

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

Moderador: Ing. José Ulises Orellana, Director de Ciudadanía y Consumo.

Intérprete de lenguaje de señas: Sara Abigail Bonilla Martínez.

Apertura del espacio de Participación Ciudadana:

Primer bloque de aportes:

1. Nelly González, gerente general de Credimás.

Aporte verbal:

- *Felicita a la Defensoría del Consumidor por su labor, porque se nota que han tenido avances en pro de los consumidores.*
- *Cuando como representante de esta institución financiera se le cita a una conciliación, con base a una denuncia, los consumidores son clientes morosos porque no han cumplido con su cuota en el préstamo adquirido, alegan deterioro de salud y solicitan flexibilidad del pago o que ya no se le cobren. Actualmente cuentan con 8 casos desde el 2016 y los consumidores que intervienen en estos todos son morosos. Pregunta: ¿Por qué la DC no tiene facultades para recordarle a los consumidores sus deberes como clientes? Si bien tiene derechos, pero ¿por qué no instarles a que paguen sus cuotas al día a que sean un poco más éticos para exponer sus problemas ante la DC?*

2. Jorge Martínez

Aporte verbal:

- *La señora Presidenta, presentaba la variación en los precios del maíz, frijol y harina, de esto siempre surge la inquietud sobre ¿si ha bajado \$6.00 u \$8.00 algo, porque los precios de los productos siguen estando iguales? ¿Hasta donde la ley, puede ayudar algún día a que de verdad los productores pudiesen evidencia una baja en sus precios? Porque de lo contrario si se está evidenciando una baja para aquellos están elaborando los productos o va a prestar un servicio; pero el consumidor final siempre mantiene su carga de gasta inalterable.*
- *Menciona sobre el impuesto a las compañías telefónicas.*

3. Sr. Reyes

Aporte escrito:

- *¿Por qué no multan a ANDA por tarifa irreal y desconsiderada para los ciudadanos?*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ *La Ley de Protección al Consumidor establece los derechos y los deberes de las personas consumidoras. Asimismo, establece las obligaciones de los proveedores de servicios financieros. Muchas veces la manera de realizar el cobro también representa un aspecto que*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

las personas más recientes, pues el cobro puede ser discreto, apropiado y conforme a la ley; pero hay ocasiones que se hace de manera contraria a esta. La DC atienden de muchos casos donde el cobro es injurioso, difamatorio, lesiona la dignidad de las personas o por no por el hecho de estar en mora dejan de tener derechos o tienen la voluntad de llegar a un acuerdo o de tener una solución al problema financiero y busca un recurso para obtenerla. Ejemplos de casos que se presentan ante la DC: Cobros realizados a sus trabajos, numerosas llamadas en horas no apropiadas, humillaciones en público, uso de palabras soeces, etc.

- ✓ En el tema financiero hace falta mucha educación para realizar los cobros, para que sepamos cuales compromisos debemos adquirir y cuáles no, para estimar nuestra capacidad de endeudamiento y aquí el proveedor tiene un papel muy importante, porque hay entidades financieras que por ejemplo dan tarjetas de crédito con una gran facilidad y no hay un análisis real sobre la capacidad de pago del usuario o solvencia económica. Entonces es una responsabilidad compartida entre proveedores y consumidores en la prestación y adquisición de servicios financieros.
- ✓ La DC trata de encontrar una solución que sea favorable porque a los proveedores también les interesa que les paguen y no es que la DC proteja a los morosos de ninguna manera, pero si se trata de implementar los medios alternos de solución de controversias conforme a la ley y a los derechos y obligaciones que establece.
- ✓ La DC cuenta con un programa de educación financiera que se realiza en conjunto con Banco Central de Reserva, Instituto de Garantía de Depósitos, BANDESAL y Ministerio de Educación. Con este último, actualmente estamos implementando un programa educativo sobre que el ejercicio de matemáticas no sea sobre sumas o restas de manzanas, peritas, etc., sino con ejemplos de la vida real: Cómo se calcula una tasa de interés, cuantas cuotas se deben pagar como en la compra de un producto a plazo.
- ✓ Toma nota sobre la inquietud manifestada por el representante de Credimás, respecto a la gran labor que debe continuar la Defensoría del Consumidor en los servicios financieros; pero hace hincapié en que la responsabilidad también es de los proveedores de estos, en el sentido de no inducir a los consumidores a adquirir un producto o servicio que no están en condiciones de pagar.
- ✓ Sobre el tema de precios es un tema muy importante y se trata de una batalla permanente de la Defensoría del Consumidor, porque en el caso de las compañías telefónicas sobre el impuesto de los 4 centavos fue declarado inconstitucional y en consecuencia no disminuyeron las tarifas. Manifiesta que retomará este tema, porque la SIGET tiene mucho que ver con las auditorías a telefonías y en la parte de impuestos es de la facultad del Ministerio de Hacienda.
- ✓ En el tema de tarifas, siempre hay una duda muy importante para los consumidores, porque siempre hay una tarifa básica por minuto y en base a esta le dan un número de llamadas; sin embargo, ¿se cumplirá efectivamente el número de minutos conforme al saldo que pagó? Las auditorías deben de realizarse entonces a los proveedores de productos de

