



**GOBIERNO  
DE EL SALVADOR**



**RESEÑA HISTÓRICA  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

Aprobado

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

**12 ABR 2019**

## I. Antecedentes de la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras en El Salvador

La protección de los derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene rango constitucional, siendo reconocida por primera vez en la Constitución de 1950, que contemplaba como una obligación del Estado asegurar el bienestar económico y la justicia social de los habitantes. Pero es a partir de la Constitución de 1983 que se reconoce explícitamente el deber del Estado salvadoreño de defender a los consumidores, estableciéndose en el artículo 101 inciso 2° 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. (CSJ, 1983)".

En este mismo sentido, los Acuerdos de Paz firmados por el Gobierno de El Salvador (GOES) y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) el 16 de Enero de 1992, incorporaron en el Capítulo V, Tema Económico Social numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, literal a) Protección al Consumidor, estableciendo 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 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)".<sup>1</sup>

Después de los Acuerdos de Paz, se presentaron a la Asamblea Legislativa tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. Sin embargo, fue hasta el 31 de agosto de 1992 que se sancionó la primera Ley de Protección al Consumidor (LPC), publicada en el Diario Oficial No. 159, tomo 316, la cual entró en vigencia el 9 de septiembre de 1992.

---

<sup>1</sup> Acuerdos de Paz El Salvador, Capítulo V numeral 6.4 pág.64

Con la citada norma se creó la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), entidad dependiente del Ministerio de Economía, confiriéndole en el artículo 5 las facultades para fijar y modificar los precios 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.

En el año 1993 la inversión presupuestaria para la protección de la población consumidora se establece que fue de ₡ 2,535,710.00 equivalentes a unos \$290,000.00 y con eso se dispuso de 83 empleados para cumplir las atribuciones legales que correspondían de acuerdo a la normativa vigente.

En el año 1996, la Ley de Presupuesto le otorgó a la DGPC un presupuesto de ₡5,885,700.00 colones, aproximadamente \$672,000.00 dólares, y para desarrollar sus atribuciones dispuso de unos 90 empleados.

Al analizar la conformación de ese presupuesto, el 51.7% era destinado a dirección y administración, luego se encontraba inspección y verificación de normas que tenía el 31.8%, educación y servicios al consumidor únicamente contaba con el 16.5%.

En el año 1996 se realizó una reforma a la LPC que, entre otros aspectos, mantuvo las atribuciones para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios en casos de emergencia nacional; establecer medidas que evitaran 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 no autorizados en el país de origen; procurar la solución de controversias e imponer sanciones por infracciones a la ley.

Continuando con el acercamiento a los recursos asignados a la institución responsable de la protección de las personas consumidoras, la Ley de Presupuesto del año 2000 le concedió a la DGPC el monto de ₡7,309,045.00 equivalente a \$ 835,000.00, en la distribución de dicho

presupuesto el 84% era para las 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 de las personas consumidoras y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado en aquel momento, la DGPC tuvo un drástico recorte de presupuesto y personal en el año 2004.

## II. Orígenes de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor (DC) nace con la aprobación de la LPC el 18 de agosto de 2005, iniciando sus labores con la entrada en vigencia de dicho cuerpo normativo el 8 de octubre del mismo año. Posteriormente, se aprobó el Reglamento de la Ley Protección al Consumidor el 12 de mayo de 2006. Es así que la Defensoría del Consumidor surge como una Institución autónoma, a diferencia de la DGPC que dependía del Ministerio de Economía.

La DC por mandato legal obtuvo 18 competencias, que significaron nuevas y mejores responsabilidades en la materia, perfil muy superior a las atribuciones de los años 1992 y 1996 que mantuvo la extinta DGPC.

Otro aspecto novedoso e importante de destacar es que se crea el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), además del reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores.

La DC cuenta con tres instancias superiores que poseen nombramiento del Presidente de la República: Presidencia, Consejo Consultivo y Tribunal Sancionador. El mayor cargo de responsabilidad recae en la Presidencia, seguido del Tribunal Sancionador, quien se encarga de sancionar ante cualquier violación de la LPC.

El 31 de enero de 2013 se aprueba un paquete de 42 reformas a la LPC publicadas en el Diario Oficial No. 398 del 19 de febrero de 2013, y que entraron en vigencia el 28 de febrero del mismo año.

Entre los principales contenidos de la reforma se destacan:

- Derecho de retracto, Art. 4 y 13 de la LPC.

- Se amplían cláusulas y prácticas declaradas como abusivas, At. 17 y 18 de la LPC.
- Se agregan obligaciones a los proveedores de servicios financieros, Art. 19 de la LPC entre otros.

La primera Presidenta de la institución fue la Dra. Ana Evelyn Jacir de Lovo, quien previamente había sido Comisionada Presidencial en el tema; fue nombrada por el Presidente de la República el 08 de noviembre de 2005, condujo la planificación, organización y puesta en funcionamiento de la referida institución. Luego de un poco más de tres años al frente de la DC, renunció a su cargo en febrero de 2009.

Con el cambio de gobierno el 1 de junio de 2009, el Presidente Mauricio Funes nombró al Licenciado José Armando Flores Alemán como Presidente de la DC, quien ostentó el cargo por un período de 3 años (2009-2011).

En ese contexto, la DC 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 4 medidas claves:

- 1) Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía que enfrentaba la afectación en sus derechos de consumidores y prácticas abusivas por parte de proveedores irrespetuosos de la ley.
- 2) Elaboración de una acción estratégica planificada y fundada en seis principales pilares:
  - Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores.
  - Protección efectiva de las personas consumidoras,
  - Promoción de los derechos de las personas consumidoras,
  - Fomento de la participación ciudadana,
  - Desconcentración de los servicios de la Defensoría,
  - Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema de Protección al Consumidor.
- 3) Formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y Plan de Implementación de la Política para el período 2010-2014.
- 4) Elaboración y gestión de una propuesta de reforma integral de Protección al Consumidor, la cual fue presentada ante la Asamblea Legislativa el 2 de marzo de 2011.

El 12 de diciembre de 2011 el entonces Presidente de la República señor Mauricio Funes, nombra a la licenciada Yanci Guadalupe Urbina González como Presidenta de la DC, quien fue ratificada el primero de Junio de 2014 por el Presidente Salvador Sánchez Cerén, y ostenta el cargo de Presidenta de la institución desde el año 2011 hasta el 30 de abril de 2018.

