



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### ACUERDO No. 22

Defensoría del Consumidor, a los dieciséis días del mes de marzo de dos mil veinte, el Presidente de esta Institución,

#### CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 1 de la Constitución de la República establece que El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.
- II. Que la Constitución de la República en su artículo 65 inciso primero, establece que la salud de los habitantes de la República constituye un bien público, y que el Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento.
- III. Que la Constitución de la República en su artículo 101 inciso segundo, establece que el Estado defenderá el interés de los consumidores.
- IV. Que el artículo 246 inciso segundo de la Constitución de la República consagra la preeminencia del interés público, en tanto se establece que este tiene primacía sobre el interés privado.
- V. Que en virtud del artículo 56 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor es una institución descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y lo presupuestario.
- VI. Que según lo establecido en el artículo 63 de la Ley de Protección al Consumidor, al Presidente de la Defensoría del Consumidor le corresponde la máxima autoridad de la institución y la titularidad de sus competencias.
- VII. Que de conformidad con lo prescrito en el literal a) del artículo 69 de la Ley de Protección al Consumidor, es atribución del Presidente de la Defensoría del Consumidor ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la misma.
- VIII. Que según lo plasmado en el artículo 58 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor, es competencia de la Defensoría, "velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios".
- IX. Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la Administración Pública debe servir con objetividad a los intereses generales, y sus actuaciones están sujetas a los principios de legalidad, proporcionalidad, antiformalismo, eficacia, celeridad e impulso de oficio, economía, coherencia, verdad material y buena fe.

*Paul*

En particular, interesa destacar los principios de legalidad y proporcionalidad. Respecto al primer principio mencionado, la normativa indicada prescribe que "la Administración Pública actuará con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico, de modo que solo puede hacer aquello que esté previsto expresamente en la ley y en los términos en que ésta lo determine." Por su parte, el principio de proporcionalidad implica que "las actuaciones administrativas deben ser cualitativamente aptas e idóneas para alcanzar los fines previstos, restringidas en su intensidad a lo que resulte necesario para alcanzar tales fines y limitadas respecto a las personas cuyos derechos sea indispensable alcanzar para conseguirlos. En este supuesto, deberá escogerse la alternativa que resulte menos gravosa para las personas y, en todo caso, el sacrificio de estas debe guardar una relación razonable con la importancia del interés general que se trata de salvaguardar."

- X. Que mediante Acuerdo Ministerial N° 301 de fecha 23 de enero de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 15, Tomo N° 426 de esa misma fecha el Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud decretó como medida preventiva de salud pública, con base en el contexto epidemiológico internacional y ante el avance del nuevo CORONAVIRUS COVID-19, emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, a partir de esa fecha por tiempo indefinido, dictando las disposiciones siguientes: a) ante cualquier síntoma como fiebre, dificultad para respirar, malestar general, estornudos, dolor muscular, acudir al establecimiento de salud más cercano; b) evitar el contacto directo con personas que padezcan infecciones respiratorias agudas; c) lavarse las manos frecuentemente, especialmente después del contacto directo con personas enfermas o su entorno; d) evitar el contacto sin protección con animales de granja y salvajes; e) las personas con síntomas de infección respiratoria aguda deberían tomar las siguientes precauciones: mantener cierta distancia con los demás; cubrir la nariz y la boca con pañuelos desechables o ropa al estornudar o toser, hacer uso de mascarilla y lavarse las manos con frecuencia.
- XI. Que el 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del nuevo CORONAVIRUS (COVID-19), como una emergencia de salud pública de importancia internacional, aceptando los consejos del Comité de Emergencia del Reglamento Sanitario Internacional.
- XII. Que a su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha divulgado diferentes consejos relevantes a los efectos de evitar la propagación del COVID-19, resaltándose la trascendencia en practicar la higiene de manos, al considerar que son la principal vía de transmisión de gérmenes durante la atención sanitaria, siendo por tanto la medida más importante para evitar la transmisión de dichos gérmenes perjudiciales y evitar las infecciones asociadas a la atención sanitaria, recomendándose: a) lavar las manos con agua y jabón; y, b) limpiar las manos frotándolas con un desinfectante o antiséptico a base de alcohol, siendo este último un preparado (gel, líquido o espuma) que contiene alcohol, destinado a la higiene y antisepsia de las manos.

