubre 2005-agosto 2015

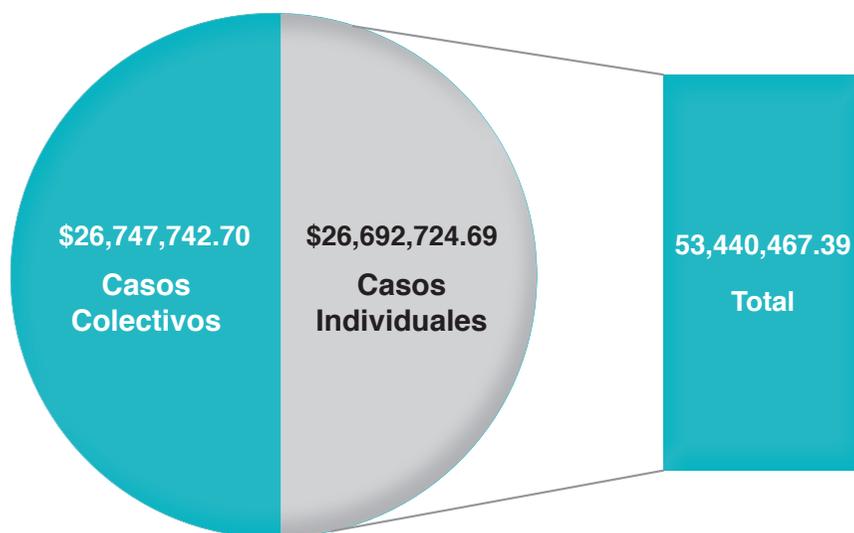


Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

b. Restitución de derechos e intereses de los consumidores

La actuación oportuna y la respuesta institucional efectiva a las denuncias y gestiones atendidas durante los primeros diez años han permitido proteger efectivamente la economía de las personas consumidoras, logrando recuperar un monto total de **\$53, 440,467.39** de los cuales **\$26, 747, 742.70 (50.05% del total)** corresponden a recuperaciones de casos colectivos y **\$26, 692,724.69 (49.95%)** a casos individuales.

Gráfico 9. Montos recuperados por casos individuales y colectivos, octubre 2005-agosto 2015 (En dólares)



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Durante los 10 años de las denuncias y gestiones atendidas, la Defensoría cerró con devolución el **51.6%**. De enero a agosto de 2015, estas devoluciones rondaron el **66.1%**.

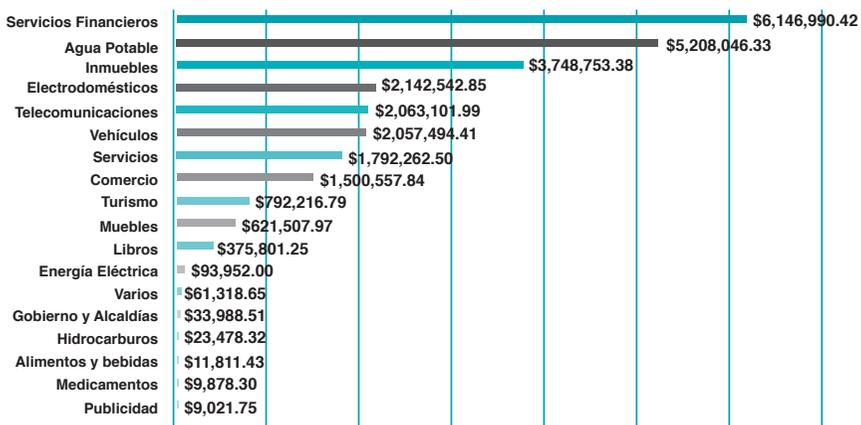
Cuadro 3. Montos recuperados en casos individuales, octubre 2005-agosto 2015

Tipo de atención	2005-2015	2015
Denuncia		
Cerradas	125,287	5,898
Con devolución	69,388	4,159
% de devolución	55.4%	70.5%
Monto Recuperado	\$23,782,540.06	\$1,271,924.71
Gestión		
Cerradas	25,893	898
Con devolución	8,579	330
% de devolución	33.1%	36.7%
Monto Recuperado	\$2,910,184.63	\$122,613.14
Total denuncias y gestiones cerradas	151,180	6,796
Total con devolución	77,967	4,489
% total de devolución	51.6%	66.1%
Monto Recuperado total	\$26,692,724.69	\$1,394,537.85

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Los primeros cinco sectores que reportaron más devoluciones a favor de los consumidores fueron, servicios financieros con \$ 6,146,990.42; agua potable \$5,208,046.33; inmuebles \$3,748,753.38; electrodomésticos \$2,142,542.85; y, telecomunicaciones \$ 2,063,101.99, representando un monto de \$ 19,309,434.97 (72.33% del monto total recuperado).

Gráfico 10. Devoluciones en casos individuales por sector, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor.

Entre las principales razones por las cuales se ha realizado una devolución en estos sectores, destacan las siguientes:

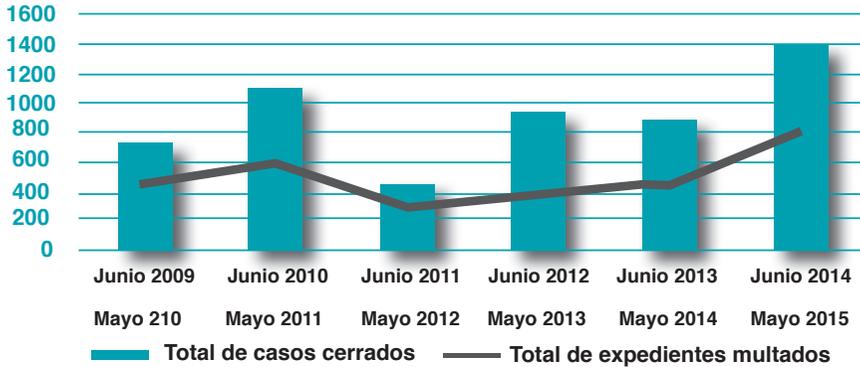
- **Servicios financieros** representa el **23.0%** (**\$6, 146,990.42**) del total de recuperaciones. Los montos recuperados provienen, principalmente, de casos en los que el proveedor cobró comisiones adicionales en créditos (otorgamiento y manejo de cuenta), por calcular incorrectamente los intereses de los pagos, cobros de membresías por renovaciones automáticas de tarjetas o emisión de tarjetas no solicitadas, cobros por seguros no solicitados en tarjetas de crédito y débito, y la no entrega de documentos de finiquito.
- **Agua potable**, el segundo sector más relevante con el **19.5%** (**\$5, 208,046.33**), presenta devoluciones por medidas erróneas de consumo de agua, desperfectos en el medidor, y cobro de consumo estimado (cobrar sin confirmar el consumo real en el medidor).
- Los motivos de las devoluciones en el sector de inmuebles, que ocupa el tercer lugar con el **14.0%** (**\$3, 748,753.38**), se concentran en cálculos erróneos de los intereses de los pagos, la falta de entrega de documentos de propiedad y finiquito (desgravación) y la no devolución de adelantos cuando el consumidor decide no adquirir el inmueble.
- **Electrodomésticos**, que ocupa el cuarto lugar con el **8.0%** (**\$2, 142,542.85**), se caracteriza porque en la mayor parte de los casos, los productos presentan desperfectos y el proveedor no cumple con su obligación de cambiar el electrodoméstico por uno nuevo, uno de igual valor, repararlo o devolver el dinero de la compra.
- **Telecomunicaciones**, en quinto lugar con **7.7%** (**\$2, 063,101.99**), se caracteriza porque los consumidores reclaman mayoritariamente por cobros de servicios que no han solicitado (como roaming, mensajes por suscripción y navegación).

c. Procedimiento sancionatorio

El Tribunal Sancionador, en su calidad de órgano facultado de la Defensoría del Consumidor para instruir los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de protección al consumidor, cerró **1,870** casos desde su creación hasta el año 2009 y, a partir de esa fecha hasta agosto de 2015 ha cerrado **5,570** expedientes de casos adicionales. El acumulado en estos 10 años de trabajo es de **7,440** casos.

De los casos cerrados hasta el año de 2009, el Tribunal Sancionador **multó 1,057 expedientes** y, desde mayo 2009 hasta agosto de 2015 los resultados se elevaron hasta los **2,955 casos multados**; en total de **4,012 expedientes multados** en los primeros 10 años de institucionalidad.

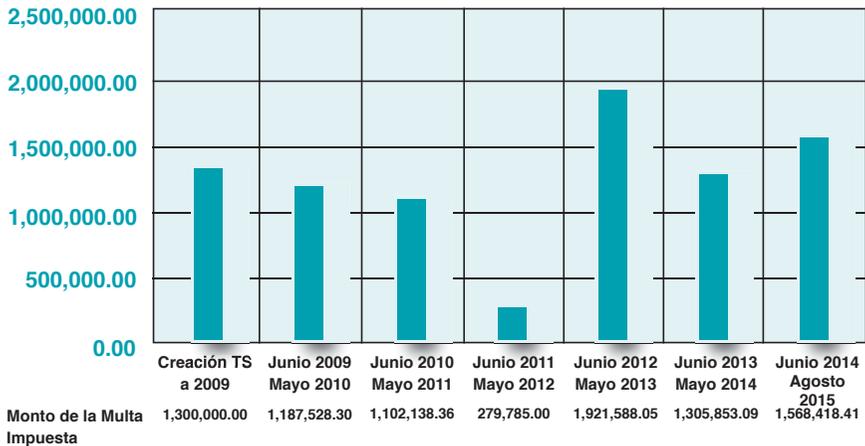
Gráfico 11. Casos cerrados y expedientes multados, octubre 2005-agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor.

En cuanto al monto de las sanciones impuestas, entre octubre 2005 y mayo 2009, el Tribunal sancionó con multas que en conjunto sumaron \$ 1, 300,000 dólares y en el período junio 2009 - julio 2015 las multas impuestas fueron de \$7, 365,311.21. En total, las multas impuestas en 10 años ascienden a \$8, 665,311.21. En el segundo lustro de la Defensoría, el mayor monto de multas impuestas corresponde al período de junio 2012 a mayo 2013 con \$ 1, 921,588.05.

Gráfico 12. Sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador, 2005-2015 (En dólares)



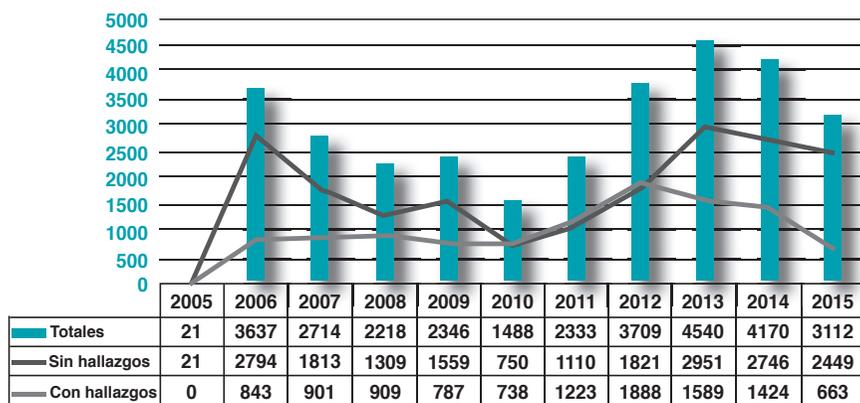
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

En relación al ejercicio de la facultad sancionadora, es conveniente señalar que cada vez más las resoluciones del Tribunal Sancionador son confirmadas por la Corte Suprema de Justicia, ya sea mediante sentencias de la Sala de lo Contencioso Administrativo o de la Sala de lo Constitucional, con lo cual se evidencia y fortalece la aplicación del procedimiento administrativo y la legalidad de las actuaciones realizadas por la Defensoría del Consumidor.

d. Vigilancia de mercados

La vigilancia de mercados implementada entre 2005 y 2015 por la Defensoría permitió realizar a diferentes proveedores de bienes y servicios un total de **30,288** inspecciones, de las cuales en **19,323 inspecciones (63.8%)** se constató cumplimiento de Ley de Protección al Consumidor (LPC), y en **10,965 (36.2%)** se detectó algún tipo de incumplimiento. En el gráfico 13, se muestra el comportamiento de las inspecciones totales realizadas durante el período de análisis así como las inspecciones sin hallazgo y con hallazgo.

Gráfico 13. Inspecciones realizadas por la Defensoría del Consumidor (2005-2015)



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Adicional a lo anterior, la Defensoría ha realizado un constante monitoreo en sectores donde la ciudadanía ha demandado mayor atención, por ejemplo, los 3 sectores donde mayores inspecciones se han realizado son: *farmacias y hospitales privados* **6,616 (21.84%)**; restaurantes **6,097**

(20.13%); y tiendas 3,627 (11.98%). Lo anterior implica que las inspecciones realizadas en los 3 rubros mencionados alcanzan el 53.95% del total de inspecciones realizadas en los 10 años de la Defensoría. A continuación, el detalle de las inspecciones realizadas por sector.