Durante el período de la Presidencia de la Lic. Urbina, se presenta nuevamente a la Asamblea Legislativa la propuesta de reforma integral a la LPC, luego de un arduo trabajo y consulta con diversos sectores del país como asociaciones de consumidores, sectores productivos e instituciones del gobierno, fue aprobada el 31 de enero de 2013 con 80 votos y ratificada por el Presidente de la República en febrero del mismo año.

Esta reforma mejora y amplía los derechos económicos y sociales de las personas consumidoras teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado, establece nuevas responsabilidades para los proveedores y fortalece la protección de la población consumidora antes las prácticas abusivas; y mejora el funcionamiento y eficiencia de la DC y robustece los procedimientos de resolución de conflictos de consumo.

El 03 de mayo de 2018, el señor Presidente Salvador Sánchez Cerén nombra como cuarto Presidente de la Defensoría del Consumidor al Licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta.

Con el decreto No. 51 aprobado 5 de julio de 2018 se aprueban reformas a la LPC, las cuales entran en vigencia el 7 de agosto del mismo año, esta reforma fortalece el tema de comercio electrónico entre proveedores y consumidores, reversión de pagos, prácticas abusivas en cuanto al cobro a los consumidores y publicidad ilícita.

A lo largo del tiempo y para el cumplimiento de su potestad sancionadora la DC ha contado con el Tribunal Sancionador (TS) que funciona de manera permanente y se encuentra integrado por tres miembros de los cuales uno ocupa el cargo de Presidente(a) del mismo y los otros dos miembros ocupan el cargo de primero y segundo vocal.

El primer Tribunal Sancionador estuvo conformado por: el Presidente Licenciado Miguel Arturo Girón quien posteriormente fue sustituido por la licenciada María Irma Larios Ochoa y

los Vocales, licenciado Rene Eduardo Cárcamo y licenciado William Calderón fungiendo en su cargo durante el período 2005- 2011.

Durante el período 2011 al 2016 se conformó el segundo Tribunal Sancionador, el cual estuvo fue integrado por: doctora Ivette Cardona Amaya, Presidenta, y licenciado José Antonio Basagoitia Martínez y licenciado Luis Alonso Ramírez Menéndez ocupando el cargo de primero y segundo vocal, respectivamente.

A partir de junio de 2016 asume el tercer Tribunal Sancionador integrado por la licenciada Claudia Marina Góchez Castillo, Presidenta, y los Vocales, licenciados Mario Antonio Escobar Castañeda y Oscar Gilberto Canjura.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor cuenta con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo, conformado por cinco miembros propietarios y tres suplentes nombrados por el Presidente de la República, los cuales de conformidad con el artículo 73 de la LPC, tienen una permanencia en sus funciones por tres años pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuar en el desempeño de los mismos, mientras los sustitutos no tomen posición de sus cargos.

El primer Consejo Consultivo nombrado el 21 de diciembre de 2006, estuvo integrado por: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Ana María Umaña de Jovel, Representante de Asociaciones de Consumidores; Rene Portillo Cuadra, Universidad Tecnológica; Luis Meza, Representante de la Empresa Privada; Celina Escolán, Superintendente de Competencia; César Augusto Calderón, Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM); Elena María Alfaro, Representante de la Empresa Privada; y Hugo Alfredo Girón, Representante de Asociación de Consumidores.

El segundo consejo consultivo estuvo integrado por José Enrique Argumedo, sustituido por Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Luis Meza Pérez, Representante de la Empresa Privada; Rene Alfredo Portillo Cuadra, Representante de Universidades. Suplentes Hugo Alfredo Girón, Representante de las

Asociaciones de Consumidores; Elena María Alfaro, Representante de la Empresa Privada; César Augusto Calderón, Representante de Universidades.

El tercer Consejo Consultivo estuvo integrado por los miembros propietarios siguientes: Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Miguel Ángel Rodríguez Arias, Representante de Universidades Acreditadas; Julio César Arroyo Chavarría Representante de la Empresa Privada; Ana Carolina Paz Narváez, Representante de las Asociaciones de Consumidores. Suplentes Rodolfo Antonio Tejada, Representante de Universidades Acreditadas; Daysi Lorena Heredia de Amaya, Representante de la Empresa Privada; y Edgardo Carrillo Peña, Representante de las Asociaciones de Consumidores.

El siguiente Consejo Consultivo fue integrado por Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Superintendente de Competencia; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Miguel Ángel Rodríguez Arias, Representante de Universidades Acreditadas; Daysi Lorena Heredia de Amaya, Representante de la Empresa Privada; Irma Yolanda Núñez Mancía, Representante de las Asociaciones de Consumidores. Suplentes Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Representante de Universidades Acreditadas; Mónica María Galdámez Domínguez, Representante de la Empresa Privada; y Oscar Alberto Alfaro Santos, Representante de las Asociaciones de Consumidores.

En el año 2018 el Consejo Consultivo se integró por Nelson Armando Guzmán Mendoza, Superintendente de Competencia; César Augusto Calderón Flores, Representante de Universidades Acreditadas; Deisy Lorena Cruz de Amaya, Representante de la Empresa Privada; Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología; Elmer Orlando Gómez Campos, Representante de las Asociación de Consumidores. Suplentes José Víctor Aragón Molina, Representante de la Empresa Privada; Oscar Alberto Alfaro Santos, Representante de las Asociación de Consumidores; José Adalberto López Castillo, representante Universidades.

### **III. Coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).**

Durante muchos años la protección al consumidor avanzó sin contar con una política nacional específica. Sin embargo, a partir de la aprobación de la LPC en agosto 2005 se nombra a la DC



como el ente coordinador del SNPC; es así como el 14 de agosto de 2007, se lanzó públicamente la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), cabe señalar que la política fue el producto final de meses de trabajo, en los cuales se realizaron foros y talleres con diversos sectores de la sociedad: universidades, empresa privada, sociedad civil e instituciones públicas, entre otros. El principal objetivo de la política es mejorar el bienestar de las personas consumidoras de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses a través del efectivo funcionamiento del SNPC. El trabajo interinstitucional y transdisciplinario en el SNPC, se ha concretado por medio de convenios interinstitucionales.