*Real*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- XIII. Que el día 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró, a través de su Director General, el brote de coronavirus como Pandemia Global, debido al elevado número de casos fuera de China que han dado positivo al virus.
- XIV. Que mediante el Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo 426 de esa misma fecha, se declaró "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19", conforme al artículo 24 de la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres.
- XV. Que según el artículo 1 del Decreto de "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19", se declaró "Estado de Emergencia Nacional, Estado de Calamidad Pública y Desastre Natural en todo el territorio de la República, dentro del marco establecido en la Constitución, a raíz de la pandemia por COVID-19, por el plazo de treinta días, como consecuencia de riesgo e inminente afectación por la pandemia por COVID-19, para efectos de los mecanismos previstos en la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, demás leyes, convenios o contratos de cooperación o préstamo aplicables, a fin de facilitar el abastecimiento adecuado de todos los insumos de la naturaleza que fueren necesarios directamente para hacer frente a la mencionada pandemia".
- XVI. Que en el artículo 2 del Decreto de "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19", se establecen una serie de medidas inmediatas para la atención de la referida emergencia. En concreto, en el literal d) del artículo 2 en referencia se le confiere a la Defensoría del Consumidor la competencia para fijar y modificar "(...) motivadamente los precios máximos para los artículos, bienes, suministros o servicios que tengan relación directa con la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia por COVID-19, con el objeto de prevenir el acaparamiento de los mismos, para lo cual se deberá implementar las acciones de vigilancia que sean necesarias y coordinar con las demás entidades del Estado para dar cumplimiento a dicha medida;"
- XVII. Que como consecuencia de la medida preventiva de Salud Pública dictada por el Ministerio de Salud a que se ha hecho referencia en el considerando X, desde el mes de enero de 2020 esta Defensoría procedió a realizar sondeos especiales de precios y existencias de insumos médicos tales como mascarillas, termómetros, guantes y alcohol gel; así como de medicamentos de venta libre. En total, al 14 de marzo de 2020, se desarrollaron 49 sondeos de precios, visitando 706 establecimientos comerciales, lo cual permitió registrar más de 15,600 precios de estos productos a nivel nacional. La información anterior se obtuvo de establecimientos como farmacias, ferreterías, supermercados y otros establecimientos comerciales.

Como resultado del análisis de la anterior información, se identificó que existió una disminución acelerada de mascarillas y alcohol gel a disposición del consumidor, ya que a principios del mes de enero de 2020, existieron días donde se alcanzó más del 90% de establecimientos que

*Pach.*

registraba existencias de mascarillas, llegando a menos del 4% en la última semana, esto es, al 14 de marzo de 2020. Mientras que, a principios de enero de 2020, más del 80% de establecimientos registraba disponibilidades de alcohol gel y, en la última semana - al 14 de marzo de 2020-, se redujo a 14%.

- XVIII. Que según consta en el sistema de estadísticas que lleva esta institución, durante la semana comprendida del 09 al 14 de marzo de 2020, se advirtió lo siguiente: en los días del 09 al 11 del mes y año mencionados se recibieron 13 avisos de infracciones por incrementos de precios en mascarillas y alcohol gel. Para el día 12 de marzo del año en curso, los avisos de infracción por esa misma causal se incrementaron a 16; el día 13 de marzo se recibieron 40 avisos denunciando el mismo comportamiento; y, finalmente, el día 14 de marzo de 2020 se había incrementado a 63 avisos. Lo anterior, refleja una clara tendencia en el incremento del precio de mascarillas y alcohol gel, que constituyen artículos directamente relacionados con la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia por COVID-19.
- XIX. En este contexto, se advierte por una parte dificultades en el acceso de la población a la adquisición de mascarillas y alcohol gel; y por otro, incrementos constantes en el precio de dichos productos. De ahí que, en aplicación de los principios de legalidad y proporcionalidad consagrados en el artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos, es preciso que esta Administración Pública, en el marco de las competencias legales que el ordenamiento jurídico le ha conferido, analice y adopte aquellas medidas expresamente atribuidas por la legislación aplicable, que resulten idóneas para garantizar que, en este estado de emergencia nacional por la pandemia por COVID-19, los consumidores puedan obtener dichos productos a precios accesibles, de tal manera que salvaguarden su derecho constitucional a la salud, prevaleciendo así el interés público de la población ante cualquier interés de carácter privado.

Como consecuencia de lo anteriormente indicado, resulta procedente aplicar lo dispuesto en el artículo 2 literal d) del Decreto de "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19", según el cual la Defensoría del Consumidor está facultada para fijar y modificar motivadamente los precios máximos para los artículos, bienes, suministros o servicios que tengan relación directa con la prevención, tratamiento, contención y atención de la pandemia por COVID-19, con el objeto de prevenir el acaparamiento de los mismos.

En este sentido, la fijación del precio máximo de mascarillas y alcohol gel que se procede a realizar, en dos ámbitos de aplicación:

- a) Fijación de precios máximos de mascarillas y alcohol gel para marcas en específico las cuales fueron determinadas a partir de la información recolectada por los sondeos de precios efectuados durante el período comprendido entre el 6 y el 14 de marzo de 2020 ambas fechas inclusive, que se detallan a continuación: i) marcas de mascarillas: Kinmed, Makaale, Nipro y Sensi Medical; ii) marcas de alcohol gel: More Essential, Savon, Intra Aval, Lysol, Manitas limpias, Limpiel, Selectos, Tropical Care, Bluemen y Milder Plus. Para lo cual se procura

*Paul.*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

que el precio garantice un equilibrio en el mercado, resguardando los derechos del consumidor, estableciéndose el precio máximo equivalente al promedio de los registros de los sondeos de precios efectuados a los productos indicados entre el período comprendido del 6 al 14 de marzo de 2020. Con esto se pretende aplicar la medida de la forma que resulte menos gravosa para los afectados, pero a su vez es razonable, necesaria y justificable su adopción, en virtud de la importancia que reviste proteger el derecho a la salud de la población, como interés general que debe prevalecer en el marco de esta emergencia nacional.