Cuadro 4. Inspecciones por sector, 2005-2015

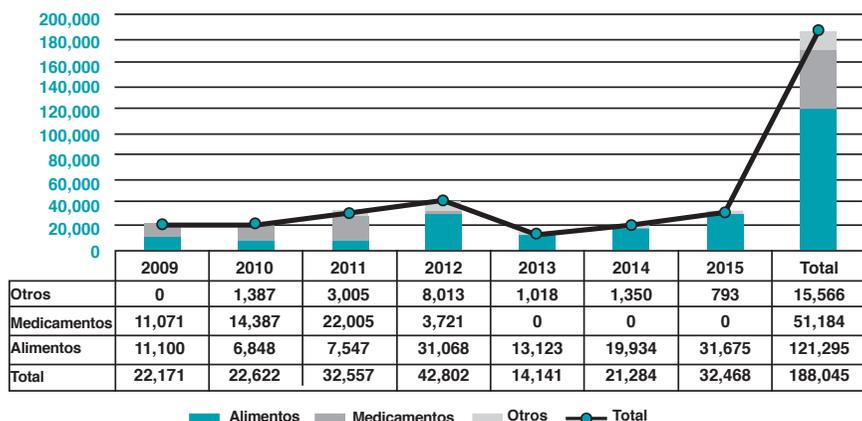
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Farmacias y hospitales	0	438	321	355	414	583	870	240	1843	690	862	6,616
Restaurantes	1	519	648	662	476	360	448	991	754	685	553	6,097
Tiendas	0	712	291	310	240	40	240	749	357	451	237	3,627
Supermercados	2	391	399	266	487	227	234	389	238	357	101	3,091
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	0	323	117	37	328	52	231	71	95	428	35	1,717
Cafeterías en centros educativos	0	0	0	0	0	0	0	331	516	426	113	1,386
Tiendas de conveniencia	0	111	136	208	111	83	70	200	158	183	113	1,373
Almacenes de muebles y electrodomésticos	0	246	193	88	63	59	19	230	91	124	12	1,125
Librerías	0	30	10	6	0	4	41	136	259	313	155	954
Proveedores de granos	0	0	0	1	0	1	1	0	0	234	641	878
Telecomunicaciones	0	25	33	21	19	8	0	12	2	15	1	136
Servicios financieros	0	0	3	3	2	0	0	1	1	46	2	58
Lotificadoras	0	4	0	0	0	0	0	0	49	15	0	68
Venta de vehículos, repuestos y talleres	0	9	17	2	6	1	5	6	5	8	6	65
Otros proveedores de alimentos ²	0	127	8	109	31	12	16	228	63	26	66	686
Otros ³	18	702	538	150	169	58	158	125	109	169	215	2,411
Total general	21	3637	2714	2218	2346	1488	2333	3709	4540	4170	3112	30,288

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Es importante destacar que como resultado de las inspecciones y con el objetivo de proteger la salud de los consumidores, entre junio 2009 y agosto 2015, se emitieron medidas cautelares que permitieron la destrucción de 188,045 productos vencidos de los cuales 121,295 eran alimentos y 51,184 medicamentos.

- La categoría "Otros proveedores de alimentos" incluye a distribuidoras de harina, cafeterías de hospitales, cafeterías de cines, expendios de alimentos, lácteos sorbeterías, ventas de alimentos que no son preempacados, etc.
- La categoría "Otros" incorpora ventas de artesanías, bazares, agroservicios, ferreterías, gasolineras, ventas de accesorios para hogar, ópticas, ventas de accesorios para computadoras, almacenes de telas, gimnasios, parqueos, clínicas estéticas, salones de belleza, quioscos, etc.

Gráfico 14. Productos vencidos identificados en inspecciones (junio 2009-agosto2015)



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Entre junio de 2010 y agosto de 2015, la Defensoría fortaleció estratégicamente la verificación del mercado de alimentos. Con el apoyo del programa PROCALIDAD⁴ se desarrollaron **429** planes de verificación que incluyeron: 96 estudios de inocuidad y calidad, que permitieron realizar análisis de laboratorio a **987** productos; **212** análisis de contenido neto a **3,653** productos; y **121** verificaciones de etiquetado general y nutricional a **1,583** productos. En general, se identificó un cumplimiento de las disposiciones legales en el **73%** de los productos, por consiguiente, se encontró un incumplimiento del **27%**. En los resultados resalta que la realización de estudios, prácticamente, se ha sextuplicado mientras que los productos con hallazgos de incumplimiento se han reducido en un **55%**, es decir, se ha elevado el monitoreo en el mercado de alimentos, pero al mismo tiempo se ha identificado mayores niveles de cumplimiento a las normativas legales del rubro. El cuadro siguiente presenta los datos generales de los estudios realizados por la Defensoría del Consumidor.

4 El programa PROCALIDAD contó con el financiamiento de la Unión Europea con una inversión de más de 16 millones de dólares; su ejecución permitió la creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, así como su marco legal y el fortalecimiento institucional de toda la infraestructura nacional de la calidad, en especial de los organismos técnicos dedicados a la acreditación, normalización, certificaciones, metrología, evaluaciones de la conformidad y también destinó importantes recursos para apoyar a la Defensoría del Consumidor.

Cuadro 5. Estudios de inocuidad y calidad, contenido neto y etiquetado (General y Nutricional), 2010-2015

Año	Cantidad de estudios realizados	Número de marcas verificadas	Número de productos verificados	Hallazgos					
				Productos con cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Productos con incumplimiento	Porcentaje de incumplimiento	Productos Verificados que no poseen Etiquetado Nutricional	Porcentaje de productos verificados que no poseen etiquetado nutricional
2010	13	131	145	31	21.4%	114	78.6%	-	-
2011	55	480	1094	607	55.5%	487	44.5%	-	-
2012	91	652	1486	1122	75.5%	364	24.5%	-	-
2013	74	429	950	722	76.0%	228	24.0%	-	-
2014	109	786	1312	1115	85.0%	188	14.3%	9	0.7%
2015	87	670	1236	944	76.4%	275	22.2%	17	1.4%
Total	429	3,148	6,223	4,541	73.0%	1,656	26.6%	26	0.4%

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Los resultados de estas verificaciones fueron divulgadas regularmente a través del suplemento “Protección al consumidor y Calidad” publicado en periódicos nacionales. En todos los casos en que la Defensoría encontró algún incumplimiento activó los respectivos procesos sancionatorios de conformidad a la ley.

En la misma sintonía, una herramienta importante ha sido la realización de auditorías. En el período 2005-2015, se realizaron auditorías a diferentes empresas en los sectores granos básicos, financiero y casas comerciales, con el objeto de identificar prácticas o conductas que afecten los intereses económicos de las consumidoras y los consumidores o que atenten contra sus derechos comprendidos en la LPC. Dichas auditorías son las siguientes:

■ Auditorías a proveedores de granos básicos

- Entre mayo y julio del 2008, la Defensoría inició una investigación con el fin de determinar la existencia de una práctica indebida que pudiese explicar el comportamiento atípico de los precios del frijol. Como parte de esta investigación en tres proveedores se detectaron indicios de acaparamiento que fueron comunicados a la Fiscalía General de la República.
- Entre septiembre y octubre 2010, la Defensoría en conjunto con el Ministerio de Hacienda (MH) y la Policía Nacional Civil (PNC), con el apoyo de la Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia, realizó

auditorías a 6 principales importadores y comercializadores de frijoles en el país, con la finalidad de determinar si los movimientos de precios respondían a prácticas prohibidas por la Ley.

Como resultado de la auditoría se encontraron indicios que 4 empresas (Agroindustrias Gumarsal, Agencia Mira, Comercial Santiaguito y Comercial Cruz) realizaron maniobras o artificios tendentes a causar incrementos injustificados en el precio del frijol. Por esta practica abusiva, estos proveedores fueron sancionados por el Tribunal de la Defensoría con una multa que en conjunto sumó \$154,990.40. Estos casos se encuentran en la Sala de lo Contencioso Administrativo del Órgano Judicial, debido a que los proveedores recurrieron la resolución emitida por el Tribunal Sancionador.

- Entre mayo y octubre de 2011, se realizó un operativo conjunto con el Ministerio de Hacienda y la Policía Nacional Civil, a raíz de la Depresión tropical 12-E, para auditar a 8 de los principales establecimientos comercializadores de maíz, con la finalidad de monitorear precios de venta y de compra. Como producto de la oportuna intervención del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, se logró estabilizar los precios del maíz.
- La Defensoría auditó, entre mayo y agosto de 2014, a 37 proveedores de granos básicos. La auditoría reveló el hallazgo de elementos suficientes para considerar que 6 de los 37 comercializadores investigados, habrían realizado conductas y prácticas que a juicio de la Defensoría del Consumidor son constitutivas de delito relativos “al mercado, la libre competencia y la protección al consumidor”, así como de delitos relativos a la “hacienda pública”.

En defensa del derecho a la seguridad alimentaria económica y jurídica de las personas consumidoras, estos 6 casos fueron notificados a la Fiscalía General de la República. Los proveedores a quienes se les atribuye estas conductas y prácticas son: Cruco S.A. de C.V.; Distribuidora Lourdes S.A. de C. V. (DILOSA); Distribuidora Salvadoreña Universal S.A de C.V. (DISALUN); Fikateli S.A.de C.V.; Julio Óscar Quintanilla Polanco; y, Víctor Manuel Minera Herrera (Agencia Mira).

■ Auditoría a casas comerciales:

- Entre los años 2010 y 2012, se realizaron auditorías a 3 grupos

empresariales: OMNISPORT, UNICOSERVI (La Curacao, Almacenes Tropigas, Radioshack y Loco Luis) y Grupo Monge (Prado y El Gallo Más Gallo), con el objetivo de identificar posibles prácticas de cobros indebidos de intereses. La cartera auditada fue de 275,877 créditos. Habiéndose constatado infracciones a la ley, consistente en cobros indebidos de intereses se realizó el proceso de devoluciones por un monto de \$1,699,540.75, beneficiando a más de 96,700 personas consumidoras.

■ Auditorías a proveedores de servicios financieros:

- Con el fin de identificar prácticas o cláusulas abusivas en perjuicio de los derechos e intereses de los consumidores, se auditó a la Asociación de Ahorro y Crédito Tazumal de R.L. para lo cual se analizó una muestra del 37.33% del total de préstamos otorgados en el período octubre 2007 - julio 2009. Se determinaron infracciones a la ley por la no diferenciación entre 365 y 366 días del año para el cobro de intereses y cobro de intereses no devengados. Por estas infracciones el Tribunal Sancionador de la Defensoría impuso una multa de \$10,580.50 y ordenó una devolución de \$3,453.44, a favor de 221 consumidores verificados por la auditoría; más lo que se haya cobrado indebidamente a los 371 clientes de la referida asociación que no fueron incluidos en la muestra seleccionada.
- La Defensoría auditó entre junio y noviembre de 2012, la cartera de créditos de La Hipotecaria, S.A., con el propósito de verificar el cumplimiento de la LPC, en particular se analizaron los cobros de intereses, cargos, comisiones y cuotas. La auditoría encontró algunos indicios de posibles infracciones a la ley, por inconsistencias en la base de cálculo de intereses en relación con el año calendario, cobro de comisiones por manejo de seguros, por servicios y de cuotas anticipadas denominadas prepago, así como recargos por pagos anticipados. Por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, el Tribunal Sancionador impuso al proveedor una multa de \$268,650.00 .
- También, en el período comprendido del 27 de junio de 2014 al 27 de febrero de 2015, se realizó auditoría a una cartera de 13,396 créditos otorgados por Grupo Q (11,173) y CREDI Q (2,223), entre el 1 de junio de 2012 y el 31 de mayo de 2014.

Esta auditoría tuvo como propósito verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Ley contra la Usura, entre otras disposiciones, las relacionadas al cobro de intereses y cargos realizados.

La auditoría encontró indicios de infracciones a la ley, entre otros, por cobros indebidos por más de tres millones de dólares a sus clientes, renuncia anticipada a los derechos de los consumidores y cláusulas abusivas. Este caso ya ha sido remitido al Tribunal Sancionador.

Así mismo, entre junio de 2009 y agosto de 2015, se realizaron **27 estudios e investigaciones** de diferentes temáticas tales como: precios y comercialización de granos básicos, hábitos de consumo, tarifas de servicios telefónicos y servicios de telecomunicaciones, servicios turísticos, publicidad engañosa y sexista, entre otros. De esta forma, se identifican posibles prácticas indebidas, al mismo tiempo que se genera información útil para los consumidores y contribuye a una mayor transparencia de mercados.

e. Información y transparencia de mercados

La Defensoría realiza sondeos de precios de productos básicos en supermercados, granos básicos en mercados mayoristas, útiles escolares en librerías, medicamentos en farmacias y hospitales privados, etc., información que se publica para contribuir a la toma de mejores decisiones de los consumidores y para potenciar la transparencia de los mercados.

Entre junio 2009 y agosto 2015, se realizaron un total de 783 sondeos de precios de productos básicos y alimentos, medicinas, útiles escolares, combustibles, materiales de construcción, etc., lo que permitió hacer 56,922 visitas a distintos establecimientos comerciales.

Dentro de los rubros por tipo de establecimiento, durante el período junio 2009-agosto 2015, destacan: Granos básicos, frutas y verduras en mercados con **29,075** visitas; Harina de trigo con **9,394** visitas; y Productos básicos en supermercados con **7,682** visitas.

Cuadro 6. Sondeos realizados según el rubro, junio 2009-agosto 2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Útiles escolares	0	2	2	2	2	2	2	12
Harina de trigo	9	15	12	45	44	45	21	191
Envío de remesas	0	1	12	11	12	12	7	55
¿Quién es Quién en los precios?	5	9	13	12	11	24	12	86
Medicamentos	5	11	12	6	0	0	0	34
Productos básicos en supermercados	7	11	12	20	46	44	28	168
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	9	15	12	41	45	45	29	196
Fertilizantes	0	0	0	13	11	13	4	41
Total	35	64	75	150	171	185	103	783

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Esta información se difundió a través de material impreso, actividades con la prensa; y, a partir de diciembre de 2012, en el Observatorio de Precios, que puede consultarse en los siguientes sitios web: www.defensoria.gob.sv, www.observatoriodeprecios.gob.sv, y www.infoutil.Gobiernoabierto.gob.sv. Cabe mencionar que el observatorio permite monitorear y publicar periódicamente precios de más de 211 productos básicos en supermercados y mercados, entre otros proveedores. Para mejorar y ampliar la difusión de estos sondeos, en enero de 2015, la Defensoría puso a disposición de la ciudadanía la aplicación para teléfonos móviles Android, Apple y BlackBerry, que puede descargarse en <http://aplicativos.defensoria.gob.sv/odpmovil/>.