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

telecomunicaciones y que debe ser realizada por SIGET, quienes están próximas a hacerlas en el tema de cobertura por ejemplo.

- ✓ Se necesita una norma técnica en el tema de telecomunicaciones porque está creciendo mucho los reclamos de las personas consumidoras por inconformidad en el servicio, en el tiempo de atención, conmutador con extensiones interminables para ser atendido por el proveedor, lo que implica un gasto de tiempo y saldo, no obteniendo soluciones a las necesidades, La Defensoría del Consumidor va a proponer esto y en caso de que no sea viable propondrá una reforma a la LPC para que incluya disposiciones especiales para proveedores de servicios de telecomunicaciones, porque solo así habría una oportunidad para esta institución de introducir soluciones o el legislador puede realizar una importante reforma a la Ley de Telecomunicaciones porque existen vacíos legales.
- ✓ El Salvador tienen un modelo económico de libre comercio, donde no hay regulación de ciertos productos que son esenciales, porque la práctica que el señor Martínez mencionó frecuentemente ocurre. La señora Presidenta menciona que se reunió con los panaderos porque hubo un incremento de los precios de las harinas y cuando disminuyó, volvió a realizar otra reunión y les preguntó cuál era la medida que habían implementado para disminuir el precio a los consumidores, estos respondieron que habían implementado alguna técnicas en el mismo producto; sin embargo, hay mecanismos que podrían adoptar que no todos lo hacen y a la Defensoría le preocupa aquellas prácticas, artificios para el incremento injustificado del precio sobre los productos, lo cual se ha denunciado y estamos esperando la resolución de la Sala de lo Contencioso Administrativo para los casos mencionados en la rendición de cuentas, puesto que han pasado varios años en trámite y esto implica una retardación de la justicia.
- ✓ En el caso del tema de agua, la mayor parte de las resoluciones se da en medios como avenimiento o conciliación, lo cual implica del universo de reclamos; arriba de un 80% de casos solventados. Las multas se dan cuando los casos son remitidos al Tribunal Sancionador y en el caso del agua es un porcentaje minoritario que finalizan en el proceso sancionatorio. La mayor parte de ellos se solucionan en medios alternos de solución de controversias que es la primera opción que establece la LPC.

Segundo bloque de aportes:

3. Omar Marroquín, estudiante de la Universidad Dr. José Matías Delgado, facultad de ciencias jurídicas.

Aporte verbal:

- *Su pregunta va orientada a un artículo 58 literal c) que faculta a la DC para fijar precios en caso de emergencia nacional en cuanto a los productos esenciales, intermedios o finales. Según entiende la DC nunca ha implementado esta función habiendo ya algunas situaciones nacionales que quizás lo han ameritado como en el caso del frijol, el desabastecimiento o especulaciones en los precios y la escasez. Y si se llega a aplicar, según su criterio ¿sería*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

constitucional o tendría algún beneficio en cuanto a la eficiencia del mercado entre esa relación económica y jurídica?

4. Guadalupe Erazo, en representación de la Asamblea Legislativa en el área del programa de participación ciudadana

Aporte verbal:

- *“El informe que la Defensoría del Consumidor ha dado es realmente modesto porque la Defensoría ha hecho muchísimo más que eso y vale la pena que se conozca. La Defensoría no ha estado dándole seguimiento a los abusos, las denuncias sino que ha participado en algo más allá y por lo menos yo como encargada del programa que trabajo con las 13 oficinas que tiene la Asamblea Legislativa a nivel nacional, quiero decir que hemos tenido un fuerte acompañamiento y un trabajo articulado con la Defensoría del Consumidor, que nos ha permitido llevar ese apoyo en el área de educación en el área de capacitación a miles de ciudadanos y ciudadanas en esos 13 departamentos del país apartando San Salvador.*
- *Se han desarrollado talleres de capacitación, cursos, diplomados a tal grado que se cerró en diciembre un curso que se dio a 36 técnicos de las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa para prepararlos para que también ellos puedan ser multiplicadores del conocimiento en la defensa de los derechos del consumidor y además de eso este año se está desarrollando otro diplomado a otro grupo del personal técnico de las oficinas departamentales y estamos desarrollando también diplomados con líderes sociales y comunitarios, grupos organizados, agrícolas, etc. en temas de cómo se aplica la ley de la Defensoría del Consumidor y eso es importantísimo. Yo creo que esta parte, la presidencia Yanci Urbina se ha quedado corta y me veo en la necesidad de informar esto también porque es un trabajo valioso que está haciendo la Defensoría del Consumidor y como ella no lo ha dicho, me veo en la necesidad de hacerlo.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ El aporte que hace el señor Marroquín es muy importante y es provocador, ya que se trata de un esfuerzo articulado que tiene la Defensoría del Consumidor; pero que también tiene sus condicionantes en el sentido que precisa una declaración de emergencia, la cual no es facultad de la Defensoría, porque la realiza desde la Presidencia de la República en caso que la Asamblea no esté sesionando o de la Asamblea misma. Es un momento crucial para poder activar este mecanismo por parte de la DC, no ha acontecido aun. Lo que sí es preciso es prepararse para una situación de ese nivel como un análisis técnico y una situación nacional de esa magnitud, por lo que la Defensoría no puede realizar este tipo de práctica a voluntad, porque estaría expuesta a consecuencias legales al ir más allá de lo que la ley manda.
- ✓ Hay algunos economistas que dicen que por ejemplo que la intervención del Estado en la materia de fijación de precios tiene un efecto contrario, hay otros que piensan que ajustado a cierto tipo de producto que son de naturaleza muy esencial puede establecerse un

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

mecanismo de regulación que es compatible. La experiencia de los medicamentos en nuestro país es un ejemplo clave en su opinión, la Defensoría del Consumidor ha estado cerca de este tema, ya que la Ley de Medicamentos le dio la facultad a esta institución de verificar los precios máximos de venta al público y más allá de eso es una infracción. Sin embargo, por debajo del máximo, da la oportunidad de establecer la competencia entre proveedores de comercializar con diferentes precios. La legislación de este tipo de regulación es muy importante porque El Salvador tenía los precios en medicamentos más altos del mundo, hasta una proporción del 5000% según los estudios que había hecho la Universidad de El Salvador.

- ✓ Aquellos medicamentos de consumo para enfermedades crónicas como la hipertensión, diabéticos, enfermedades renales esos precios disminuyeron más del 35 % en nuestro país. En realidad hay un modelo que debe estudiarse porque es un modelo de intervención del Estado mediante una ley que crea los parámetros para establecer precios y que ha favorecido para aquellas personas que más consumen medicamentos y eso requirió una decisión del Gobierno de empujarla a que se cumpliera al 100%. Por lo que se necesitó de un Gobierno comprometido para impulsar a hacer vigente esta ley.
- ✓ Tenemos un reto en el país, porque por el momento sobre existe regulación de precios máximos en los medicamentos y donde existe una regulación por subsidio en el caso del gas propano y los combustibles por precios de referencia.
- ✓ Invita al señor Marroquín, a realizar con la DC un estudio más profundo sobre el tema y que se pueda realizar con su universidad, para prepararnos mejor en el tema.

Tercer bloque de aportes:

5. Anónimo

Aporte escrito:

- *“¿Cuándo la DC va a regulará, multará y prohibirá las publicaciones escritas en prensa o en hojas volantes donde la letra es tan pequeña que ni con lupa se puede leer y ahí se esconden aspectos que engañan y no favorecen al cliente?”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ En este ámbito ya la Ley de Protección al Consumidor ya contiene una disposición que señala este cumplimiento. La Defensoría del Consumidor lanzó un observatorio de publicidad, que está disponible en Vigilancia de Mercado y desde su vigencia se han verificado alrededor de 30 casos, en los que se están procesando infracciones contra la LPC por publicidad engañosa y falsa que induce al error y al engaño del consumidor. Al respecto ya se han emitido multas de parte del Tribunal Sancionador, donde a propósito, con respecto a la letra pequeña, señala que no está permitido para los proveedores, que realicen este tipo de prácticas.
- ✓ Asimismo, señala que ya existe una modificación a la ley sobre el tema de la publicidad, porque antes establecía engañosa y falsa. En cambio ahora, dice ilícita, engañosa y falsa, por lo que se realizó un desarrollo en esa materia y se están atendiendo casos al respecto.