- b) Fijación de precios máximos para mascarillas y alcohol gel de ámbito general, es decir, que no responden a una marca en particular de las definidas en el literal anterior, ya que no se encontraban a disposición de los consumidores al momento en que se realizaron los diferentes sondeos de esta institución, fijándose para estos un precio máximo equivalente al promedio de los registros de los sondeos de precios realizados a mascarillas y alcohol gel de similares especificaciones, comprendido entre el período del 6 al 14 de marzo de 2020. Lo anterior, es procedente a partir de las previsiones que esta Administración Pública debe realizar, para procurar garantizar la eficacia de la medida ante la aparición de otras marcas en el mercado, que no hayan podido ser advertidas con anterioridad.

El precio máximo de cada uno de los productos detallados en este Acuerdo, podrá modificarse de forma oficiosa por la Defensoría del Consumidor o a solicitud de los proveedores ante esta, siempre y cuando estos últimos demuestren causas que así lo acrediten, procedimiento que será efectuado de forma prioritaria y expedita.

### **POR TANTO,**

En uso de sus facultades legales, y con fundamento en los considerandos anteriores, así como en los artículos 1, 65, 101 y 246 de la Constitución de la República; artículos 56, 63, 69 literal a), 58 literal b) de la Ley de Protección al Consumidor; artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos; artículo 24 de la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres; y, artículos 1 y 2 literal d) del Decreto de Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19; el Presidente de la Defensoría del Consumidor:

### **ACUERDA**

Fijar por ley, de conformidad con el artículo 2 literal d) del Decreto Legislativo número 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo 426 de esa misma fecha, en todo el territorio nacional los precios máximos de los siguientes productos:

1. Fijar el precio máximo de mascarillas y alcohol gel, según el listado de marcas específicas que se detalla a continuación:

*Paul*

| Producto   | Marca           | Cantidad | Unidad     | Precio máximo (\$) |
|--|-----------------|----------|------------|--------------------|
| Mascarilla rectangular con elástico                        | Kinmed          | 1        | Unidad     | \$0.20             |
| Mascarilla cónica  | Makaale         | 1        |            | \$0.23             |
| Mascarilla quirúrgica rectangular descartable con elástico | Nipro           | 1        |            | \$0.26             |
| Mascarilla quirúrgica rectangular                          | Sensi Medical   | 1        |            | \$0.25             |
| Alcohol gel sin fragancia                                  | Savon           | 500      | Mililitros | \$2.66             |
| Alcohol en gel (Envase plástico)                           | Intra Aval      | 120      |            | \$0.95             |
| Alcohol gel (Sin y con aroma)                              | Manitas limpias | 120      |            | \$2.54             |
| Alcohol gel con aloe vera                                  | Limpiel         | 60       |            | \$1.19             |
| Alcohol gel (Sin y con aroma)                              | Manitas limpias | 60       |            | \$1.32             |
| Alcohol en gel (Envase plástico)                           | Bluemen         | 55       |            | \$1.10             |
| Alcohol gel con fragancia                                  | Savon           | 30       |            | \$1.25             |
| Alcohol en gel (Envase plástico)                           | Milder Plus     | 135      | Gramos     | \$1.66             |

2. Fijar el precio máximo de mascarillas de ámbito general, cuyas marcas no han sido detalladas en el numeral anterior, según el listado siguiente:

| Producto   | Cantidad | Unidad | Precio máximo (\$) |
|--|----------|--------|--------------------|
| Mascarilla rectangular descartable (No quirúrgica) | 1        | Unidad | \$0.20             |
| Mascarilla rectangular descartable (Quirúrgica)    | 1        |        | \$0.26             |
| Mascarilla cónica                                  | 1        |        | \$0.27             |
| Mascarilla N95 sin válvula de exhalación           | 1        |        | \$2.60             |

3. Fijar el precio máximo de alcohol gel de ámbito general, cuyas marcas no han sido detalladas en el numeral uno, según el listado siguiente:

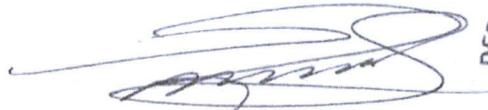
| Producto    | Cantidad | Unidad     | Precio máximo (\$) |
|-------------|----------|------------|--------------------|
| Alcohol gel | 30       | Mililitros | \$1.25             |
|             | 60       |            | \$1.32             |
|             | 500      |            | \$3.94             |



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

4. El precio máximo de cada uno de los productos detallados en este Acuerdo, podrá modificarse de forma oficiosa por la Defensoría del Consumidor o a solicitud de los proveedores ante esta, siempre y cuando estos últimos demuestren causas que así lo acrediten.
5. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020, que contiene el "Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19", el presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.
6. La vigencia del presente Acuerdo se extenderá para el período de vigencia del Decreto Legislativo número 593, de fecha 14 de marzo de 2020.

**COMUNÍQUESE.**

  
Ricardo Arturo Salazar Villalba  
PRESIDENTE



*Puede.*