Cuadro 7. Establecimientos visitados en sondeos de precios según el rubro, junio 2009-agosto 2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Útiles escolares	0	205	265	339	328	392	414	1,943
Harina de trigo	398	579	524	2191	2345	2326	1031	9,394
Envío de remesas	0	26	312	286	312	312	182	1,430
¿Quién en los precios?	112	234	406	402	475	1124	478	3,231
Medicamentos	187	391	428	215	0	0	0	1,221
Productos básicos en supermercados	256	459	608	880	2139	2075	1265	7,682
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	1191	2156	1516	4596	7990	6995	4631	29,075
Fertilizantes	0	0	0	1140	628	867	311	2,946
Total	2,144	4,050	4,059	10,049	14,217	14,091	8,312	56,922

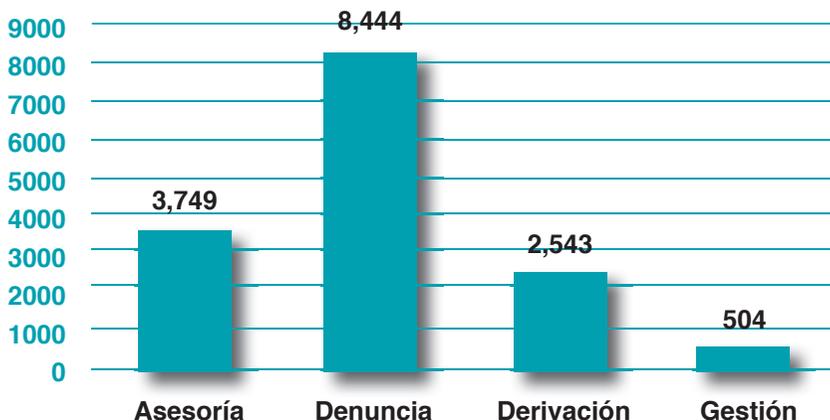
Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

f. Desconcentración y acercamiento de servicios

En el marco de la estrategia para acercar servicios y fortalecer la cohesión institucional con la ciudadanía y dada la demanda de la población consumidora de las zonas de La Libertad, Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán, a partir del 18 de junio de 2010, se abrió un nuevo Centro de Solución de Controversias en las oficinas centrales de la Defensoría, situado en el complejo industrial del Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán. Otro importante paso fue el desarrollo, en 2010, de la “Defensoría en Línea”, que hasta agosto de 2015 ha brindado **20, 051** atenciones a **4,711** usuarios registrados.

A los 4 Centros de Solución de Controversias (CSC) de la Defensoría, en el período junio 2009 – agosto 2015, se le sumaron **10 Ventanillas Departamentales** creadas en coordinación con el Ministerio de Gobernación y las gobernaciones políticas departamentales. El funcionamiento de dichas Ventanillas ha permitido la atención de **15,240** consumidores, la resolución de **7,838** casos y facilitado la devolución de **\$901,369.20**.

Gráfico 15. Atenciones en Ventanillas Departamentales junio 2009-agosto 2015

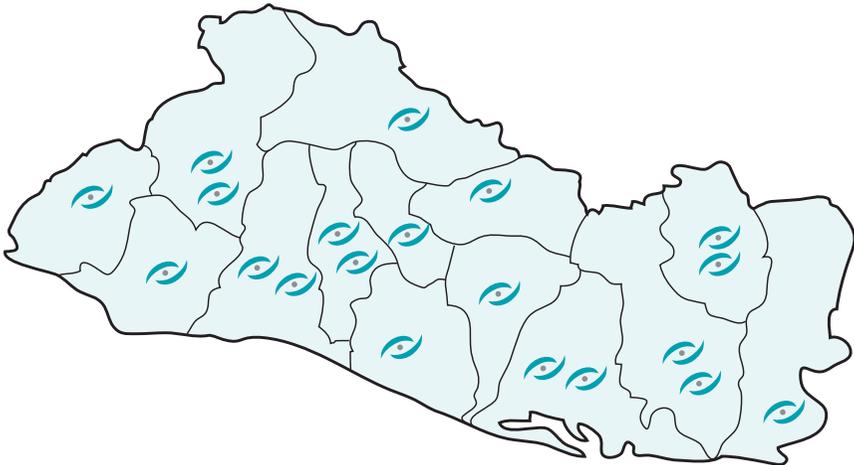


Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Adicionalmente, se puso en marcha la “Defensoría móvil”, que ya ha visitado los **262** municipios del país, permitiendo la realización de **2,421** jornadas móviles que atendieron a **23,207** consumidores.

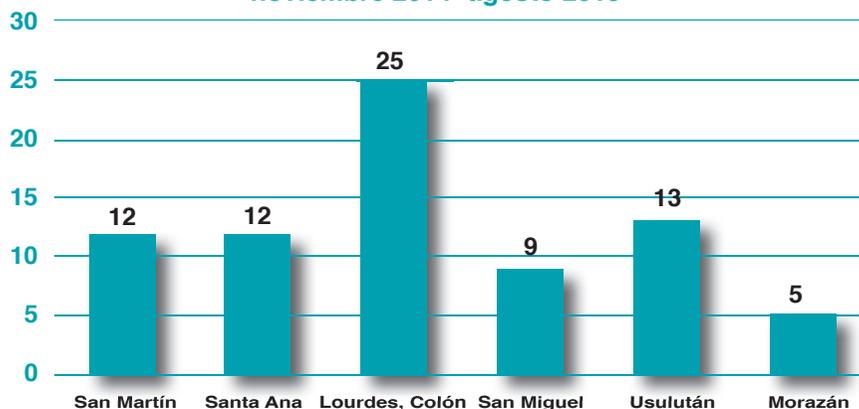
Sumado a este esfuerzo destacan también las “Defensorías de temporada”, que son jornadas de prestación de servicios en territorios y en coyunturas de alto consumo y movilidad de las personas consumidoras. Dentro de estas acciones para acercar los servicios institucionales destacan las siguientes: Defensorías: “Escolar”, en enero de cada año; “Veraniega”, en temporada vacacional de Semana Santa”, implementada en los lugares turísticos más visitados por la población consumidora; “Juliana”, en el mes de julio, durante las fiestas patronales de Santa Ana; “Agostina”, durante la primera semana de agosto; “Novembrina” cada noviembre durante las fiestas patronales de San Miguel; y la “Navideña” durante la cual se realizan múltiples jornadas en municipios de alto movimiento comercial y centros comerciales más visitados.

A partir de la coordinación con otras instituciones del Estado, también se realizan esfuerzos de descentralización de servicios, uno de ellos es a través de los gabinetes móviles de gestión departamental que se implementan en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Cuscatlán, Chalatenango, San Miguel, Morazán, Ahuachapán, Santa Ana y La Unión.



En noviembre de 2014, la Defensoría implementó las Ventanillas de Atención a la Consumidora en las seis sedes de “Ciudad Mujer”: en Colón, Santa Ana, San Martín, San Miguel, Usulután y Morazán, con el fin de acercar y ampliar los servicios hacia otros estratos de población, en particular de los más vulnerables. En estas ventanillas, se han atendido un total de **76 consumidoras**, de acuerdo al detalle del gráfico 16.

Gráfico 16. Atenciones brindadas en Ciudad Mujer, noviembre 2014- agosto 2015



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Adicionalmente, la Defensoría ha realizado una serie de talleres que han beneficiado a 184 mujeres usuarias de Ciudad Mujer, en el marco del módulo de autonomía económica, según el detalle del Cuadro 8.

Cuadro 8. Talleres y capacitaciones impartidas en sedes de Ciudad Mujer, noviembre 2014-agosto 2015

Temáticas	Sede	Mujeres
Inducción para atención de consumidores y difusión de los servicios de la ventanilla		10
Etiquetado de alimentos pre-envasados	San Martín	24
Inducción para atención de consumidores y difusión de los servicios de la ventanilla	San Miguel	11
Etiquetado de alimentos pre-envasados	San Martín	11
Inducción para atención de consumidores y difusión de los servicios de la ventanilla	Usulután	8
Etiquetado de alimentos pre-envasados	Colón	12
Inducción para atención de consumidores y difusión de los servicios de la ventanilla	Santa Ana	7
	Colón	15
Derechos básicos de las personas consumidoras	San Miguel	15
	Usulután	15
	San Martín	13
Ahorro y presupuesto familiar	Usulután	10
	Santa Ana	8
Inducción para atención de consumidores y difusión de los servicios de la ventanilla	Colón	10
Derechos básicos de las personas consumidoras	Santa Ana	15
Total		184

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

La Defensoría también se ha integrado con su talento humano y plataforma de servicios en 33 “Festivales para el Buen Vivir”, iniciativa promovida

por Margarita Villalta de Sánchez, Primera Dama de la República. Los festivales son espacios de convivencia familiar en el que se fortalece la vinculación entre las instituciones del Estado y la ciudadanía, generando una nueva cultura de participación ciudadana y de transparencia y compromiso gubernamental.

g. Educación para el consumo y participación ciudadana

En el período octubre 2005-mayo 2009, se realizaron **1,218** capacitaciones a líderes comunitarios y estudiantes, entre otros; se brindó apoyo en el proceso de organización de **11 asociaciones** de consumidores; y se hicieron aportes para la elaboración y difusión de cartas de derechos en **72** instituciones que ofrecen servicios a usuarios.

Entre junio 2009 y agosto 2015 se desarrollaron más de **1,371** talleres y capacitaciones que en conjunto permitieron fortalecer el conocimiento de derechos de **152,136** personas, dentro de las cuales se tuvieron como participantes a estudiantes y docentes, empleados públicos y privados, líderes comunitarios, periodistas y jueces, entre otros.

En lo que respecta a la participación organizada de las personas consumidoras, actualmente, existen **30** asociaciones de consumidores legalmente constituidas, de las cuales **16** están acreditadas ante la Defensoría y las otras **14** asociaciones, a pesar de no estar acreditadas, cuentan con una estructura de funcionamiento y legalidad reconocida. Entre otras modalidades de apoyo de la Defensoría, con el fin de fomentar la participación ciudadana en la protección de los derechos de las personas consumidoras, destaca el financiamiento de proyectos para las asociaciones a través de fondos concursables; así como capacitación y formación de diplomados realizados junto con las universidades y el acompañamiento de las asociaciones en la “Defensoría móvil”.

Asimismo, resalta que en este período, la Defensoría y el Ministerio de Educación (MINED) han trabajado en la formación de funcionarios en tópicos relativos a la educación para el consumo sostenible desarrollando las capacidades de directores, asistentes técnicos pedagógicos y docentes; asimismo, se han elaborado y socializado guías de educación primaria (1° y 2° Ciclo), otras para tercer ciclo y bachillerato, así como un cuadernillo de alfabetización en consumo sostenible. Es destacado que el tema de la educación para el consumo avanza como eje transversal en pilotaje con **470** centros educativos públicos.

h. Efectiva protección y defensa jurídica de consumidores

La Defensoría del Consumidor en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM) y el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP) han revisado modelos y contratos de adhesión y sus anexos, que utilizan los proveedores de servicios financieros en las contrataciones, para verificar que los contratos cumplen y respetan los derechos de las personas consumidoras. Hasta la fecha, se han verificado alrededor de **2,266** contratos.

En cumplimiento de esta estrategia, entre 2005 y 2015, la Defensoría desarrolló **13,799** casos colectivos de interés difuso que se produjeron a partir de las inspecciones realizadas y otros 808 casos colectivos de interés difuso como resultado de diversos estudios realizados para proteger los derechos de los consumidores; también se realizaron 84 casos colectivos de interés determinado y **236** casos de representación judicial a favor de las personas consumidores.

i. Relaciones institucionales y cooperación internacional

La Defensoría promovió la creación del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO) y aportó al Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor. También, se ha contribuido al desarrollo de la Red de Consumo Seguro y Salud, iniciativa de la Organización de Estados Americanos (OEA), que entre otros temas busca poner en funcionamiento el sistema interamericano de alertas rápidas. La Defensoría se integró a la Red en el año 2010 y es, actualmente, la autoridad designada como representante por parte de El Salvador ante dicha Red.

A nivel nacional, la Defensoría ha suscrito convenios y acuerdos de cooperación con **17** instituciones públicas y con **5** universidades, las cuales se presentan en el cuadro siguiente.

Cuadro 9. Convenio y acuerdos firmados por la DC, 2009-2014

Institución	Fecha de suscripción
SC	15/07/2009
UNIVO	14/08/2009
LNB	16/09/2009
BCR, SSF, SV, SP, IGD	29/09/2009
MAG, MINSAL	09/10/2009
SIGET	23/12/2009
UMOAR	10/03/2010
GOBERNACIÓN	10/03/2010
USO	10/03/2010
UMA	13/05/2010
CIFCO	05/07/2010
UP	19/01/2011
VMRREESE	29/06/2011
DNM	04/05/2012
CSJ	14/12/2012
ISDEMU	01/10/2013
MINEC	17/03/2014

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Asimismo, en el plano internacional, la Defensoría ha mantenido y fortalecido las relaciones con agencias de protección al consumidor en Centro América e Iberoamérica, con Consumers International y la Red Consumo Seguro y Salud; y ha logrado importante cooperación financiera de la Unión Europea, Agencia de Cooperación de Corea (KOICA), Embajada de Taiwán y Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), entre otros.

j. Fortalecimiento y desarrollo institucional

El fortalecimiento progresivo que entre 2005 y 2015 ha mostrado la institucionalidad de protección al consumidor se expresa no solo en las nuevas competencias y atribuciones, sino en la asignación presupuestaria y el talento humano que también creció en número tal como se observa en el cuadro 10.

Cuadro 10. Presupuesto Estatal aprobado a la Defensoría del Consumidor (en dólares) y número de empleados, 2005-2015

Año	Presupuesto aprobado	Número empleados
2005	557,470.00	61
2006	1,900,000.00	56
2007	3,100,000.00	140
2008	4,266,130.00	163
2009	4,615,780.00	203
2010	4,633,955.00	204
2011	5,554,665.00	210
2012	5,657,470.00	250
2013	5,412,335.00	252
2014	5,639,935.00	261
2015	5,647,100.00	268

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 2005-2015.

Debe tenerse en cuenta que lo presentado en el cuadro anterior es el presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa. La Defensoría ha logrado incrementos de presupuesto gracias a su buen desempeño y los resultados mostrados; como también de recursos provenientes de la cooperación internacional, este es el caso de los presupuestos de los años 2011, 2012, 2013 y 2014 que obtuvieron ingresos adicionales a través del programa PROCALIDAD financiado por la Unión Europea.

Con el apoyo de estos recursos se logra fortalecer de manera sustantiva la capacidad de vigilancia del mercado; y se proporciona información a las personas consumidoras sobre los resultados obtenidos de los estudios de calidad, inocuidad y contenido neto realizados a los productos de alto consumo de la población. Por tanto, este apoyo financiero permite fortalecer la capacidad de institucional de inspección y verificación de las normas de calidad, pesos, medidas e inocuidad de productos de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor.

Cuadro 11. Presupuesto aprobado y modificado para la Defensoría del Consumidor. Período 2011-2014 (en dólares)

Año	Presupuesto aprobado	Cooperación	Presupuesto modificado
2011	5,554,665.00	872,545.00	6,427,210.00
2012	5,657,470.00	1,128,938.00	6,786,408.00
2013	5,412,335.00	1,023,262.00	6,435,597.00
2014	5,639,935.00	655,435.00	6,295,370.00

Fuente: Memoria de Labores de varios años de la Defensoría del Consumidor.