En un primer momento, el SNPC estuvo constituido por 13 instituciones públicas, quienes trabajaron conjuntamente para garantizar los derechos de la población consumidora en los diferentes ámbitos de la vida por medio de los servicios que brindan. Estas 13 instituciones públicas se clasificaron en rubros de atención como lo muestra el Cuadro No. 1.

**Cuadro No. 1. Instituciones del SNPC**

SECTOR	INSTITUCIÓN
Coordinador SNPC	Defensoría del Consumidor
Salud y Alimentos	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
	Consejo Superior de Salud Pública
	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Vivienda	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano
Financiero	Superintendencia del Sistema Financiero
	Superintendencia de Valores
	Superintendencia de Pensiones
Economía	Ministerio de Economía
	Superintendencia de Competencia
Agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Electricidad y Telecomunicaciones	Superintendencia General de Electricidad Y Telecomunicaciones

Fuente: Memoria de Labores 2004 -2009

Con el objetivo de fortalecer la capacidad institucional de los integrantes del SNPC para lograr una mayor coordinación y efectividad de sus acciones en la defensa de los derechos de los

consumidores, se concretan convenios como mecanismos de cooperación y coordinación estratégica entre las instituciones del Estado que, entre los asuntos de su competencia, les corresponde velar por los derechos de las personas consumidoras. Entre estos convenios se mencionan:

Entre el 2009-2018, los convenios de cooperación se extendieron a otras instituciones como:

SECTOR	INSTITUCIÓN
Financiero	Superintendencia de Competencia Banco Central de Reserva Superintendencia del Sistema Financiero Superintendencia de Valores Superintendencia de Pensiones Instituto de Garantía de Depósito Banco Multisectorial de Inversiones Instituto de Garantía y Depósitos Banco de Desarrollo de El Salvador
Beneficencia	Lotería Nacional de Beneficencia
Salud	Consejo Superior de Salud Pública Ministerio de Agricultura y Ganadería Ministerio de Salud Dirección Nacional de Medicamentos
Turismo	Ministerio de Turismo
Telecomunicaciones y Electricidad	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
Género	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
Vivienda	Ministerio de Obras Públicas
Gobierno	Ministerio de Gobernación Ministerio de Economía Procuraduría General de la República Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer Ministerio de Relaciones Exteriores Secretaría de Inclusión Social Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Fuente: Memoria de Labores 2009 -2010

En agosto de 2010 fue relanzada la PNPC, sumándose el SNPC a las labores de vigilancia de mercado, promoción de la transparencia y evitar las prácticas empresariales abusivas e ilegales, contrarias al interés de las personas consumidoras. Con la PNPC también se crearon entidades tales como: el Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y Comités Sectoriales. Actualmente, el SNPC está conformado por 34 instituciones del sector público.

#### IV. Cobertura Geográfica

La accesibilidad a favor de la población consumidora es fundamental para garantizar la protección de los derechos de consumo, es por ello que el acercamiento de los servicios brindados a la población siempre ha sido un elemento importante y fundamental para la DC, como lo muestra el establecimiento de las oficinas regionales ubicadas en los departamentos de San Miguel y Santa Ana. Las primeras ventanillas departamentales en funcionar a partir del año 2010 fueron las ubicadas en los departamentos de Sonsonate y Chalatenango.

En el año 2011 la DC realizó la segunda etapa de expansión de los servicios brindados a las personas consumidoras logrando el establecimiento de otras ventanillas en los departamentos de: Ahuachapán, Usulután, San Vicente, Cuscatlán y La Unión, todo ello con el apoyo de estudiantes universitarios que realizan su servicio social y el apoyo de las gobernaciones, bajo la coordinación de la Dirección de Descentralización.

En el año 2012 se habilitan dos ventanillas una en Sensuntepeque, Cabañas y otra en San Francisco Gotera, Morazán.

En el año 2013 se apertura la ventanilla en Zacatecoluca, departamento de La Paz.

Sobre la base del convenio interinstitucional suscrito con la Secretaría de Inclusión Social, en el año 2014 se instalan 6 ventanillas en las 6 sedes de Ciudad Mujer ubicadas en Lourdes, Colón, La Libertad, San Ana, San Martín, San Salvador, San Miguel, Usulután y Morazán.

La DC en la búsqueda de mecanismos para acercar sus servicios a los consumidores y con el fin facilitar las atenciones, puso a disposición de la población, en octubre de 2005, el servicio de **atención telefónica** a través del número **910**, brindando asesorías, información sobre el estado actual y seguimiento de casos y gestiones de reclamos de las personas consumidoras

de forma oportuna y eficiente, permitiendo que cualquier consumidor pueda recibir la atención que requiera sin necesidad de desplazarse de sus hogares o lugares de trabajo a cualquier oficina de la DC.

La cooperación interinstitucional fue otro mecanismo que se utilizó para recibir y atender denuncias de consumo de la población. El 27 de octubre de 2005, inició dicha cooperación con la Procuraduría General de la República (PGR), en sus Centros de Mediación de las 15 procuradurías auxiliares y en los 3 Centros de Mediación Mixtos de la PGR y Alcaldías Municipales en donde se recibían a las personas consumidoras.

En el 2005, la DGPC vio una forma para llevar sus servicios a los consumidores por medio de los Kioscos, que estaban focalizados más a campañas, no se poseía un proceso sistematizado de los kioscos, sino más bien se hacían de manera esporádica. A través de campañas específicas y en fechas específicas. En julio del 2009 se fortalece el programa y pasa a llamarse "**Defensoría Móvil**", iniciativa que acerca los servicios de la Defensoría a la ciudadanía en centros comerciales, mercados, terminales de autobuses, plazas, universidades y ferias a nivel nacional.

Como parte del trabajo en conjunto entre las instituciones para proteger los derechos de las personas consumidoras, entre los meses de junio 2006 y marzo 2009, se brindó a la población atenciones de asesorías y denuncias en los 18 Infocentros ubicados en todo el país. Eso fue posible gracias al convenio firmado el 29 de marzo de 2006 con el Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), en el cual la DC podría hacer uso de los recursos de la Red del Desarrollo.

La DC también hizo uso de las nuevas tecnologías para acercar sus servicios y educar e informar a la población consumidora, es así que en noviembre 2006 habilita su página web [www.defensoria.qob.sv](http://www.defensoria.qob.sv). En el año 2010 se inaugura el servicio de "**Defensoría en línea**", sitio que pretende contribuir en una forma interactiva a la solución de problemas de consumo que experimenta la ciudadanía.