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

- ✓ Hay una infinidad de publicidad ilícita en diferentes medios de comunicación masiva o redes sociales, por lo que existe ya una vigilancia muy importante de parte de la Defensoría en ese aspecto y para eso se creó el observatorio.

Cuarto bloque de aportes:

9. Anónimo

Aporte escrito:

- *“¿Por qué la DC no tiene las normativas o reglas de cobro de kilovatios hora por vivienda de cada tarifa de operadores?”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Es una competencia de la SIGET, porque si hay tarifas autorizadas por kilovatios. Es un tema importante, porque hoy el precio de las tarifas de electricidad se establece en base al Reglamento de Operación del Sistema de Transmisión y del Mercado Mayorista Basado en Costos de Producción. Antes cada compañía establecía el precio al cual podría comercializar la electricidad. Actualmente, existe una Unidad de Transacciones y también este reglamento. Dicha Unidad debe verificar que los costos que están reportando las empresas operadoras de energía eléctrica efectivamente sean lo que corresponde y en relación a eso se calcula la tarifa. Por esa razón, la tarifa siempre la anuncia SIGET en conjunto con el CNE, y si hay una labor de verificación en relación a este tema.
- ✓ La Defensoría del Consumidor cual recibe un caso sobre este tema, inmediatamente lo remite a la SIGET cuando se verifica un hallazgo de incumplimiento.

Quinto bloque de aportes:

10. Sergio Augusto Castaneda, Presidente de la Asociación de Consumidoras y Consumidores de Cuscatancingo-ACECUS.

Aporte verbal:

- *“Agradecemos a la Defensoría por habernos invitado a la Asociación de Consumidoras y Consumidores de Cuscatancingo”*
- *Manifestó que han participado en muchas rendiciones de cuentas. En otras ocasiones éstas han sido muy amplias y se les ha entregado un folleto amplio; sin embargo, en esta ocasión solo se le proporcionó 2 hojas. Como Asociación de consumidores que están dándole seguimiento a la problemática de otros consumidores, solicitan que se les entregue un folleto completo con toda la información.*
- *Empresa CLARO manda mensajes a los usuarios y si un usuario por ejemplo, hace una recarga de 1 o 2 dólares, cuando esta persona consulta su saldo, se da cuenta que ya no lo tiene, ya no puede hacer llamadas, porque le han cobrado todo por esos mensajes. ¿Qué puede hacer la DC? Porque no sabe si CLARO ha hecho un contrato con estas personas y les ha hablado*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

anticipadamente para avisarles que estos mensajes van a ser cobrados. Escucho esta denuncia de otro consumidor y este le pidió que llevara el caso a la Defensoría, porque considera que es un cobro abusivo según la LPC.

11. Simón Parada Hernández, representando a ACECUS.

Aporte verbal:

- *Informa que tiene problemas con los proveedores de la medicina popular, porque antes compraba a menor precio; pero han subido los precios de manera antojadiza y ahora ha tenido que incrementar los precios de los productos que él vende.*

12. Delmy Chávez, representado al Comité de Consumidores y Consumidoras de Soyapango.

Aporte verbal:

- *“Es para nosotros un gusto estar acá en esta rendición de cuentas y felicitar a la licenciada Yanci Urbina y a su equipo, por el excelente trabajo que están realizando en los territorios. Realmente lo más importante acá es los problemas que se presentan en los municipios y se les dé solución, porque cuando se hace eso hay credibilidad de parte de nosotros como asociaciones o comités como también de la Defensoría. Por eso felicitarlos por el arduo trabajo que están haciendo y que sigamos adelante trabajando en conjunto como hasta ahorita lo estamos haciendo.”*

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Agradece el comentario positivo realizado por la señora Chávez de parte del Comité de Soyapango.
- ✓ Aclara que la Defensoría del Consumidor, tiene una Ley de austeridad que establece ciertas restricciones para las publicaciones y nos manda a privilegiar los medios electrónicos. Se está al tanto que no todas las personas tienen acceso a estos para brindarles un CD o una computadora, para favorecer a personas con más dificultades económicas, por lo que con verdadero esfuerzo hemos llegado a hacer esa publicación que menciona el señor Simón Parada, pero con gusto se le entregará el informe completo que prepararemos para las Asociaciones; a fin de que todos lo tengan y más aquellos que no tengan acceso a medios electrónicos.
- ✓ El informe de labores es público y se encuentra disponible en la página web; sin embargo, se entregará al señor Parada en físico y todo aquel que lo requiera, trataremos de brindárselo. Comprende el hecho de que teniéndolo completo a la mano puede verificar los datos, puede comentarlo y hacer uso de esa información que no siempre se puede acceder por la vía electrónica, por lo que se compromete a entregárselo en físico lo pueda tener en debida forma.
- ✓ Con el tema de los mensajes, informa que existe una necesidad de crear regulaciones específicas y mejorar la norma técnica, ley o disposiciones ya existentes. El Salvador ya cuenta con una Ley de telecomunicaciones que fue creada hace años y se le han realizado muchas