Adicionalmente, en marzo 2015, logró la **certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008** para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo”, certificación internacional otorgada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) lo que beneficia a los consumidores reduciendo los tiempos de atención y recepción de la denuncia, así como de la tramitación en avenimiento y/o conciliación. En este último caso el tiempo de tramitación se redujo de **41 días** en el año 2010 a **23 días** en 2014.

Como resultado del compromiso institucional y visión renovada de los dos Gobiernos del cambio, también destaca como un logro importante la **acreditación como Organismo de Inspección bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012**, otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA). Esta acreditación proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección que realiza la Defensoría del Consumidor. Es relevante destacar que la Defensoría es, a nivel centroamericano, la primera agencia gubernamental de protección al consumidor acreditada bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012.

Un componente relevante del fortalecimiento de la Defensoría es la apuesta por la transparencia como un elemento clave en del desempeño institucional y en la construcción de una sociedad más informada y crítica. En 2010, se oficializa Política de Transparencia y se habilita la Oficina de Información y Respuesta (OIR) como parte del compromiso con el derecho de la ciudadanía a pedir cuentas, solicitar y recibir información y vigilar que los servidores de la institución realicen sus funciones con probidad y transparencia.

Importante destacar que la Defensoría oficializó su política y habilitó su oficina OIR previo a la aprobación y puesta en marcha de la misma Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), que data desde diciembre de 2010 y que fue aprobada finalmente en 2011. Posteriormente, la

OIR se transformó en la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor. A la fecha ha brindado más de 2,800 atenciones, conforme al detalle siguiente:

Cuadro 12. Atenciones brindadas en la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría, 2010-2015

Tipo de Casos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Consultas	0	47	4	1	604	420	1076
Orientaciones	0	0	77	273	211	104	665
Solicitudes de Información	5	16	45	30	144	86	326
Comentarios	0	43	124	99	43	21	330
Quejas	57	16	3	29	13	60	178
Reclamos	0	0	0	1	26	0	27
Sugerencias	0	6	33	20	9	10	78
Derivaciones	0	0	0	0	48	66	114
Denuncias	1	0	0	0	0	0	1
Avisos de Infracción	0	0	0	0	7	15	22
TOTAL							2817

Fuente: Defensoría del Consumidor, 2015.

Tal como se puede deducir por lo expuesto previamente, en estos 23 años de existencia del marco legal e institucional de protección al consumidor se identifican de forma clara dos grandes momentos. El primero, entre 1992 y 2004, que mostró un Gobierno conservador y dubitativo en el tema; y, el segundo momento que va del 2005 al 2015, que es cuando se produce un cambio estructural en la legislación y en la institucionalidad, lo que ha permitido visualizar un claro progreso expresado en la mejora sustantiva de la legislación y el fortalecimiento estratégico de la institucionalidad pública, que se ha visto empoderada en sus competencias y en los recursos asignados desde el presupuesto nacional.

k. Reconocimiento de la ciudadanía

Todo el esfuerzo realizado en los últimos 10 años, le ha permitido a la Defensoría del Consumidor lograr una creciente aprobación entre la ciudadanía. En una escala de 1 a 10, la Defensoría ha subido sistemáticamente su calificación de la siguiente manera: **6.21** en 2008; **6.41** en 2010; **6.68** en 2011; **6.92** en 2012; y, **7.04** en 2013.

De acuerdo con las cifras del último sondeo que se posee del Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), en el año 2013, el **84.3 %** de la población encuestada se expresó “de acuerdo o muy de acuerdo” en que la Defensoría defiende efectivamente los derechos e intereses de personas consumidoras. Esta encuesta también reveló que el **77%** de la población está “de acuerdo o muy de acuerdo” en que la Defensoría actúa con transparencia en la defensa del consumidor y consumidora.

Por otra parte, cabe destacar que en este período, la Defensoría ha recibido importantes distinciones, como las que se detallan a continuación:

- 2012. El Tribunal de Ética Gubernamental entregó a la Defensoría un reconocimiento por su alto compromiso en la difusión y capacitación sobre la ética de la función pública basada en la Ley de Ética Gubernamental.
- 2013. Las asociaciones de consumidores agrupadas en ENLACES entregaron a la Defensoría un reconocimiento por su acompañamiento y trabajo conjunto.
- 2014. El Consejo Nacional de Energía (CNE) entregó el segundo premio de Eficiencia Energética en la categoría del Mejor Comité Institucional de Eficiencia Energética.
- 2014. La Defensoría recibió el Premio Plata a la Transparencia y la Democracia, otorgado por el Observatorio Ciudadano de Transparencia, de Iniciativa Social para la Democracia.

IV. Sistema Nacional de
Protección al Consumidor
y Política Nacional de
Protección al Consumidor
2010-2020

a. Política Nacional de Protección al Consumidor 2007-2009

■ Antecedentes, estructura e institucionalidad

Aunque desde 1985 Naciones Unidas planteaba que *“Corresponde a los Gobiernos formular, o mantener una política enérgica de protección del consumidor... Al hacerlo, cada Gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población”* (ONU, 1985). En El Salvador, es a partir de 2005 con la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), cuando se empieza a formular y a ejecutar una Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).

El primer esfuerzo inició en el 2006, la metodología de elaboración contempló la realización de talleres sectoriales en los siguientes temas: i) agua potable, ii) energía eléctrica, iii) telecomunicaciones, iv) servicios financieros, v) alimentos, vi) medicamentos, vii) hidrocarburos, viii) vivienda y ix) publicidad, los que permitieron la formulación de diagnósticos sectoriales y las respectivas propuestas de política a ser ejecutadas por las instituciones públicas competentes en áreas relacionadas con la defensa del consumidor.

El 14 de agosto de 2007, se lanzó la primera PNPC, la que se planteó como objetivo: *“Establecer las líneas de acción para promover y desarrollar la efectiva tutela de los derechos del consumidor, procurando equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, un mejor funcionamiento del mercado y la consolidación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor”* (Defensoría del Consumidor, 2007).

Cada uno de los nueve sectores considerados en esta Política Nacional contemplaba desarrollar acciones en siete ámbitos o ejes estratégicos para alcanzar sus objetivos; dichos ejes eran: i) educación y participación ciudadana; ii) información y transparencia del mercado; iii) calidad y eficiencia en la provisión de bienes y servicios; iv) atención a clientes y usuarios; v) verificación y vigilancia; vi) fortalecimiento institucional del SNPC; y vii) equidad de género en el consumo.

Para la implementación de los 9 sectores de la PNPC y los 7 ejes transversales se definieron 246 acciones específicas, de estas 24 eran para el sector agua potable; 26 en alimentos; 29 en electricidad, hidrocarburos y medicamentos, respectivamente; 18 en publicidad; 37 en servicios financieros; 31 en telecomunicaciones y 23 en vivienda. Sin embargo, debe señalarse que en

este esfuerzo no se estableció ni tiempos ni responsables para la ejecución de dichas acciones, lo que generó inconvenientes para la efectiva puesta en marcha de la PNPC.

En el marco de lo establecido en la LPC, se instaló el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), que en el período 2005-2009 estuvo integrado por 13 instituciones del Órgano Ejecutivo, instancias que contribuyeron al impulso e implementación de esta Política. Dichas instituciones se ubicaron en los siguientes sectores:

Cuadro 13. Instituciones y sectores del Sistema Nacional de protección al Consumidor, 2005-2009

Coordinación SNPC	Defensoría del Consumidor (DC)
Salud y alimentos	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)
	Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)
	Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
Medio ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)
Vivienda	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU)
Financiero	Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)
	Superintendencia de Valores (SV)
	Superintendencia de Pensiones (SP)
Economía	Ministerio de Economía (MINEC)
	Superintendencia de Competencia (SC)
Agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
Electricidad y telecomunicaciones	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)

Fuente: Defensoría del Consumidor.

■ Avances en el período 2007-2009

A continuación se presentan las principales acciones sectoriales que, en el marco de la implementación de la PNPC, realizó la Defensoría en conjunto con otras instituciones integrantes del SNPC:

- *Convenio con la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET):* que establece mecanismos para cooperar en la protección de los derechos de los usuarios de electricidad y telecomunicaciones; se crea en la SIGET el Centro de Atención al Usuario; y se acuerda que este ente regulador instalará delegados suyos en las oficinas regionales de la Defensoría. En

el sector electricidad, la Defensoría participó en la consulta organizada por la SIGET para determinar cargos aplicables al servicio de energía eléctrica, así mismo realizó observaciones a los contratos de adhesión y a la estructura de los pliegos tarifarios. Y en el sector de telefonía, se realizaron estudios conjuntos y se revisaron contratos de adhesión, entre otras acciones.

- *Convenio con el Ministerio de Economía (MINEC)*: con el objetivo de favorecer inspecciones conjuntas en el mercado de productos derivados del petróleo, así como divulgar la normativa aplicable a estos sectores y capacitar al personal.
- *Convenio con el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)*: se definieron mecanismos que facilitarían la realización de inspecciones conjuntas en el mercado de productos farmacéuticos y productos vitamínicos, entre otros, y se acordó realizar estudios sobre medicamentos, divulgar la normativa y capacitar al personal.
- *Convenio con el Ministerio de Turismo (MITUR)*: permitió enlazar los sitios web de ambas instituciones para facilitar la atención de reclamos referidos a derechos de consumidores por parte de los turistas.
- *Comisión Nacional para la inocuidad de los alimentos*: instancia integrada por la Defensoría, Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), cuya finalidad estratégica consiste en mejorar el acceso a alimentos seguros y de calidad.

En este marco se realizaron talleres de divulgación de la normativa aplicable a distintos sectores como el cárnico, aceites comestibles y a establecimientos como restaurantes y pequeños hoteles. Así mismo, se desarrollaron actividades para verificar el cumplimiento de normas de inocuidad de alimentos, como estudios sobre la calidad de la miel de abeja, harina de maíz, pollos crudos enteros y en piezas, embutidos, entre otros, como también el inicio de un plan de inspecciones en rastros, plantas cárnicas y plantas lácteas.

- *Comisión interinstitucional sobre servicios financieros:* en la que participó la Defensoría, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y el Banco Central de Reserva (BCR); este esfuerzo logró un acuerdo con los bancos para reducir el número de comisiones y recargos, logrando así que entre noviembre de 2006 y marzo de 2008 las comisiones bancarias disminuyeran de 753 a 544 y el número de recargos bajó de 145 a 67.
- *Sector vivienda, en particular el rubro lotificaciones y parcelaciones:* se instaló una mesa de trabajo entre la Defensoría, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Centro Nacional de Registros (CNR), Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU), con el objetivo de identificar soluciones a los problemas que afectan los derechos de los lote-habientes; las instituciones que integran esta mesa de trabajo elaboraron un anteproyecto de decreto que buscaba el cumplimiento de contratos en este sector mediante la regularización de las lotificaciones.

A partir del anterior recuento de acciones enmarcadas en la primera Política Nacional de Protección al Consumidor, fue positivo para el país disponer de una política pública en esta materia, con la finalidad de internalizar las orientaciones que desde 1985 emanaban de las Directrices de Naciones Unidas, y responder a las propias exigencias planteadas en el país por las asociaciones de consumidores y por la ciudadanía en general.

Esta Política fue una iniciativa embrionaria que buscó orientar el funcionamiento de 13 instituciones del Estado con competencias relacionadas con la protección del consumidor; el trabajo de la Defensoría logró activar algunas acciones concretas con varias instituciones que integran el SNPC, obteniéndose algunos avances.

Por otra parte, se puede afirmar que la formulación de la PNPC no priorizó lo suficiente, ya que su ejecución contemplaba realizar 246 acciones específicas distribuidas en los nueve sectores que la integran; la otra limitante es que no existió un plan de implementación de la Política, que hubiera ofrecido tiempos y responsables para la realización de dichas acciones, ausencia que también afectó de alguna manera el funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

b. Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020

■ Antecedentes y estructura

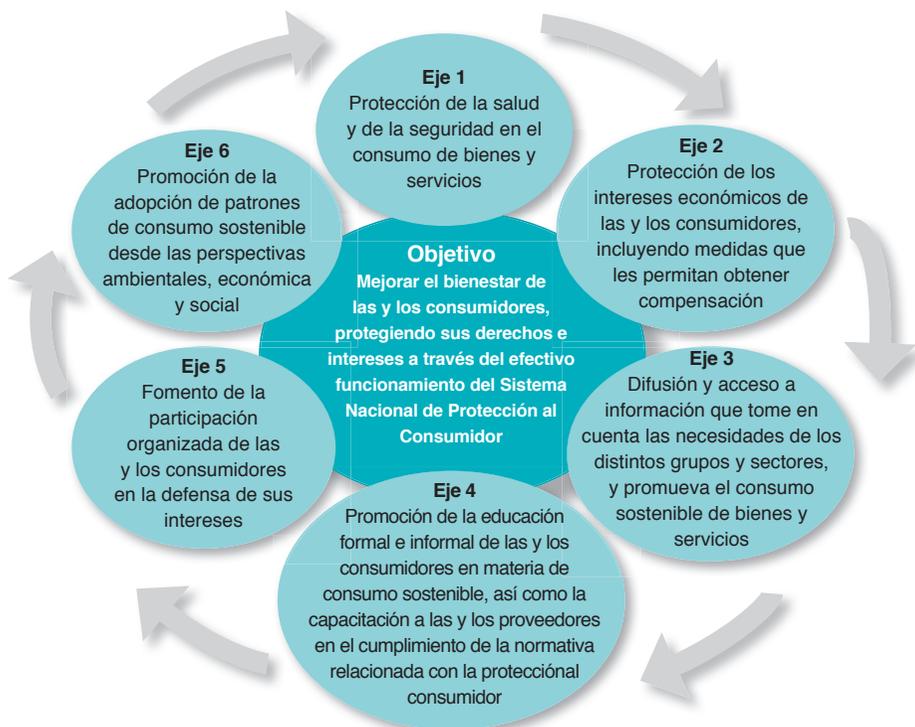
Teniendo en cuenta los avances y las limitaciones mostradas por la anterior Política lanzada en 2007 y en el contexto del cambio de Gobierno en 2009, la Defensoría del Consumidor recibió el mandato de la Presidencia de la República: de elaborar la Política Nacional de Protección al Consumidor: “una política 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” (Defensoría del Consumidor, 2010).