Durante el período comprendido entre el 2009 - 2010, el servicio de atención telefónica es ampliado al buzón de voz, el cual está disponible las 24 horas del día, permitiendo que los consumidores que dejen sus mensajes sean atendidos a primera hora del siguiente día hábil.

La DC también se acercó a las grandes casas de estudio, universidades, para trabajar conjuntamente en la cooperación de pasantías, servicio social, estudios, incorporación de la cátedra sobre Derecho de Consumo en sus planes de estudio, desarrollo de Diplomados de Protección al Consumidor (Universidad Tecnológica de El Salvador –UTECS–), realización de prácticas jurídicas y la creación de Centro de Mediación y Arbitraje en abril del 2008 (UTECS), por mencionar algunos.

Producto de la labor antes mencionada se firmaron convenios con las instituciones educativas siguientes:

- Universidad de El Salvador.
- Universidad Doctor José Matías Delgado.
- Escuela Superior de Economía y Negocios.
- Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Don Bosco.
- Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer.
- Universidad de Oriente.
- Universidad Capitán General Gerardo Barrios.
- Instituto Tecnológico Centroamericano, Región Oriental.
- Universidad Católica de Occidente
- Universidad Oscar Arnulfo Romero
- Universidad de Sonsonate
- Universidad Modular Abierta
- Universidad Politécnica de El Salvador

#### V. Relaciones Internacionales

La DC organizó en agosto del año 2006 el "V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor". En el evento, se le concedió la Presidencia Pro Témpore del período 2006-2007. En ese lapso de tiempo se impulsó y aprobó modificar el nombre del espacio internacional en Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, y se emitió la declaración de las agencias gubernamentales de protección del consumidor sobre los derechos básicos de los usuarios de servicios de telefonía.

A iniciativa de la DC y con el apoyo de Cancillería, se logró la incorporación de un párrafo que destacara la importancia del tema de protección a los consumidores en Iberoamérica, durante el desarrollo de la XVI Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno a nivel Latinoamericano e Iberoamericano, de noviembre 2006. Por otra parte en la XVII Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno a nivel Latinoamericano e Iberoamericano del 2007 se logró que los Presidentes y Jefes de Estado respaldaran desde la Secretaría General Iberoamericana las acciones y proyectos del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección Al Consumidor.

Con una visión integracionista y de cooperación solidaria entre países, la DC convocó, en agosto de 2006, a la primera Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, y propuso hacer esfuerzos conjuntos para promover planes, políticas, programas y proyectos en la labor de proteger los derechos del consumidor a nivel de la región y constituir el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), como parte del proceso de integración centroamericana.

El 18 de mayo de 2007 durante la III Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor celebrada en El Salvador, se suscribió el Convenio Constitutivo del CONCADECO, el cual fue reconocido por los Jefes de Estado y de Gobierno como un organismo del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) durante su XXX Reunión, celebrada en Belice.

El Salvador ha ostentado la presidencia del CONCADECO en dos ocasiones en el año 2007 - 2008 y luego en el año 2010-2011.

Durante el año 2008, la DC fue aceptada a formar parte de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN, por sus siglas en inglés).

En el período comprendido entre el año 2009 al 2010, se estrecharon lazos de cooperación con la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo, el Gobierno de Suiza, USAID, Banco Mundial y con Consumers International.

## **VI. Conociendo el pensar de las personas consumidoras**

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de la DC en el año 2006, se diseñó una propuesta de sistema de recepción, análisis y respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos en las distintas oficinas, las cuales eran receptadas por medio de un buzón de sugerencias; también se habilitó un correo electrónico: [atencionalcliente@defensoria.gob.sv](mailto:atencionalcliente@defensoria.gob.sv), además se diseñaron encuestas de satisfacción que también han sido de utilidad para recabar la apreciación de las atenciones que ha recibido la población como parte de los servicios que se brindan.

La DC con la finalidad de garantizar la probidad y transparencia en el uso de los recursos institucionales en el año 2010, elaboró su Política de Transparencia, para ello instaló la Oficina de Información y Respuesta (OIR), y se habilitó la sección Portal de Transparencia en la página web institucional.

En noviembre de ese mismo año, la OIR paso a llamarse Unidad de Acceso a la Información Pública, nombrando en noviembre 2011 a su Oficial de Información y contratando a la persona encargada de archivo.

Las Rendiciones de Cuentas en la DC han sido, desde septiembre 2009, la principal actividad mediante la cual se informa a la ciudadanía del quehacer institucional en sus diversos ámbitos. Otra iniciativa de contacto con la ciudadanía fueron los gabinetes departamentales.

## **VII. Bases Tecnológicas**

La DC, con el apoyo de Corea, desarrolló y equipó el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA), el cual automatiza los procesos relacionados a la atención de asesorías y el trámite de solución de reclamos.

Diseñó el Sistema de Alerta de Precios y Abastecimiento de Alimentos Esenciales en diciembre de 2010, su versión inicial brindó el monitoreo de precios y abastecimiento de 16 alimentos esenciales.

La DC ha ido fortaleciendo y modernizando la plataforma tecnológica con el objetivo de facilitar a las personas consumidoras el acceso a los servicios institucionales. Además se han fortalecido los servicios al interior de la institución con el objetivo de optimizar el uso de los recursos.

### VIII. Proyección Nacional e Internacional de la Defensoría del Consumidor

La DC creó desde sus inicios una estrategia comunicacional encaminada a difundir a través de los medios de comunicación las principales acciones que desarrollan cada una de las unidades que la conforman, con el fin de crear en ellos una actitud más participativa e incrementar su confianza en la Institución.

Durante el período 2005 -2017 se desarrollaron diversas actividades comunicacionales para informar a los sectores político, económico y social las diferentes acciones hechas a favor a los consumidores, entre estas se mencionan:

Programa televisivo sobre los derechos de los consumidores, el cual tenía una duración entre 2 y 3 minutos y se transmitía semanalmente por VTV.

En el año 2006 se publicó el boletín "NotiConsumo" en versión electrónica y a partir del 2008 en publicación impresa.