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

reformas, pero la tecnología va avanzando a tal velocidad, que han salido hoy transacciones electrónicas, varios tipos de mensajes, internet, redes sociales y una gran cantidad de servicios asociados a dispositivos móviles que antes no existían, por lo que una ley no tiene todas esas regulaciones para garantizarle a los usuarios sus derechos en estos servicios. Por tanto, o se amplía la LPC con derechos de los consumidores y ampliamos las obligaciones de los proveedores de telecomunicaciones o que se reforme y se amplíe la Ley de telecomunicaciones, porque todavía falta mucho para que exista una regulación completa sobre esta materia. También es importante asegurar la norma técnica, debido a la gran población que es usuaria de estos servicios y tenga más garantías sobre sus derechos.

- ✓ Con lo que contamos ¿qué es lo que se puede hacer? Hay una serie de mensajes que le llegan sobre todo a los celulares prepago que son los que pagan adelantado el servicio. Muchos de estos se denominan "Suscripción inadvertida", lo que quiere decir que cuando el usuario lo abre, a veces se le dificulta cerrarlo o borrarlo y no encuentra la manera correcta de hacerlo, sin que esto le implique una equivocación y hasta un costo y finalmente termina aceptándolo. Como consecuencia de esto, le llega un mensaje todos los días como por ejemplo: "De la suerte", "El clima", etc.
- ✓ En estos casos las personas usuarias, pueden solicitarlo directamente a las compañías de telecomunicaciones que ya no les manden este tipo de mensajes y los proveedores están en la obligación de responder favorablemente a esta petición. En estas situaciones, los consumidores deben hacer uso de sus derechos; pero si no obtienen respuesta o ésta es negativa, la Defensoría del Consumidor ya ha intervenido al respecto y puede realizar la gestión correspondiente ante el proveedor.
- ✓ Respecto a la Ley de Medicamentos establece solo los medicamentos que se requiere receta médica, los cuales son alrededor de 6,000, pero en el tema de medicamentos venta libre no está regulado y es algo que debe llevarse ante el legislador, como propuesta de reforma que las Asociaciones de consumidores pueden proponer a la Asamblea Legislativa.

Sexto bloque de aportes:

13. Miembro de la Asociación de Consumidores de San Juan Opico.

Aporte verbal:

- *"Agradezco el acompañamiento que la Defensoría del Consumidor nos ha hecho desde el origen de la asociación, hemos tenido buenos resultados. Agradecerles también a las personas que estuvieron cerca como la licenciada Paz Hernández, increíblemente. Tuvimos resultados excelentes, que el proveedor nos respondió y no tenemos que cansarnos. A lo mejor en el camino nos decían: No, no se puede y nos reuníamos con Paz y Paz me decía estamos cuesta arriba; pero fueron más de 2 años de trabajo. También nos acompañó Esmeralda Villeda. Realmente es un acompañamiento que la comunidad entera pues estamos satisfechos, no es que la oficina estaba esperando por ahí a ver cuándo la Asociación iba a venir o cuándo van a venir las víctimas, sino la Defensoría nos dio una atención de calidad, pro que se trasladaron*

Rendición de Cuentas de la Defensoría del Consumidor en San Salvador

Espacio de Participación ciudadana

Fecha: 7 de junio de 2017.

Lugar: Dirección Nacional de Medicamentos.

hasta la comunidad, acompañándonos con los técnicos, haciendo inspecciones y realmente funcionan los procesos, no se ganan en una semana, no se ganan en un audiencia; pero al final tenemos resultados y los beneficiados son las grandes mayorías. Gracias."

Intervención de la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría del Consumidor:

- ✓ Agradece el comentario positivo realizado por la Asociación de Consumidores de San Juan Opico y los aportes brindamos en esta rendición de cuentas, para seguir avanzando en materia de protección al consumidor.

Cierre del espacio de Participación Ciudadana.

Consolidado:

Cantidad total de aportes	11
Verbales	8
Escritos	3
Mujeres	3
Hombres	6
Anónimos	2