De esta manera, la Defensoría coordinó en forma participativa la elaboración de la nueva PNPC; se realizaron entrevistas a organizaciones sociales y asociaciones de consumidores, dirigentes empresariales, representantes de la academia y profesionales con trayectoria en la materia y funcionarios gubernamentales, etc., proceso que se complementó con talleres de consulta con distintos sectores y la discusión final en el Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor, espacio donde están representados los intereses de los empresarios, la academia, las asociaciones de consumidores y las instituciones del Estado.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor dieron contenido a la nueva Política Nacional, pero también en su formulación fueron consideradas las necesidades y nuevos retos que tiene la población consumidora, todo esto enmarcado en el principio constitucional que establece el deber del Estado de defender los derechos de los consumidores.

La nueva Política Nacional para la Protección al Consumidor (PNPC) tiene un horizonte temporal de 10 años (2010-2020) y estableció como objetivo: “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” (Defensoría del Consumidor, 2010).

Figura 3. Estructura de la Política Nacional de Protección al Consumidor, 2010-2020



Fuente: Defensoría del Consumidor, 2010.

Para garantizar que esta Política Nacional tendría un adecuado proceso de ejecución a través de la articulación y funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), se formuló también el plan de implementación para el período 2010-2014, con una definición de acciones a ejecutarse en el corto, mediano y largo plazo.

Así, a diferencia de la Política Nacional de 2007 que tenía 9 sectores, 7 ejes estratégicos y 246 acciones específicas, en la PNPC 2010-2020 se definieron 6 ejes estratégicos, 24 lineamientos y su plan de implementación 2010-2014 estableció 103 acciones que serían desarrolladas por el SNPC.

■ Fortalecimiento de la institucionalidad

De acuerdo con la PNPC 2010-2020, para viabilizar un mejor funcionamiento del SNPC se organizaron tres instancias claves: Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y Comités de Coordinación Sectorial. El Consejo de Titulares es la instancia de máxima decisión política del SNPC y está integrado por las y los ministros, las y los viceministros, las y los presidentes y directores de las instituciones autónomas y descentralizadas, que dentro de sus competencias tienen la protección de los consumidores y usuarios. En el Comité Ejecutivo participa un representante de alto nivel de cada una de las instituciones integrantes del Sistema; y los Comités de coordinación sectorial serán los encargados de planificar y ejecutar los lineamientos y acciones previstas en la Política Nacional.

Luego de analizar las exigencias de la PNPC, el Comité Ejecutivo decidió organizar el trabajo a través del funcionamiento de 8 Comités Sectoriales, siendo éstos:

- Comité sectorial de agua;
 - Comité sectorial inmobiliario;
 - Comité sectorial de alimentos;
 - Comité sectorial de reglamentación;
 - Comité sectorial de servicios financieros;
 - Comité sectorial de salud y medicamentos;
 - Comité sectorial de educación;
 - Comité sectorial de energía y telecomunicaciones.
- En forma complementaria se identificaron un grupo de instituciones que aportarían cooperación transversal para la ejecución de la PNPC.

En este período, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), se activó con un total de 34 instituciones del Órgano Ejecutivo, que se muestran en el cuadro 14.

Muchas de las acciones que serían desarrolladas por el SNPC, se implementarían por medio de distintos convenios interinstitucionales, los cuales desarrollaremos a continuación.

Cuadro 14. Instituciones y sectores del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, 2010-2014

Sector	Institución
Coordinación SNPC	1. Defensoría del Consumidor (DC)
Comité sectorial de alimentos	2. Ministerio de Salud (MS)
Comité sectorial de salud y medicamentos	3. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
	4. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)
	5. Superintendencia de Competencia (SC)
	6. Dirección Nacional de Medicamento (DNM)
	7. Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)
	8. Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)
	9. Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)
Comité sectorial inmobiliario	10. Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU)
	11. Centro Nacional de Registros (CNR)
Comité sectorial de servicios financieros	12. Banco Central de Reserva (BCR)
	13. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)
	14. Fondo Social para la Vivienda (FSV)
	15. Banco de Fomento Agropecuario (BFA)
	16. Banco Hipotecario (BH)
	17. Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)
	18. Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO)
Comité sectorial de reglamentación	19. Ministerio de Economía (MINEC)
	20. Ministerio de Turismo (MITUR)
Comité sectorial de agua	21. Viceministerio de Transporte (VMT)
	22. Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC)
	23. Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA)
	24. Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
	25. Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)
	26. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)
Comité sectorial de educación	27. Ministerio de Educación (MINED)
Comité sectorial de energía y telecomunicaciones	28. Instituto Salvadoreño de la Mujer (ISDEMU)
	29. Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)
	30. Consejo Nacional de Energía (CNE)
Cooperación Transversal	31. Ministerio de Gobernación (MIGOB)
	32. Ministerio de Hacienda (MH)
	33. Viceministerio de Salvadoreños en el Exterior
	34. Viceministerio de Cooperación para el Desarrollo

Fuente: Defensoría del Consumidor.

■ Convenios interinstitucionales de cooperación

El balance realizado por la Defensoría del Consumidor sobre la ejecución del referido plan de implementación es muy positivo; y se vio favorecido por la suscripción de acuerdos y convenios con varias instituciones públicas, la mayoría integrantes del SNPC, destacando los siguientes:

- *Convenio con la Superintendencia de Competencia (SC)*, suscrito el 15 de julio de 2009, que tenía como finalidad fortalecer la capacidad de ambas instituciones para la recolección, análisis y sistematización de información de diferentes sectores del mercado e intercambiar perspectivas, políticas, información, conocimientos y experiencias.
- *Convenio con el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)*, de fecha 20 de agosto de 2009, que permitía impulsar políticas públicas tendientes a promover el enfoque de equidad de género en el consumo y la participación de las mujeres en la protección de los derechos de las y los consumidores; ambas partes intercambiarían asistencia técnica y realizarían investigaciones en temas estratégicos.
- *Convenio con el Banco Central de Reserva (BCR), Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), Superintendencia de Pensiones (SP), Superintendencia de Valores (SV) y el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD)*, suscrito el 29 de septiembre de 2009, con el objetivo de unificar esfuerzos institucionales, dentro del marco del programa de educación financiera, para fortalecer el conocimiento de consumidores e inversionistas, actuales y potenciales, sobre beneficios y riesgos de los productos y servicios financieros, para que los usuarios tomen decisiones informadas que le permitan mejorar su calidad de vida.
- *Convenio con la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB)*, vigente desde el 16 de septiembre de 2009, con la finalidad de permitir a la Defensoría verificar la transparencia de los sorteos a realizarse y los lugares en los cuales se llevan a cabo. La Defensoría garantizaría claridad en la información vinculada con las reglas de los sorteos.
- *Convenio de cooperación interinstitucional en materia alimentaria, suscrito con el Ministerio de Salud (MINSAL) y con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)*, de fecha 9 de octubre de 2009), permitiendo la constitución de la Comisión Nacional

de Alimentos, que tiene como objetivos garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos desde la importación o producción hasta la comercialización final a la población consumidora, así como promover transparencia, competencia y prevenir prácticas abusivas en el mercado.

- *Acuerdo entre el Banco Hipotecario y el Banco de Fomento Agropecuario (19 de octubre de 2009)* en el que se comprometen a promover un mejor respeto de los derechos de los usuarios de servicios financieros, principalmente en lo que respecta a comisiones, recargos y servicio al cliente. Los compromisos asumidos se espera que contribuyan a dinamizar la competitividad y funcionamiento del mercado financiero en el país.
- *Convenio con la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)*, vigente desde el 23 de diciembre de 2009, que permite establecer un mecanismo permanente de cooperación y colaboración para la atención coordinada de los reclamos de las y los usuarios de los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones, así como la capacitación del recurso humano.
- *Comisión tripartita para atender las reclamaciones de usuarios del servicio de agua*, instaurada en enero de 2010. Por decisión del Presidente de la República, se creó esta comisión integrada por el Ministerio de Economía (MINEC), la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) y la Defensoría del Consumidor (DC); dicha comisión, luego de algunas semanas de trabajo, entregó al Presidente recomendaciones para un nuevo pliego tarifario en este servicio, que propuso gradualidad al subsidio y focalización destinada a grupos más vulnerables y de menos ingresos. Dicha propuesta fue aprobada por el Presidente, beneficiando a los usuarios de agua.
- *Convenio con el Ministerio de Gobernación* (10 de marzo de 2010), para apoyar la estrategia de acercamiento a los ciudadanos y facilitar el acceso a los servicios de la Defensoría por medio de la creación de “Ventanillas Departamentales” en las Gobernaciones Políticas Departamentales y en los Centros de Gobierno existentes.
- *Convenio con el Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO)*, con el objetivo de incorporar la perspectiva de

protección al consumidor en la organización y desarrollo de ferias y exposiciones desarrolladas en el país.

- *Reforzamiento de los convenios bilaterales con el ISDEMU y con el MINEC*, ratificados el 1 de octubre de 2013 y el 17 de marzo de 2014, respectivamente; el primero buscaba fortalecer el intercambio de experiencias y asistencia técnica sobre políticas públicas con enfoque de género; y el segundo, para impulsar un trabajo coordinado en el sector de tarjetas de crédito emitidas por casas comerciales y para la difusión de resultados de inspecciones realizadas en sectores de combustibles y gas licuado de petróleo.

En forma complementaria, la Defensoría impulsó coordinaciones específicas que permitieron desarrollar inspecciones conjuntas en sectores estratégicos como los medicamentos, harinas, frijol, combustibles y gas licuado de petróleo; acciones que buscaban la protección del interés económico de los consumidores y evitar abusos en el mercado.

■ Avances y logros en el período 2010-2014 por eje estratégico

A continuación se presenta un resumen de los logros alcanzados en el período 2010-2014 de acuerdo a los ejes y lineamientos en que se estructuró la PNPC (Defensoría del Consumidor, 2015).

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

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

- La reforma lograda en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) incorporó mejores garantías en la seguridad y calidad.
- En el marco de la coordinación con el Sistema Nacional de Calidad, se realizaron 3 diagnósticos sobre la aplicación y necesidades de actualización de las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y de Reglamentos Técnicos Centroamericanos.
- El Comité sectorial de agua elaboró propuestas de reformas a marcos normativos institucionales en el sector de agua potable.
- El Comité sectorial inmobiliario compiló información

y compartió la propuesta de programa quinquenal de reglamentos técnicos para el área de la construcción.

- 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.

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

- El Comité sectorial de alimentos ejecutó 7 planes de inspección en los sectores de productores e importadores siguientes: plantas de productos lácteos; jamones y salchichas; bebidas de refrescos no carbonatados; establecimientos donde se elaboran hamburguesas; productos lácteos a granel; plantas de productos lácteos artesanales e industriales; y en plantas y bodegas de agua envasada.
- Este mismo Comité sectorial realizó capacitación de 730 empresas y 1,167 gerentes, encargados de tienda, coordinadores de productos, etc.
- El Comité sectorial de reglamentación realizó entre 2013 y 2014 un total de 17 talleres de divulgación sobre Reglamentación Técnica Centroamericana (RTCA) con la asistencia de 590 personas.
- La Defensoría realizó entre 2011 y 2014, con el apoyo del programa PROCALIDAD, 274 estudios que incluyeron: 75 análisis para verificar la inocuidad y calidad de alimentos, en coordinación con el MINSAL; 160 estudios de contenido neto y 39 estudios de etiquetado en alimentos. Los estudios se vieron complementados con un programa de inspecciones a la aplicación de la normativa relacionada con la calidad, inocuidad y etiquetado, labor que por ley le corresponde a la Defensoría y cuyos resultados ya se incorporaron en otro apartado de esta sistematización.
- En el año 2012, el Comité sectorial de alimentos realizó el diagnóstico de la red de laboratorios nacionales (públicos y privados), estableciéndose 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.

- En 2013, el Comité sectorial de salud y medicamentos, concluyó el diagnóstico de laboratorios nacionales en el sector de medicamentos. Por su parte, el Comité sectorial de agua, también finalizó el diagnóstico de laboratorios en el sector hídrico.
- En la línea de animar a los sectores del país para adoptar las acreditaciones de acuerdo a los estándares internacionales, el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) impulsó, en 2014, un proceso de evaluación a 30 Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados, generando así credibilidad y seguridad en la población.
- La Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), inauguró en diciembre de 2013 el laboratorio nacional para la verificación de la calidad de los productos farmacéuticos.
- En octubre de 2014, el MAG inauguró el primer laboratorio de análisis de control de calidad de fertilizantes, por medio del cual se favorecerán alrededor de 401,211 beneficiarios directos entre agricultores, empresas formuladoras, importadoras, comercializadoras, distribuidoras, agroservicios y productores de fertilizantes.
- Acreditación en junio de 2014, de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría, como Organismo de Inspección, con la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012, esta certificación permite que la Dirección de Vigilancia de Mercado tenga una herramienta para asegurar la consistencia y la fiabilidad de los resultados de inspección.

Lineamiento 3. Implementar un sistema de alerta sobre bienes y servicios que impliquen riesgo para la salud y la seguridad de las y los consumidores.

- Diseño de un sistema de alerta temprana en el sector de alimentos para evitar la exposición de las personas consumidoras a productos inseguros que pueden causar graves afecciones de salud y riesgos a su vida y propiedad.
- En proceso el diseño de un sistema de alerta temprana en medicamentos riesgosos para el consumo humano con el objetivo de detectar a tiempo productos que podrían poner en riesgo la salud y/o la vida de los salvadoreños.
- El Comité sectorial de alimentos elaboró una propuesta de plataforma informática que tiene como objetivo la emisión de una respuesta interinstitucional 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.

- Emisión de alrededor de 25 alertas sobre productos y servicios riesgosos para las y los consumidores.

Lineamiento 4. Fomentar la adopción y el cumplimiento tanto 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.

- Elaboración del diagnóstico de “Cartas de Derechos” de usuarios de servicios públicos y plan de acción.
- A diciembre de 2014, 32 instituciones públicas, miembros del SNPC, disponen de “Cartas de Derechos” de sus usuarios. En el caso de la DC, en el 2012 se implementó la Carta de Derechos de las y los usuarios de los servicios de los Centros de Solución de Controversias.
- En una acción coordinada con el Viceministerio para Salvadoreños en el Exterior, del Ministerio de Relaciones Exteriores, se actualizaron “Cartas de Derechos” en 69 consulados en Estados Unidos, México y algunas representaciones en Europa.
- En el marco de un sistema de difusión, vigilancia y monitoreo al cumplimiento de las cartas de derechos, la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción reprodujo material 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.