Entrevistas radiales y televisivas, sobre todo se abrió espacio en las radios como el programa "**La Defensoría Actúa**". A partir de enero 2010, en Radio Nacional se ha mantenido el programa denominado "Defensoría 96Nueve", posteriormente pasó a denominarse "Defensoría 910", y finalmente en el 2013, el programa radial transmitido en Radio Nacional denominado "Defensoría 910 Radio" era transmitido simultáneamente por Radio Bálsamo de Zaragoza; así mismo en la Radio 102 Nueve, se contó con el programa radial "Pregúntele al que sabe".

En el período comprendido en los años 2010-2011 se publicó una página semanal en los periódicos de mayor circulación del país sobre las alertas, sondeos de precios, investigaciones de mercado y consejos en materia de consumo. Posteriormente se publicó el boletín "Defensoría en Acción" distribuido por la página web, en el que se señalan las diversas actividades que se realizan, así como en las Defensorías Móviles.

En el período del 2010-2011, se contó con el programa "De cerca con el consumidor", una microprograma del Noticiero "Hechos" del canal 12, éste también era transmitido por la Televisión de El Salvador, en su programa "Tú mañana". En el año 2013 el canal 33 también le brindó un espacio gratuito a la Defensoría a través del programa llamado "De mujer a mujer".

Para sumarse a la era de las tecnologías, la DC habilitó en el 2010 su cuenta en Facebook, y en el 2011 su cuenta institucional en Twitter.



Con el propósito de estar cerca de la población consumidor en el año 2017 se lanza la APP **Defensoría 2.0 a fin de** facilitar la solución de controversias en materia de consumo, con calidad, innovación y calidez. Con Defensoría 2.0 se acercan más los servicios a la población, permitiendo fomentar el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortalecer la vigilancia de mercado y robustecer la acción en conjunto con el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

#### **IX. Creación de la Red Ciudadana de Protección al Consumidor**

Se creó la Red Ciudadana de Protección al Consumidor, con líderes locales del Área Metropolitana de San Salvador y la zona occidental del país. La Red estaba conformada por distintas ONG, alcaldías municipales, infocentros, centros escolares, medios de comunicación, asociaciones de consumidores, unidades de salud, Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la República e iglesias.

#### **X. Cartas de Derecho**

La DC ha colaborado en la elaboración de Cartas de Derecho con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Presidencia y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional para usuarios de servicios consulares en Estados Unidos.

Las Cartas de Derecho son documentos mediante las cuales las organizaciones públicas informan de los servicios que prestan y declaran sus principios de calidad en la prestación de los mismos, en este sentido las Cartas son herramientas de mejora interna de la organización y un mecanismo que fomenta la transparencia en la gestión pública.

#### **XI. Principales resultados (2005-2018)**

El fortalecimiento institucional, el desarrollo sistémico del marco normativo y la ejecución de apuestas estratégicas de protección al consumidor, que ha guiado el camino de la DC en estos últimos años, dan como resultado una atención integral de controversias de consumo, la efectiva restitución de derechos e intereses de los consumidores y aplicación firme del procedimiento sancionatorio.

Además, se ha realizado una permanente 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.

Entre junio 2009 a junio 2018 la DC brindó un total de 591,357 atenciones lo que representa una recuperación económica de \$43,281,569.83 lo que significa un 69% adicional a la recuperación realizada en el periodo de 2005-mayo 2009. Ver cuadro 2.

**Cuadro No. 2. Atenciones brindadas y recuperaciones económicas**

Descripción	2005 – mayo 2009	Junio 2009 – Mayo 2018	Variación Cantidad	
			Cantidad	%
<b>Atenciones brindadas</b>	203,596	591,357	387,761	190%
<b>Recuperaciones económicas</b>	\$ 25,469,285.52	\$ 43,281,569.83	\$17,812,284.31	69%
<b>Beneficiados con recuperaciones económicas</b>	21,151	528,387	507,236	2,398%

Fuente: Memoria de labores 2017-2018 Defensoría del Consumidor

Los puntos descentralizados de atención a nivel nacional crecieron de 4 centros en mayo 2009 a 25 centros de atención a marzo de 2019.

En el período junio 2009 - junio 2017 se realizaron 109,679 atenciones en servicios descentralizados, recuperando durante el período un monto de \$2,733,538.07 a favor de los consumidores. Ver cuadro 3.

**Cuadro No. 3. Puntos descentralizados de atención a nivel nacional, atenciones brindadas y recuperaciones económicas en servicios descentralizados**

Descripción	2005 – mayo 2009	Junio 2009 – junio 2017	Variación Cantidad	
			Cantidad	%
Puntos descentralizados de atención a nivel nacional	4	24	20	500%
Atenciones brindadas en servicios descentralizados	5,738	109,679	103,941	1811%
Recuperaciones económicas en servicios descentralizados	\$535,258.61	\$2,733,538.07	\$ 2,198,279.46	411%
Beneficios con recuperaciones económicas individuales en servicios descentralizados	1,487	12,957	11,470	771%

Fuente: Defensoría del Consumidor

## XII. Evolución de la Estructura Organizativa y Presupuesto de la Defensoría del Consumidor

El resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno concedía a la protección del consumidor y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado durante el año 2004 provocó que la Dirección de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía tuviera un drástico recorte en el presupuesto y en el 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, tal como se observa en el cuadro No. 4.

**Cuadro No. 4. Presupuesto estatal aprobado a la DPC y número de empleados 1993-2004**

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

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

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 5.

