

ACTA N° 5/ 2013  
CONSEJO CONSULTIVO  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

0000036



**ACTA NÚMERO CINCO/DOS MIL TRECE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día once de abril de dos mil trece. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz Rodríguez, Julio César Arroyo y Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Ana Carolina Paz Narváez y Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, quienes presentaron su respectiva excusa. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Presentación Resultados del Estudio sobre Condiciones de Competencia en el sector de Tarjetas de crédito, realizado por la Superintendencia de Competencia; 5) Varios; 6) Cierre de la reunión. **DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN DEL QUORUM.** Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituye en reunión formal. Dada la ausencia del Secretario del Consejo Ing. Carlos Roberto Ochoa Córdova, de conformidad con lo establecido en el Art. 76 de la LPC, se procedió a realizar la elección del Secretario específico de esta reunión, recayendo tal elección en la persona del Ing. Julio Cesar Arroyo; **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número **CUATRO** de fecha **veintiuno** de marzo de dos mil trece, la cual fue aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: RESULTADOS DEL ESTUDIO SOBRE CONDICIONES DE COMPETENCIA EN EL SECTOR DE TARJETAS DE CRÉDITO.** El licenciado Francisco Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia, hizo la presentación y motivación general sobre el tema que se presentará, acto seguido hizo la aclaración respecto a quien haría la presentación completa con todos sus detalles, lo cual haría efectivo el Licenciado Jaime Antonio Baires, quien lo realiza considerando los aspectos siguientes: a) Antecedentes; b) Funcionamiento del sistema de pagos con tarjetas de crédito y débito; c) Hallazgos; d) Recomendaciones. En forma detallada la presentación comprendió los puntos siguientes: **A) ANTECEDENTES:** 1) Se estableció la necesidad de realizar el estudio indicado para profundizar las condiciones de competencia en razón de la importancia que tienen las tarjetas de crédito y débito como medio

de pago; 2) El estudio se realizó por consultores chilenos; 3) se realizó el estudio sobre tarjetas de crédito y débito de aceptación universal; no se consideraron tarjetas cerradas cuya aceptación es únicamente en cadenas de tiendas específicas, tales como Simán, Sears, etc.; 4) Comprende el período 2005 al 2010; el estudio comprende el funcionamiento, marco normativo; características de oferta y demanda, y las restricciones que existen en la competencia. **B) FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PAGO CON TARJETAS DE CRÉDITO Y DE DÉBITO:**

**PARTICIPANTES:** 1) quienes son los operadores de las redes; 2) emisores: bancos u otras entidades financieras; 3) Adquirentes: bancos; 4) Comercio afiliado: autorizado para vender aceptando tarjetas de crédito o débito; 5) Tarjetahabiente: consumidor. **COMISION POR EL USOS DE LAS TARJETAS:** 1) Tasa de intercambio; 2) Porcentaje del adquirente; 3) Comisión para el operador en red. **C) HALLAZGOS.** 1) Alta rentabilidad; 2) Las tasas de interés están bastante arriba de sus costos (54% más alta de sus costos); 3) Baja competencia en costos; 4) No hay diferencia de precios entre el pago con tarjeta y efectivo lo cual a criterio de los que realizaron el estudio y de los ponentes de la Superintendencia de Competencia afecta a los consumidores; 5) Comisiones altas y no diferenciadas: tasas de intercambio son muy elevadas; no se diferencian por el valor de la transacción; 6) Comisiones no diferenciadas por tipos de tarjetas o por marca; son iguales para tarjetas de crédito o débito ( para las últimas deberían de ser menores); son iguales entre las diferentes marcas (deberían de ser distintas); 7) Tasas de intercambio inciden en los precios: las tasas de intercambio tienen una alta incidencia en los precios; no son una fuente importante para los emisores; no hay competencia de precios de la tasa de descuento; altas exigencias para ser un emisor o adquirente, dificultad de acceso a clientes; Son siete las instituciones financieras emisoras y cuatro las dominantes del mercado. Se expresó que las tasas de interés de las tarjetas de créditos se encuentran entre las más elevadas del mundo, independiente del tipo de economía con la cual se compare. **D) RECOMENDACIONES.** Promover discusión de alto nivel acerca de una tasa de interés que concilie el interés público evitando un costo excesivo del crédito y prácticas abusivas; promover la diferenciación de precio por pago con tarjeta y efectivo. Sobre las comisiones por aceptación de tarjetas: promover una regulación legal y reglamentaria para llegar a una nueva estructura tarifaria para las tasas de intercambio. Sobre los costos de cambio de banco emisor como barrera de entrada: Promover medidas que tiendan a reducir los costos de cambio para los consumidores financieros. Recomendación de alcance general: Se recomienda que cualquier intervención privilegie: la aplicación de un enfoque global que abarque todas las dimensiones; una acción coordinada de las distintas instancias públicas; y la búsqueda del bienestar social general por sobre los intereses sectoriales. Los miembros del Consejo Consultivo agradecieron