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

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

- El Comité sectorial de servicios financieros ha realizado acciones dirigidas a facilitar los procedimientos de atención a usuarios y ha preparado el proyecto de atención integrada a usuarios (Ventanilla única), que se encuentra en fase de consultas con las distintas instituciones involucradas.

- El Comité sectorial de agua ha contribuido a mejorar las modalidades en la atención de reclamos en el servicio de agua potable, mediante la 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, etc.
- La aprobación de nuevas leyes en sectores como medicamentos, tarjetas de crédito, lotificaciones y parcelaciones, servicios de información sobre el historial crediticio y en temas como la usura, en general, ha generado mejores condiciones para lograr compensación para consumidores y usuarios mediante adecuados procedimientos administrativos.

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

- En 2012, con el apoyo técnico del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, la Defensoría inició la elaboración del “Manual de buenas prácticas para la protección de los intereses de los consumidores en su relación con los proveedores”.
- El Comité sectorial de servicios financieros elaboró de forma participativa el “Código de buenas prácticas para proveedores de servicios financieros”, para ello, realizó talleres de validación en los que participaron un total de 142 representantes de proveedores. En mayo de 2013, inició el proceso de adhesión por parte de los proveedores, siendo el Sistema Cooperativo Financiero FEDECACES (Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador), el primero en firmar una carta de entendimiento.

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

- La reforma a la LPC, en 2013, mejoró sustancialmente la regulación sobre las garantías de bienes y servicios, por ejemplo, al establecer que una norma técnica determinará el plazo de la garantía, requisitos y procedimiento para hacerla valer y establecer el derecho a la compensación luego de haber realizado hasta dos veces las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio sin poder corregirlo.

Lineamiento 4. Promover 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.

- En septiembre de 2011, se realizó un estudio sobre el funcionamiento, costos e implicaciones de uso para los consumidores del servicio financiero denominado “Tigo Money”.
- En 2012, se realizó un segundo estudio sobre “Condiciones en la contratación de créditos personales”, con el objeto de conocer sobre las condiciones en las cuales se otorgan dichos créditos y el valor real de los mismos.
- La SC presentó a consideración del Comité sectorial de servicios financieros y al Consejo Consultivo de la Defensoría, en 2012 y 2013, respectivamente, las recomendaciones del estudio de competencia en el sector de tarjetas de crédito y débito en El Salvador.
- Durante el año 2012 y 2013, la SC realizó el evento de capacitación denominado: “Diplomado en derecho de competencia” dirigido a 24 fiscales y 34 funcionarios del órgano judicial participantes a la escuela de capacitación judicial del Consejo Nacional de la Judicatura.

Lineamiento 5. Controlar las cláusulas y prácticas empresariales abusivas que perjudiquen los intereses de las y los consumidores.

- A fin de identificar prácticas empresariales abusivas que pudieran estar detrás de la repentina alza en el precio del frijol suscitada en septiembre de 2010, el SNPC desarrolló un operativo conjunto entre el Ministerio de Hacienda (MH), Policía Nacional Civil (PNC) y la Defensoría del Consumidor (DC), proceso que permitió inspeccionar y auditar a las principales empresas importadoras y comercializadoras de frijol. En 2014 en el marco del SNPC se realizaron 154 inspecciones y 37 auditorías a comercializadores mayoristas de frijol y transportistas. Los resultados de estos procesos permitieron sancionar en la vía administrativa a algunos proveedores y activar denuncias judiciales por posible comisión de delitos.
- En 2011, para acompañar el programa de racionalización del subsidio al gas propano, el SNPC organizó un operativo conjunto entre el MINEC, la PNC y la Defensoría, 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.

- En 2011, el SNPC por medio del MH, MINEC y la Defensoría realizaron operativos en las gasolineras del país, para verificar el contenido neto de venta del combustible, el respeto del precio ofertado a los consumidores y el cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicables.
- En 2011, el Ministerio de Salud y la Defensoría 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 que transportan esa agua.
- La DNM en coordinación con la Defensoría 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. Hasta 2013, se han realizado 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 (37.3% del total). La entrada en vigencia de la Ley de Medicamentos ha representado un ahorro de \$5 millones de dólares mensuales para los consumidores.
- En marzo y octubre del 2012, se realizaron inspecciones conjuntas entre el VMVDU y la Defensoría en Villas de Terranova, municipio de Santa María, Usulután, con el fin proteger y tutelar los derechos de los consumidores y exigir a la empresa Salazar Romero S.A. responder ante la mala calidad de 22 viviendas.
- 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 de electricidad; así mismo, ha realizado auditorías para evaluar los planes de inversión que han realizado las empresas distribuidoras. Con estas acciones se protege el interés económico de las consumidoras y los consumidores en tanto se evitan prácticas empresariales que puedan causar detrimento a la población.

Lineamiento 6. Promover el fortalecimiento del marco normativo tendente a proteger el interés económico de las y los consumidores.

- En este período se ha logrado un considerable fortalecimiento normativo que incluyó reformar la Ley de Protección al Consumidor y crear nuevas leyes como la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley de Regulación de Servicios de

Información sobre el Historial de Credito de las Personas, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional, Ley de Medicamentos y Ley contra la Usura.

- Es necesario destacar que dentro de las reformas a la LPC que contribuirán a proteger mejor el interés económico de los consumidores destaca el derecho de retracto; la regulación de comisiones y recargos sobre la venta a plazos de bienes muebles; el derecho a una garantía legal; el derecho a darse de baja; la ampliación de la protección contra la publicidad engañosa o falsa; así como la inclusión de nuevas prácticas abusivas y cláusulas abusivas en los contratos.

Lineamiento 7. Adoptar las medidas para asegurar a las y los consumidores el acceso a los bienes y servicios esenciales en situación de escasez o emergencia nacional.

- En 2011, y a raíz de los daños ocasionados por la Tormenta 12E y en el marco de la Declaración de Emergencia Nacional, se desarrolló un plan conjunto entre el MH, la PNC y la Defensoría para verificar precios en el mercado de granos básicos, a fin de evitar la especulación, el acaparamiento y el incremento desmedido de precios.
- Acción conjunta del MINEC, MAG, SC y la Defensoría para buscar estabilización del precio de las harinas de trigo, que experimentaron un incremento entre julio y agosto de 2012.
- Ante la situación de emergencia desatada, en diciembre de 2013, tras la repentina erupción del volcán Chaparrastique en San Miguel, la Defensoría activó el plan de inspecciones en farmacias y establecimientos comerciales para prevenir y perseguir alza injustificada de precios en mascarillas y productos esenciales.
- En 2014, el MINEC en coordinación con MAG, Defensoría y SC implementaron medidas temporales de carácter urgente para atender el efecto negativo derivado del alza especulativa en los precios del frijol; entre las medidas adoptadas destacan la aprobación de un contingente de importación de frijol por un volumen de 9,000 toneladas métricas y la restricción temporal a las exportaciones de este producto.
- En el marco del Consejo Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASAN) se han 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 que se analiza en la Asamblea Legislativa.

Eje 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.

Lineamiento 1. Fomentar que se ofrezca a las y los consumidores información adecuada que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios.

- La Defensoría 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. El Observatorio puede consultarse en los portales: infoutil.gobiernoabierto.gob.sv, www.observatoriodeprecios.gob.sv y www.defensoria.gob.sv.
- La Defensoría también puso en funcionamiento la APP para dispositivos móviles del “Observatorio de precios” disponibles para Android, Iphone y Blackberry.
- La DNM, desde el año 2013, puso a disposición del público un “Observatorio de precios de medicamentos”, el cual también puede ser consultado por la ciudadanía en el sitio web de la Defensoría del Consumidor.

Lineamiento 2. Producción de material informativo sobre tarifas, facturación y ahorro en servicios públicos domiciliarios.

- En 2012, el Comité sectorial de agua diseñó 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.
- Desde 2011 hasta la fecha, la SIGET, ANDA y la Defensoría han diseñado despleables sobre lectura de medidores y recomendaciones para reducir gastos en el consumo de servicios públicos.
- El Comité sectorial inmobiliario, durante el año 2012, elaboró material informativo acerca de la Ley de lotificaciones para que los consumidores conozcan sus derechos en el proceso de adquisición de un terreno para vivienda.

- Desarrollo de expo-ferias de servicios, las cuales permitieron coordinar esfuerzos con otras instituciones del Estado. Estas fueron desarrolladas con el objetivo de acercar de forma masiva los servicios institucionales, educar a la población sobre el conocimiento de sus derechos, ahorro energético y otros servicios básicos.

Lineamiento 3. Promoción de información no discriminatoria que tome en cuenta las necesidades de las y los consumidores.

- En 2013, el Comité sectorial de servicios financieros realizó 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 con un stand interinstitucional en una feria escolar en el municipio de Santa Tecla. Una segunda actividad consistió en 4 jornadas informativas con énfasis en medios lúdicos-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.
- En 2012, el Comité sectorial de educación en coordinación con el ISDEMU desarrolló una propuesta borrador de seguimiento para la publicidad en las instituciones públicas, contándose con un primer informe trimestral de resultados.
- En 2013, se firmó el convenio de cooperación interinstitucional entre la Defensoría y el ISDEMU, cuya finalidad es fortalecer el ámbito de protección de derechos e integridad de la mujer.

Eje 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.

Lineamiento 1. Promoción del consumo sostenible en el sistema educativo nacional.

- En 2011, el MINED y la Defensoría ejecutaron un seminario-taller sobre “Educación en consumo sostenible”, logrando la formación de 168 funcionarios entre directores, asistentes técnicos pedagógicos y docentes.

- En 2012, el Comité sectorial de educación elaboró 3 documentos: 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. En 2013, finalizó el proceso de socialización de las guías, cubriendo los 14 departamentos del país y se dio seguimiento a las escuelas que han adoptado el contenido de estas guías.
- En 2014, la Defensoría en coordinación con el MINED impulsó la introducción de metodologías innovadoras que posibiliten un abordaje efectivo de contenidos de consumo sano, seguro y sustentable en el currículo de los centros educativos.
- En coordinación con el Programa de Alimentación Saludable en las Escuelas y la Unidad de huertos escolares del MINED, se fortaleció el uso del huerto escolar como laboratorio vivo y/o herramienta pedagógica con 216 profesores y directores de los sistemas integrados de escuelas inclusivas de tiempo pleno de las tres regiones del país.
- En 2011, se elaboró en forma conjunta con jóvenes estudiantes de la Guía metodológica “De 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 habitan.
- Asimismo, en 2014 se realizaron 4 congresos juveniles (Regiones de occidente, centro y oriente) en los cuales participaron jóvenes consumeristas que compartieron experiencias de aprendizaje e hicieron valoraciones del proyecto.

Lineamiento 2. Promover que las empresas desarrollen programas de educación e información para las y los consumidores o participen en ellos.

- Entre 2011 y el 2013, la Defensoría atendió diversas solicitudes para la realización de jornadas de asesoría y educación sobre derechos del consumidor en instituciones o empresas como las siguientes: red de profesores por el cambio del departamento de Sonsonate, escuelas de padres y madres de familia de 4 centros educativos del departamento de Sonsonate, personal del Fondo Solidario para la Microempresa, empresa Air Support de El Salvador, empresa Diana y empresa Bocadelli, etc.

- De igual manera, en 2014, en coordinación con el MINEC y la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), se capacitó a 190 micros y pequeños empresarios y empresarias de las tres regiones del país, en el tema de consumo sostenible y derechos de las personas consumidoras.

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

- La Defensoría cuenta con presencia en los medios de comunicación con programas semanales en Radio Nacional de El Salvador, Defensoría 910; en Canal 12, “De Cerca con el Consumidor”, Canal TRV de San Miguel, “La Defensoría en tu Comunidad”; y, la Twitcam de la Prensa Gráfica, ello con la finalidad de producir y transmitir programas de orientación de los derechos de las y los consumidores.
- La Defensoría ha diseñado en colaboración con instituciones del SNPC diversas modalidades educativas innovadoras, específicamente, material audiovisual mediante diversos formatos (cuñas radiales, videos informativos, entrevistas televisivas y radionovelas).
- Campaña informativa en coordinación con el Comité sectorial de servicios financieros: “Siete derechos de las personas consumidoras usuarias de servicios y productos financieros”.
- Desarrollo de 5 ferias de consumo saludable y seguro con el propósito de mejorar y fortalecer el conocimiento del derecho a un consumo saludable.

Lineamiento 4. 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.

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 2010 se realizaron 26 talleres sobre normativa aplicables al sector de alimentos, beneficiando a 1,264 personas de 791 empresas, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 15. Talleres sobre normativas técnicas aplicables al sector alimentos

	Actividad y tema	Fecha	Asistencia proveedores	Número de empresas
1	Normas técnicas del sector de agua envasada en El Salvador	23-8-10	54	43
2	Normas técnicas aplicables al sector de restaurantes en El Salvador	15-4-11	80	56
3	Normas técnicas aplicables al sector de supermercados en El Salvador	02-6-11	38	4
4	Normas técnicas aplicables al sector de miel en El Salvador	08-11-11	48	15
5	Normas técnicas aplicables al sector de tiendas de conveniencia en El Salvador	17-11-11	178	95
6	Normas técnicas aplicables al sector salinero en El Salvador	01-12-11	52	29
7	Normas técnicas aplicables al sector de restaurantes en El Salvador	26-5-12	74	42
8	Normas técnicas aplicables al sector de lácteos en El Salvador ⁷	03-5-12	37	29
9	Normas técnicas aplicables al sector de aceites y grasas comestibles en El Salvador	28-6-12	29	21
10	Normas técnicas aplicables al sector de bebidas no carbonatadas sin alcohol en El Salvador	26-9-12	16	11
11	Normas técnicas aplicables al sector de lácteos en El Salvador (Nueva Concepción, Chalatenango)	25-10-12	22	16
12	Normas técnicas aplicables al sector de lácteos en El Salvador (San Miguel)	26-11-12	41	18
13	Normas Técnicas aplicables al sector de lácteos en El Salvador (Santa Ana)	04-12-12	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	11-3-13	60	48
15	Ley de Protección al Consumidor y normas técnicas aplicables al sector de restaurantes y hoteles en El Salvador	21-3-13	40	29
16	Taller: Marco normativo de contenido neto aplicable al sector de alimentos en El Salvador	30-4-13	59	46
17	Taller: Marco normativo aplicable al sector de jugos y néctares en El Salvador	18-7-13	10	9
18	Taller: Marco normativo aplicable al sector de panadería y pastelería en El Salvador	20-9-13	44	31
19	Taller: Marco normativo aplicable al sector de sucedáneos de la leche materna en El Salvador	14-11-13	23	14
20	Taller: Reglamentos Técnicos Centroamericanos sobre etiquetado general y nutricional aplicable a los alimentos pre envasados en El Salvador	13-12-13	70	47
21	Taller: Marco normativo aplicable al sector salinero (La Unión)	21-2-14	12	6
22	Taller: Marco normativo aplicable al sector de lácteos en El Salvador	26-2-14	47	32
23	Taller: Marco normativo aplicable al sector salinero (Usulután)	07-3-14	10	9
24	Taller: Divulgación de las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, aplicables al sector de restaurantes en El Salvador	02-4-14	32	31
25	Taller: Marco Normativo aplicable al sector de agua envasada en El Salvador	04-7-14	37	23
26	Taller Ley de Protección al Consumidor aplicable al sector de tiendas mayoristas	21-11-14	97	61
	Total		1264	791

Fuente: Elaboración propia en base a cifras de la Defensoría del Consumidor.