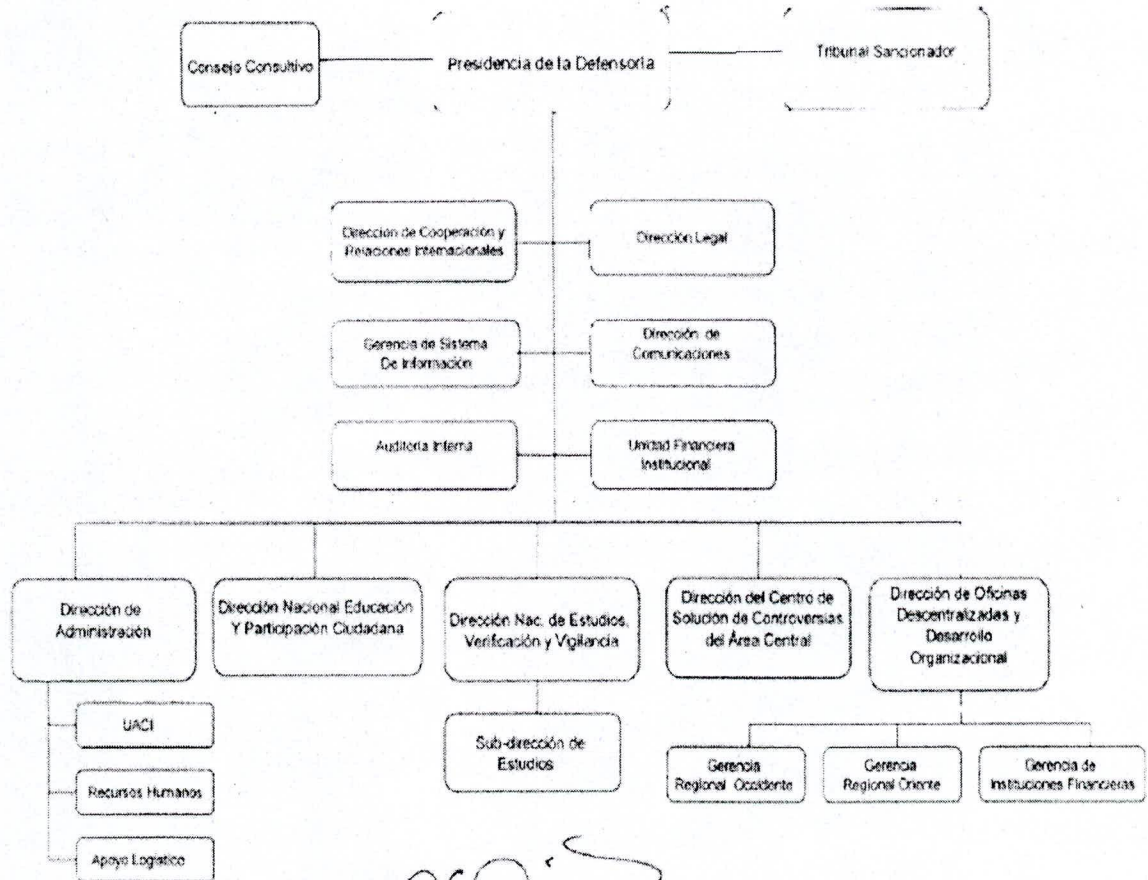
**Cuadro 5. Presupuesto Estatal aprobado a la Defensoría Del Consumidor (en dólares) y número de empleados 2005-2018**


Año	Presupuesto aprobado (conversión a \$)	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	200
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
2016	5,650,840.00	276
2017	5,650,840.00	269
2018	5,670,330.00	270

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 2005-2015.  
Portal transparencia fiscal 2016-2018

En los primeros tres años, la DC funcionó con diez Direcciones, cinco Unidades y tres Gerencias, dos de las cuales están ubicadas en los departamentos de Santa Ana y San Miguel, como se puede observar en el Organigrama No. 1.