la presentación, felicitaron a la Superintendencia de Competencia, ya que el estudio comprende resultados que son muy útiles para la población; y procedieron a hacer comentarios y consultas. Se hizo notar que existen inconveniencias sobre derogar disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito, para liberar la práctica de que los negocios hagan distinciones o discriminaciones sobre el modo de pago ya sea con tarjetas o efectivo. Se recomienda que en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor los equipos técnicos de la Defensoría del Consumidor y de la Superintendencia de Competencia, continúen la discusión sobre la pertinencia de las recomendaciones del estudio realizado por la Superintendencia de Competencia. La Presidenta responde que en este momento la Defensoría del Consumidor no considera recomendable que asuma este tema, ya que pueden generarse resultados negativos para los consumidores, pero que en el futuro, a mediano plazo, podría hacerse un análisis o estudio más profundo; sin embargo, es necesario tener presente que este tema es competencia de otras instancias, especialmente del Banco Central de Reserva de El Salvador-BCR- y de la Superintendencia del Sistema Financiero – SSF.- **PUNTO CINCO: VARIOS. 1.** La Presidenta informó sobre los avances de los resultados del plan de Inspecciones en base a la Ley de Medicamentos, lo cual está comprendiendo farmacias y hospitales, zona central, oriental y occidental. Que se están realizando actuaciones conjuntas de la Defensoría del Consumidor y de la Dirección Nacional de Medicamentos. Se expresó que la DC está colaborando con la Dirección Nacional de Medicamentos en razón del mandato de ley y de que es una institución nueva. Se hizo notar que en este momento hay 4004 medicamentos mono fármacos (un principio activo) que ya tienen precio máximo de venta al público regulado por la Dirección Nacional de Medicamentos, y que son objeto de verificación por parte de la Defensoría; éstos tienen sus precios máximos y se están verificando en todo el país, se inició el 4 de abril/2013, hay un cumplimiento en el precio máximo de venta al público de los medicamentos verificados del 97% a esta fecha. Los medicamentos de venta libre o que no requieren receta médica no entran a control. El 23 de mayo/2013 entra un nuevo grupo de medicamentos poli fármacos, es decir varios principios activos, para proceder a la regulación de su precio y a hacer efectiva su verificación. Se presenta retraso en el cumplimiento de las regulaciones de ley en el caso de la Droguería Santa Lucía, pero los productos por ella distribuidos, son medicamentos con el mismo principio activo y marcas que se encuentran distribuidas también por otras droguerías. La DC está haciendo una labor de difusión para orientar a la población y beneficiarla con lo establecido en la ley. **FECHA Y TEMA DE LA PRÓXIMA SESIÓN.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan que la próxima sesión se realizará el día 25 de abril del presente año, de conformidad al calendario previamente establecido, dándose por convocados desde este momento, pero se les hará el

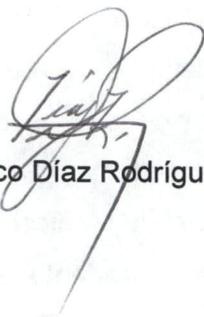
recordatorio correspondiente. El punto a tratar en la próxima reunión será el avance sobre la implementación de la ley de medicamentos. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas y treinta y cinco minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.



Miguel Ángel Rodríguez Arias



Julio César Arroyo



Francisco Díaz Rodríguez



Edgardo Carrillo Peña