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

Lineamiento 1. Promover y apoyar el trabajo de las asociaciones de las y los consumidores.

- En 2010, la Defensoría inició un programa de fondos concursables destinados a apoyar propuestas de proyectos de las asociaciones de consumidores para fortalecer la información, educación e investigación en materia de consumo. Este primer concurso fue realizado a través del programa COMPAL II, con apoyo de la Secretaría de Estado para asuntos económicos del Gobierno de Suiza (SECO), y la UNCTAD, por un monto de hasta \$7,500.00. Las asociaciones de consumidores concursaron con proyectos de hasta \$1,000.00.

Este proceso tuvo continuidad en 2014, al concurso fueron invitadas 28 asociaciones de consumidores y cuatro grupos gestores legalmente constituidos, de las cuales seis presentaron proyectos que cumplieron los criterios de elegibilidad y accedieron a \$17,027.27 dólares. Dichos proyectos permitieron: Fomentar el conocimiento y empoderamiento de los derechos de las personas consumidoras para un Consumo Seguro y Sano; promover el conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor; capacitar sobre Consumo sostenible y mejor calidad de vida para las personas consumidoras; y fortalecer las capacidades de los consumidores para defender derechos y exigir calidad en productos de primera necesidad, entre otras temáticas. Este segundo concurso fue financiado por la Unión Europea, a través del Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD).

- En el año 2013, la Defensoría en alianza con la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” y el Programa COMPAL II-UNCTAD de Naciones Unidas impartió el diplomado en “Derecho y consumo sostenible”, impartido a dirigentes de asociaciones de consumidores; para el 2014 este diplomado se realizó en coordinación con la Universidad de El Salvador.
- También en 2014, con la coordinación interinstitucional de la Defensoría y el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), se impartió el diplomado para las asociaciones de consumidores sobre “Marco normativo y reglamentación técnica aplicable al sector de alimentos”.

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

- La Defensoría ha impulsado el involucramiento de las asociaciones en actividades de promoción, distribución de material informativo y presentación de casos en 39 jornadas de Defensorías Móviles entre 2013 y 2014.
- En este período se ha trabajado de manera continua con 17 de las 19 asociaciones de consumidores debidamente acreditadas ante la Defensoría del Consumidor (2 asociaciones se encuentran inactivas) y así como con otras 11 asociaciones que a pesar de no estar acreditadas cuentan con una estructura de funcionamiento y legalidad reconocida por la autoridad competente.
- La Defensoría brindó apoyo a la formación de 5 nuevos grupos gestores en los municipios de Ilobasco, Sensuntepeque, San Miguel, San Alejo y Santa Cruz Michapa, las cuales se encuentran en proceso de legalización.
- En 2012, se desarrolló la conferencia “Tendencias del consumo y la participación ciudadana” dirigida a representantes de asociaciones de consumidores; y con la colaboración y facilitación pedagógica de la Fundación Alemana, entre 2012 y 2013, la Defensoría realizó dos programas de educación financiera dirigidos a dichas asociaciones.
- En el tercer trimestre de 2014, se realizó el debate público sobre “Consumo sustentable, sano y seguro”, dirigido a las asociaciones de consumidores, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, universidades y otros actores vinculados al trabajo de la promoción y defensa de la población consumidora.

Lineamiento 3. Fortaleciendo el diálogo y la participación ciudadana organizada.

- En julio de 2013, la Defensoría realizó en coordinación con las asociaciones de consumidores y la presencia de Consumers International, el primer Congreso Nacional de consumidores y consumidoras; este evento tuvo continuidad en septiembre de 2014, cuando se desarrolló el segundo Congreso Nacional denominado “Consumo sustentable, sano y seguro para el Buen Vivir”. Contando con la participación de 24 asociaciones y organizaciones de consumidores, con un total de 142 personas.

- En 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 seguros y saludables. Al evento asistieron 95 personas, entre ellas 54 integrantes de asociaciones de consumidores, incluyendo los grupos gestores en proceso de formación.

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

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

- 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 la perspectiva ambiental, económica y social.
- En 2012, el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) puso a disposición una línea de crédito denominada “Apoyando actividades estratégicas”, orientadas a financiar asistencia técnica, reconversión ambiental y energía renovable y generación de energía. Sólo en el primer año de este programa se colocaron 18 créditos por un monto total de \$3.2 millones y 49 asistencias técnicas. El Programa “Empresa renovable” colocó 220 créditos por un monto de \$28.2 millones y se realizaron un total de 194 asistencias técnicas por un valor de \$635,097.00.

Lineamiento 2. Impulsar acciones y medidas que conduzcan a nuevos patrones de consumo sostenible.

- Desde 2011, el Comité sectorial de educación ha apoyado la iniciativa del MARN que ha facilitado la creación de comités ambientales en dos universidades: Comité UTEC-Verde (en la Universidad Tecnológica) y Comité Ecológico de Cultura Ambiental (en la Universidad Pedagógica).
- En 2012, el Consejo Nacional de Energía, el Ministerio de Economía y la Defensoría, impulsaron un programa de sustitución de focos incandescentes por fluorescentes compactos en el municipio de Santa Ana; ésta acción se realizó en coordinación con la Alcaldía Municipal de esa ciudad.
- A partir del 2011, la Defensoría implementó 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 estas medidas, el edificio central la Defensoría disminuyó el consumo de energía un 13.8% entre 2011 y 2014, producto también de la generación de electricidad por medio de un sistema fotovoltaico en el edificio central.

- El Consejo Nacional de Energía (CNE), logró establecer los Comités de Eficiencia Energética en todas las instituciones del sector público, generando impactos positivos en materia de ahorro energético e incidiendo en adopciones de infraestructura alternativa de generación de electricidad por medio de sistemas fotovoltaicos.
- En mayo de 2014, el Comité sectorial de reglamentación ha iniciado acciones tendentes a fortalecer la vigilancia de las NSO de aguas residuales descargadas a un cuerpo receptor con una capacitación dirigida a representantes del sector privado para mejorar el abordaje del tema.
- Asimismo, el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), y el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), miembros del SNPC, impartieron charlas sobre el Sistema Salvadoreño para la Calidad y las Normas Salvadoreñas Obligatorias en materia de eficiencia energética.
- El Comité sectorial de energía y telecomunicaciones, realizó en coordinación con la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, un evento sobre actualización y consolidación de las normativas técnicas obligatorias existentes en el tema de eficiencia energética, en el que participaron funcionarios OSARTEC y OSN y dirigido a empresas del sector comercial proveedor de lámparas, refrigeradores de uso doméstico y comercial.
- En 2014, el CNE organizó el primer premio nacional a la eficiencia energética, que reconoció buenas prácticas de instituciones públicas y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las categorías premiadas fueron: mejor proyecto de eficiencia energética realizado, mejor propuesta de proyecto de eficiencia energética, mejor comité de eficiencia energética en el sector público y aporte al impulso de una cultura de uso eficiente de la energía.

■ Balance consolidado del avance en la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020

Como ya se ha indicado, la PNPC 2010-2020 contemplaba un plan de implementación para el período 2010-2014, el cual contenía 103 acciones distribuidas a lo largo de los 6 ejes de la Política Nacional.

De acuerdo a la evaluación realizada por la Defensoría sobre la ejecución de este plan de implementación, destaca que de las 103 acciones previstas, 73 acciones fueron finalizadas y 24 estaban en proceso, lo que significa que dicho plan logró un 94.6% de cumplimiento (ver cuadro 16); las acciones finalizadas o en proceso por eje tienen el siguiente desempeño de cumplimiento: protección de la salud y la seguridad en el consumo 95.2%; protección de los intereses económicos 93.1%; difusión y acceso a la información 85.7%; promoción de la educación formal e informal 100%; fomento de la participación organizada de los consumidores 100%; y promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible 93.7% (Defensoría del Consumidor, 2015).

A partir de lo antes expuesto resulta claro que en todos los ejes que conforman la PNPC se logró un alto nivel de cumplimiento de sus acciones en este primer plan de implementación, sobre todo si se considera que es un plan que requería el trabajo coordinado de 34 instituciones de Estado, lo que puso a prueba la capacidad de coordinación que tiene la Defensoría.

Cuadro 16. Cumplimiento del Plan de Implementación 2010-2014 por Ejes Estratégicos

Ejes PNPC	Acciones 2010-2014				
	Finalizadas	En proceso	Finalizadas + en proceso %	No iniciadas	Total
Protección de la salud y de la seguridad en el consumo	17	3	95.2%	1	21
Protección de los intereses económicos de las y los consumidores	19	8	93.1%	2	29
Difusión y acceso a información	7	5	85.7%	2	14
Promoción de la educación formal e informal de las y los consumidores	11	2	100%	0	13
Fomento de la participación organizada de las y los consumidores	9	1	100%	0	10
Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible	10	5	93.7%	1	16
TOTAL	73	24	94.6%	6	103

Fuente: Defensoría del Consumidor.

Sin lugar a dudas, estos resultados en el plan de implementación de la PNPC 2010-2014, también son producto del atinado modelo de planificación y seguimiento, la adecuada organización y el funcionamiento efectivo del SNPC, así como la voluntad política al más alto nivel de las instituciones involucradas en la Política Nacional de Protección al Consumidor, que en consecuencia, ha fortalecido el sistema de protección al consumidor existente en el país.

En general, esta Política Nacional se encuentra a medio término de su implementación, no obstante, se puede señalar que esta experiencia debería ser considerada como una buena práctica en materia de formulación e implementación de políticas públicas tanto a nivel nacional como en el plano internacional, y de hecho la Defensoría ya ha empezado a compartir los aprendizajes y las limitaciones de este proceso con instituciones homólogas en otros países de la región latinoamericana.

■ Hacia la actualización de la Política Nacional de Protección al Consumidor y el nuevo Plan de Implementación de la Política 2015-2019

En este período ha finalizado el primer plan de implementación de la PNPC 2010-2020 y la Defensoría avanza en la actualización de dicha política y en la formulación del nuevo Plan de Implementación 2015-2019.

Conviene destacar que en el nuevo Plan se han considerado todos aquellos insumos, políticas y planes que permiten tener una política y un plan heurístico, que contempla las nuevas realidades en materia de consumo. Para ello, se han revisado y utilizado:

- Los nuevos contenidos que se discuten en el proceso de revisión y actualización de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, los cuales ofrecen elementos importantes para la actualización de la PNPC.
- El Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro, del Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén, ha sido base esencial para alinear el Plan Estratégico Institucional y la actualización de la nueva política. Asimismo, se ha internalizado en el proceso de actualización el planteamiento de otras políticas nacionales vinculadas con la protección del consumidor. Por ello, y considerando la importancia que tienen en el Plan Quinquenal los temas educativos y la participación ciudadana, estos fueron recogidos en los ejes y lineamientos pertinentes del nuevo plan de implementación.

Por otro lado, y con el fin de fortalecer la implementación del nuevo plan se han considerado, entre otros, los siguientes aspectos:

- Para una mayor corresponsabilidad y eficiencia en la implementación del nuevo plan de implementación de la PNPC las responsabilidades se han definido por comités sectoriales y su correspondiente institución integrante del SNPC.
- Adicionalmente, se ha buscado promover, en los casos en que sea necesario, que el referente institucional ante el SNPC sea una persona que tenga facilidad de comunicación con el o la Titular de cada institución, de tal manera que facilita la toma de decisiones y asegura el seguimiento institucional de la Política y su plan de implementación.
- También se busca fortalecer de forma estratégica una mejor institucionalización e internalización de la nueva política a partir de la experiencia positiva que los planes conjuntos de trabajo generan en el funcionamiento del SNPC. Para ello, la nueva política incluye, en los distintos lineamientos de cada eje, aquellas acciones que deben ser implementadas al menos por dos instituciones del SNPC. Las acciones que en el pasado eran implementadas por una institución serán consideradas en el Plan Operativo Anual de cada una de esas instituciones.
- Se mantiene y se fortalece el funcionamiento del Comité de Titulares y del Comité Ejecutivo del SNPC, como instancias clave en la toma de decisiones políticas y ejecutivas sobre el rumbo de la PNPC.
- Teniendo en cuenta los esfuerzos de integración, la PNPC también podría considerar fortalecer el trabajo regional con el objetivo de promover la cooperación horizontal y la atención de casos que involucran a varios países (por ejemplo, casos colectivos en servicios turísticos).
- Para mostrar los avances y los retos de la PNPC se fortalecerá la visibilidad y comunicación del quehacer de los distintos Comités sectoriales del SNPC por medio del Comité sectorial de comunicaciones, que integra a las distintas unidades de comunicación de las instituciones que conforman el SNPC.