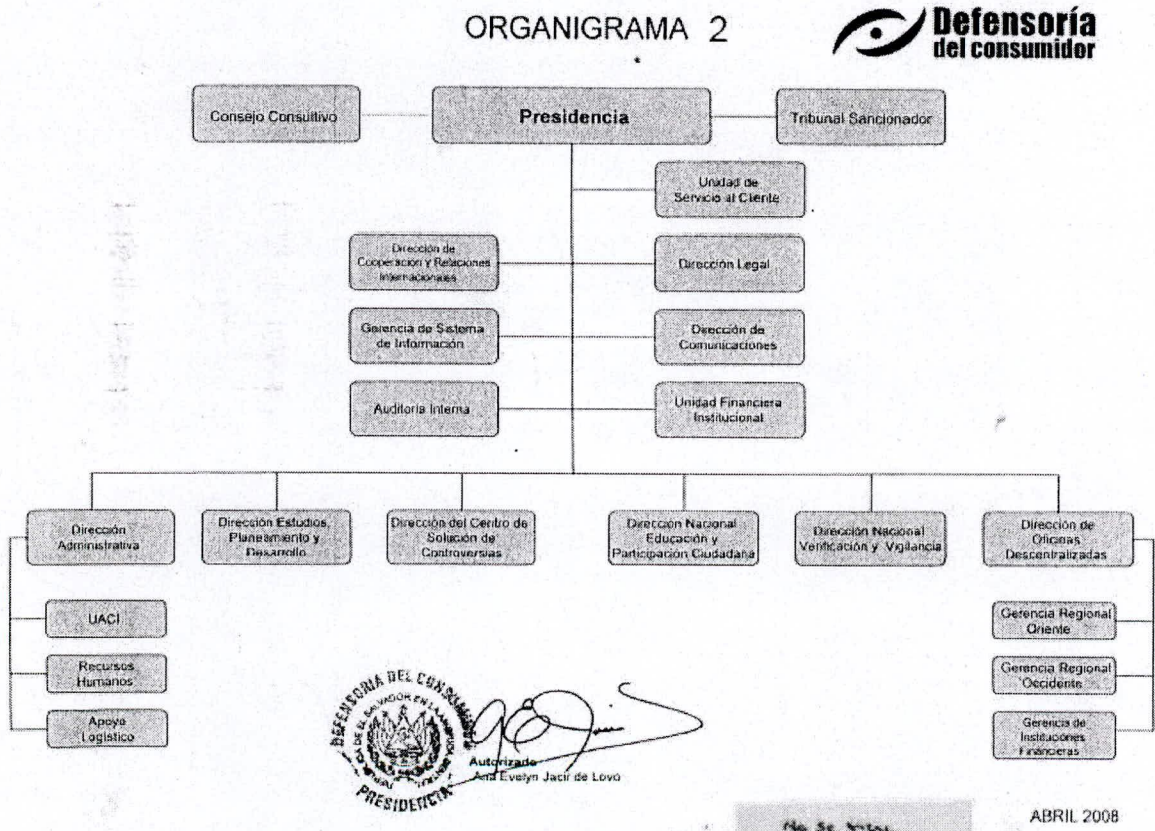
### ORGANIGRAMA No. 1



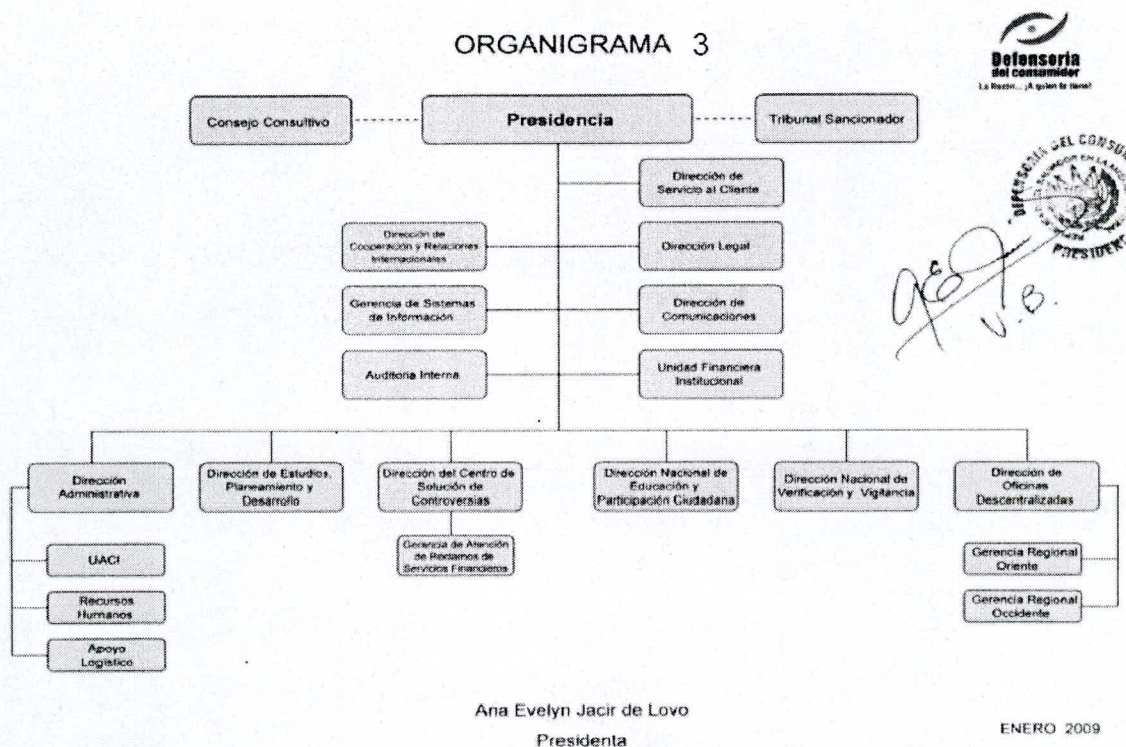
Autorizado:   
Dra. Ana Evelyn Jaor de Lovo

Octubre 8, 2005

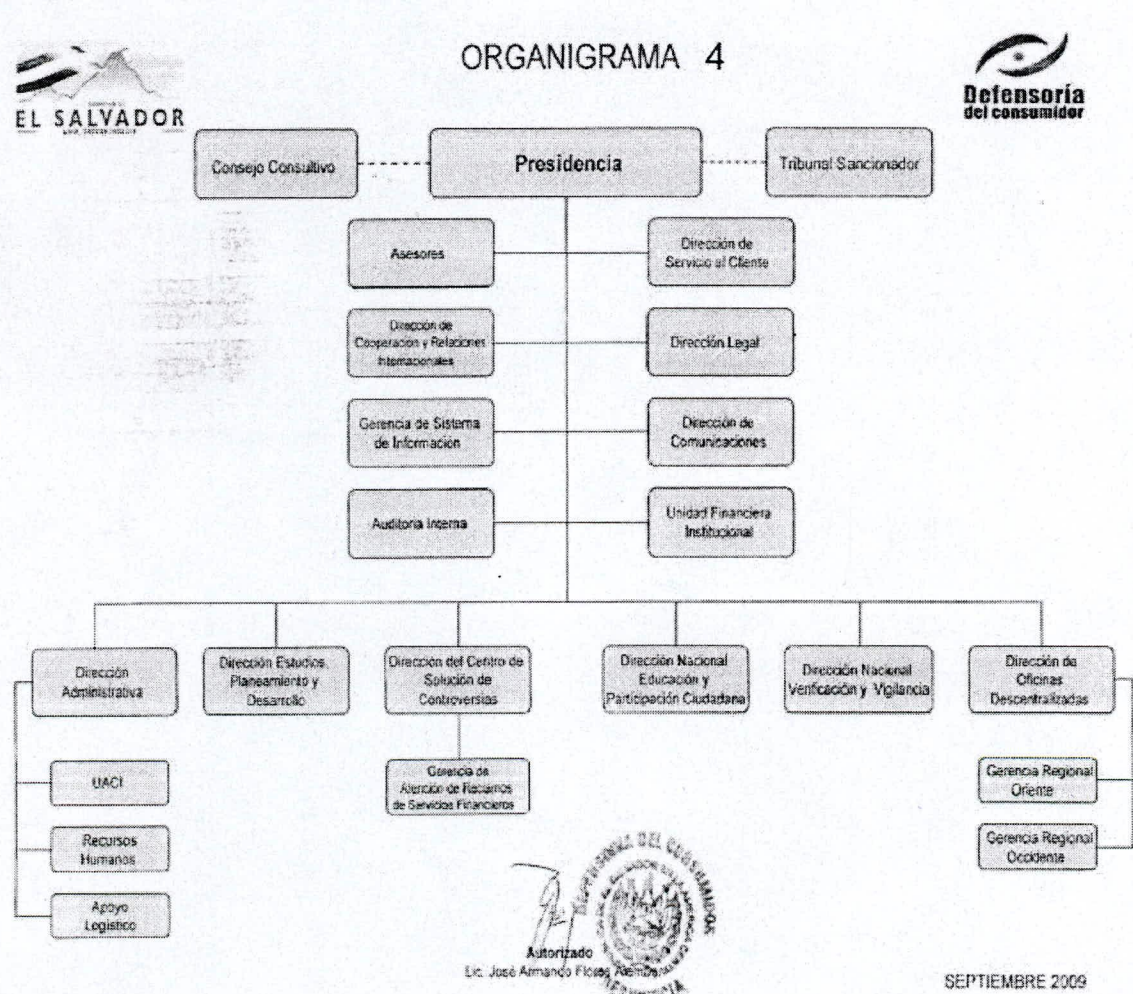
En abril de 2008, la estructura organizativa es modificada creando la Unidad de Servicio al Cliente y la Dirección de Estudios, Planeamiento y Desarrollo como se puede observar en el Organigrama No. 2.