Siglas y abreviaturas

AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
ANDA	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
ARPAS	Asociación de Radios y Programas Participativos de El Salvador
BANDESAL	Banco de Desarrollo de El Salvador
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
BCR	Banco Central de Reserva
BFA	Banco de Fomento Agropecuario
BH	Banco Hipotecario
CDC	Centro para la Defensa del Consumidor
CI	Consumers International
CIM	Centro de Investigaciones de Metrología
CNC	Consejo Nacional de la Calidad
CNE	Consejo Nacional de Energía
CNR	Centro Nacional de Registros
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONAMYPE	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
CONCADECO	Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor
CS	Comité Sectorial
CSJ	Corte Suprema de Justicia
CSSP	Consejo Superior de Salud Pública
DC	Defensoría del Consumidor
DGPC	Dirección General de Protección al Consumidor
DNM	Dirección Nacional de Medicamentos
FEDECACES	Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador
FGR	Fiscalía General de la República
FIAGC	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
FONAVIPO	Fondo Nacional de Vivienda Popular

FOSALUD	Fondo Solidario para la Salud
FSV	Fondo Social para la Vivienda
FUSADES	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social
ICPEN	Red Internacional de Entidades de Protección al Consumidor
IGD	Instituto de Garantía de Depósitos
INSAFOCOOP	Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo
IOCU	Organización Internacional de Uniones del Consumidor
IRA	Instituto Regulador de Abastecimientos
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
IUDOP	Instituto Universitario de Opinión Pública
KOIKA	Agencia de Cooperación de Corea
LNB	Lotería Nacional de Beneficencia
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
OEA	Organización de Estados Americanos
OSA	Organismo Salvadoreño de Acreditación
OSARTEC	Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización
PEI	Plan Estratégico Institucional
PMVP	Precios Máximos de Venta al Público
PNC	Policía Nacional Civil
PNPC	Política Nacional de Protección al Consumidor
POA	Plan Operativa Anual

PQD	Plan Quinquenal de Desarrollo
RCSS	Red de Consumo Seguro y Salud
RTCA	Reglamentación Técnica Centroamericana
SC	Superintendencia de Competencia
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
SNPC	Sistema Nacional de Protección al Consumidor
SOM	Superintendencia de Obligaciones Mercantiles
SP	Superintendencia de Pensiones
SSF	Superintendencia del Sistema Financiero
STA	Subsecretaría Participación Ciudadana Transparencia y Anticorrupción
STPP	Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia
UCA	Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas"
UMA	Universidad Modular Abierta
UMOAR	Universidad Óscar Arnulfo Romero
UNIVO	Universidad de Oriente
USO	Universidad de Sonsonate
VMCD	Viceministerio de Cooperación para el Desarrollo
VMSE	Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior
VMT	Viceministerio de Transporte
VMVDU	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano

Bibliografía y referencias

- Acuerdos de Paz El Salvador. México 1992. Disponible en: <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/229/1/Acuerdos%20de%20Chapultepec.pdf>.
- Agencia Internacional de Energía (AIE) (2015). *“Escenario de Nuevas Políticas de la Agencia Internacional de Energía”*
- Banco Central de Reserva de El Salvador. *“Base de datos estadística”*. Disponible en: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?cat=1000&lang=es>
- Biblia Latinoamericana, *Antiguo Testamento*. (2002). Edición 113^a. Deuteronomio 25. 13-16.
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). (2013). *“Informe sobre la aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (1985-2013)”*. Disponible en: http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciclpd23_es.pdf.
- Centro para la Defensa del Consumidor. (2006). *“Memoria de los 15 años del CDC”*. El Salvador. Disponible en: <http://www.cdc.org.sv/images/cedoc/publicaciones/logros.pdf>.
- Centro para la Defensa del Consumidor. (1993). Revista *“ConSumo Derecho”*. El Salvador.
- Centro para la Defensa del Consumidor. (1994). *“Exposición de motivos de la Propuesta de Reforma a la Ley de Protección al Consumidor”*. El Salvador.
- Consumers International. (2013). *“Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor”*. Disponible en: [http://es.consumersinternational.org/media/1147596/atlas%20iberoamericano%20de%20protección%20al%20consumidor%20\(marzo%202013\).pdf](http://es.consumersinternational.org/media/1147596/atlas%20iberoamericano%20de%20protección%20al%20consumidor%20(marzo%202013).pdf)

- Corte Suprema de Justicia. (1983). *“Constitución de la República de El Salvador”*. Diario Oficial: 234 Tomo: 281. Disponible en: http://www.csj.gob.sv/constitu/images/pdf/con_vige.pdf.

- Corte Suprema de Justicia. (2005). *“Ley de Protección al Consumidor”*. El Salvador. Disponible en: http://www.redipd.org/legislacion/common/legislacion/elsalvador/Ley_proteccion_al_consumidor_ElSalvador.pdf

- Defensoría del Consumidor (2007). *“Política Nacional de Protección al Consumidor”*. El Salvador.

- Defensoría del Consumidor (2009). *“Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020”*. El Salvador.

- Defensoría del Consumidor. (2009). *“Memoria de Labores 2004-2009”*. El Salvador.

- Defensoría del Consumidor. (2010). *“Informe de la implementación y logros de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2014”*. El Salvador.

- Defensoría del Consumidor. (2014). *“Informe de transición, junio 2009-mayo 2014”*. El Salvador.

- Diario Oficial de las Comunidades Europeas C 092, 14 de abril de 1975. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html>.

- Diario Oficial de las Comunidades Europeas, C 191 35º año 29 de julio de 1992. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/legal_content/ES/TXT/?uri=OJ:C:1992:191:TOC.

- Diario Oficial N° 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992. Disponible en: http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1992/08-agosto/agosto_1992_Parte19.pdf.

- Diario Oficial N° 58, Tomo 330, del 22 de marzo de 1996. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1996/03marzo/22-03-1996.pdf>.
- Editorial. (2005) “*A garrotazos quieren desfacen entuertos*” en El Diario de Hoy. 10 de agosto de 2005. Disponible en: <http://www.elsalvador.com/noticias/2005/08/10/editorial/edi1.asp>.
- Goitia, A., (1989). “*Los efectos de las medidas del programa económico del Gobierno*” en revista Realidad No. 10. Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas (UCA). El Salvador. Disponible en: <http://www.uca.edu.sv/revistarealidad/archivo/4e8f27bf80a5blosefectosdelasmedidas.pdf>.
- Imprenta Nacional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (1993-1996). *Diario Oficial de la República de El Salvador*. Disponible en: <http://www.imprentanacional.gob.sv/index.php/servicios/en-linea/ciudadano/archivo-digital-del-diario-oficial>
- John F. Kennedy “*Presidential Library and Museum*”. (1992). Disponible en: <http://www.jfklibrary.org/Asset-Viewer/Archives/JFKPOF-037-028.aspx>.
- Lomelí, A., (1985). “*Las necesidades de sensibilización, información y formación de recursos humanos en América Latina*” en Revista La voz del consumidor [En Línea] Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU). Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/eco/000847/0847-06.pdf>.
- Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. (2009). Diario Oficial N° 241, Tomo 385 del 23 de diciembre de 2009. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2009/12-diciembre/23-12-2009.pdf>
- Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. (2011). Diario Oficial N° 141, Tomo N° 392 del 27 de julio de 2011. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2011/07-julio/27-07-2011.pdf>

- Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional. (2012). Diario Oficial N° 46, Tomo 394, del 7 de marzo de 2012. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2012/03-marzo/07-03-2012.pdf>.
- Ley de Medicamentos. (2012). Diario Oficial N° 43, Tomo N° 394 del 2 de marzo de 2012. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2012/03-marzo/02-03-2012.pdf>.
- Ley Contra la Usura. (2013). Diario Oficial N° 16, Tomo N° 398, del 24 de enero de 2013. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2013/01-enero/24-01-2013.pdf>
- Ley de Creación del Consejo Nacional de Energía. (2007). Diario Oficial N°181, Tomo 377, del 1 de octubre de 2007. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2007/10-octubre/01-10-2007.pdf>.
- Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad. (2011). Diario Oficial N° 158, Tomo N° 392, del 26 de agosto de 2011. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2011/08-agosto/26-08-2011.pdf>.
- Ley de Protección al Consumidor. (2013). Diario Oficial N° 34, Tomo 398, del 19 de febrero de 2013. Disponible en: <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2013/02-febrero/19-02-2013.pdf>
- Lomelí, A., (1997). *“El consumo al Final del Milenio”*. PROFECO, México.
- Martínez, J., (1998). *“Mecanismos públicos y privados de protección al consumidor. Diferencias y complementariedades”*. FUNDAUNGO, El Salvador.
- Ministerio de Hacienda (2002-2004). Presupuestos votados. Disponible en: <http://www.transparenciafiscal.gob.sv/ptf/es/PresupuestosPublicos/Presupuestosvotados/>

- Organización de las Naciones Unidas. (1985). *“Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor”*. Disponible en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/39/248>.
- Organización de las Naciones Unidas (2014) *“Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los Recursos Hídricos y la energía en el Mundo”*. Grupo de Alto Nivel sobre la Agenda de Desarrollo Post-2015.
- Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD) (2014) *“El Salvador productivo, educado y seguro”*.
- Presidencia de la República, *Observaciones al Decreto Legislativo N° 393*, 12 de julio de 1995.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2001). *“Informe de Desarrollo Humano. El Salvador”*. Disponible en: http://www.sv.undp.org/content/el_salvador/es/home/library/hiv_aids/informe-sobre-desarrollo-humano-el-salvador-2001.html.
- Red Europea de Información de la Comunidad de Madrid (REIMAD). (2014). *“Guía de políticas de la Unión Europea”*. Madrid, España. Disponible en: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1354330914232&cidListaNoticias=1142659520192&language=es&pageid=1142659418407&pagename=MPDE%2FMPDE_Articulo_FA%2FMPDE_articuloGenerico.
- Tratado constitutivo de la Comunidad Europea (versión consolidada Ámsterdam), Diario Oficial n° C 340 de 10/11/1997. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:11997E/TXT&from=ES>.
- i. Diario Oficial N° 159, Tomo 316, del 31 de agosto de 1992, puede verse en http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1992/08-agosto/agosto-1992_Parte19.pdf
- ii. La frase “Laissez faire, laissez passer” hace referencia a una completa libertad en la economía: libre mercado, libre

- manufactura, bajos o nulos impuestos, libre mercado laboral y mínima intervención de los Gobiernos. Fue usada por primera vez por Vincent de Gournay, fisiócrata del siglo XVIII, contra el intervencionismo del Gobierno en la economía. Véase http://es.wikipedia.org/wiki/Laissez_faire
- iii. Ministerio de Planificación, *“Plan de Desarrollo Económico y Social, 1989-1994”*.
 - iv. Diario Oficial del 23 de diciembre de 1992, pag. 188. Puede consultarse en http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1992/12-diciembre/diciembre-1992_Parte16.pdf
 - v. Diario Oficial del 22 de diciembre de 1994, pag. 111, que puede ver en http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1994/12-diciembre/diciembre-1994_Parte34.pdf
 - vi. Diario Oficial del 23 de diciembre de 1995, que puede consultarse en <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2005/12-diciembre/23-12-2005.pdf>
 - vii. Decreto Legislativo No 666 Diario Oficial No 58 Tomo 330 del 22 de marzo de 1996.
 - viii. Se puede descargar desde <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-1999/12-diciembre/13-12-1999.pdf> (pag 260).
 - ix. Puede ser consultado en http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC3619_LS4100-04.pdf
 - x. Defensoría del Consumidor, *“Memoria de Labores 2004-2009”*, pág. 13.
 - xi. Puede verse en: http://www.redipd.org/legislacion/common/legislacion/elsalvador/Ley_proteccion_al_consumidor_ElSalvador.pdf

Centros de Solución de Controversias

San Salvador

Edificio Montecristo, Paseo General Escalón y Av. Manuel Enrique Araujo y 69 Av. Sur, Col. Escalón (costado poniente de monumento El Salvador del Mundo). Tel.:2231-8900.

Antiguo Cuscatlán

Plan de La Laguna, calle Circunvalación, # 20. Tel.: 2526-9000.

Santa Ana

7ª calle poniente, 2ª Av. Sur y Av. Independencia, # 3.
PBX: 2486-1100.

San Miguel

Centro comercial "La Plaza", Local # 3, 1er. nivel, Alameda Roosevelt y Av. Nicaragua. Carretera Panamericana, Km. 140.
Tels.: 2667-3654, 2667-2878, 2667-2863, 2667- 2865.

Ventanillas de Atención en Gobernaciones Político Departamentales

Sonsonate

Colonia Santa María, pasaje "A" # 13, 14 y 15. Tel. 2527-8369;
2451-0530.

Ahuachapán

1ª Av. Sur y 5ª calle Oriente # 4-2, barrio Santa Cruz. Tel. 2443-0390;
2527-8206.

San Vicente

Calle 1 de Julio y 2ª Av. Norte casa # 9. Tel. 2527-8342; 2393-0234.

Usulután

Final 4ta Avenida Sur, Centro de Gobierno. Tel. 2662-0298.

Cabañas

5ª Av. Sur # 18, barrio El Calvario, Centro de Gobierno.
Tel. 2382-3051.

Cuscatlán

Cojutepeque, calle José Francisco López Av. Los Héroes.
Tel. 2372-0185; 2372-0192.

Chalatenango

4ª calle poniente, Av. Libertad, # 11, Centro de Gobierno.
Tel. 2335-2108.

Morazán

San Francisco Gotera, 2ª calle poniente y 3ª Av. Sur, barrio El Centro, Centro de Gobierno. Tel. 2527-8310/08; 2654-0016.

La Unión

3ª calle Poniente y 2ª Av. Norte # 1-3. Tel. 2604-4007.

La Paz

Zacatecoluca, kilómetro 56, final 10ª Av. Sur, Centro de Gobierno.
Tel. 2334-0237.

Ventanillas de Atención a la Consumidora en Ciudad Mujer

Colón, Lourdes

Kilómetro 29 ½ carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, cantón Entre Ríos, Colón, departamento de La Libertad.

Usulután

9ª. Calle Oriente y Final 8ª. Avenida Sur, Barrio El Calvario, frente al Centro de Gobierno, departamento de Usulután.

Santa Ana

Km. 61 ½ carretera Panamericana, finca Santa Teresa, cantón Chupadero, Santa Ana, al poniente de Residencial Luna Maya.

San Martín

Kilómetro 16 ½, Carretera de Oro, Finca Gran Bretaña, municipio de San Martín, departamento de San Salvador.

San Miguel

Antiguo FENADESAL, 15ª calle Oriente, entre la 10ª y 8ª avenida Sur, municipio de San Miguel.

Morazán

Carretera Panamericana, cantón Llano de Santiago, Municipio El Divisadero, departamento de Morazán.

Misión

Proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

Visión

Ser una Institución confiable y accesible, reconocida, respetada y apreciada por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir al buen vivir.

UN AÑO
**GOBERNANDO
CON LA GENTE**



**Defensoría
del Consumidor**

www.defensoria.gob.sv