La DC, siempre con el objetivo de proteger los derechos de las personas consumidoras, se va dotando de las instancias que le posibiliten trabajar lo mejor posible, es por ello que durante el período 2009-2010 creció en unidades administrativas como se puede observar en el organigrama 3.



En septiembre de 2009, el Presidente de la DC Licenciado Armando Flores modifica la estructura organizativa creando en el Staff la unidad de Asesores, como se puede ver en el organigrama 4.

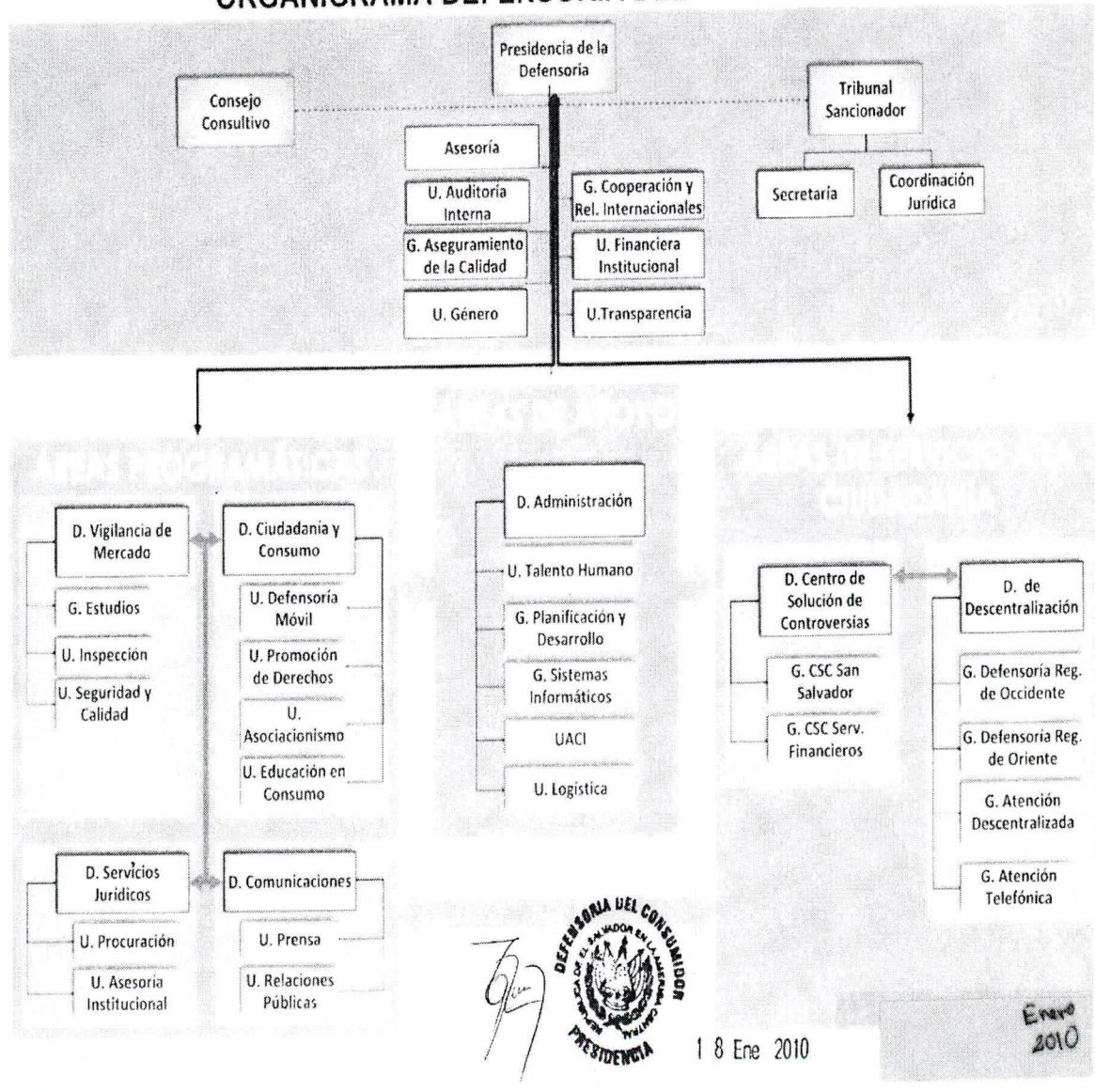




La DC en su propósito de ser una institución fuerte y en la promoción de los derechos de las personas consumidoras, realiza mejoras a su sistema organizacional, como se puede observar en el organigrama No. 5.

**ORGANIGRAMA 5  
2010-2011**

**ORGANIGRAMA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**



La DC con el firme propósito de ser una institución confiable y accesible, respetada a nivel nacional y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de la población consumidora y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo, da inicio en el año 2013 a la gestión de la calidad y para ello constituye una apuesta estratégica para aplicar en sus procesos administrativos de inspección, la modalidad propuesta por la ISO/IEC 17020-2012 y así obtener la acreditación del personal para llevar a cabo las inspecciones en el marco de la vigilancia de los productos que consume la población, la acreditación está vigente para las unidades de inspección de la Gerencia Regional de Occidente, Oriente y Central.

Con la implementación de la ISO 9001:2008, se logró la certificación del proceso de atención de las personas consumidoras en los Centros de Solución de Controversias. La acreditación y certificación se obtuvieron en el 2015.

Con el propósito de brindar un mejor servicio e información a la población consumidora se apostó a la acreditación de la NTS ISO/UEC 17025:2005 para el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado de la Defensoría del Consumidor, la acreditación obtenida tiene vigencia de cuatro años siendo esta desde el veinte de julio de dos mil diecisiete hasta el diecinueve de julio de dos mil veintiuno.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Consumidor está fundamentado en los siguientes tres procesos misionales: Atención de Controversias de Consumo, Inspecciones y Proceso Sancionatorio. Asimismo, cuenta con los siguientes procesos de apoyo: Sistemas Informáticos, Transporte, Adquisiciones y Contrataciones, Talento Humano y Auditoría de calidad y financiero, y dos procesos estratégicos Revisión por la Dirección y comunicaciones.

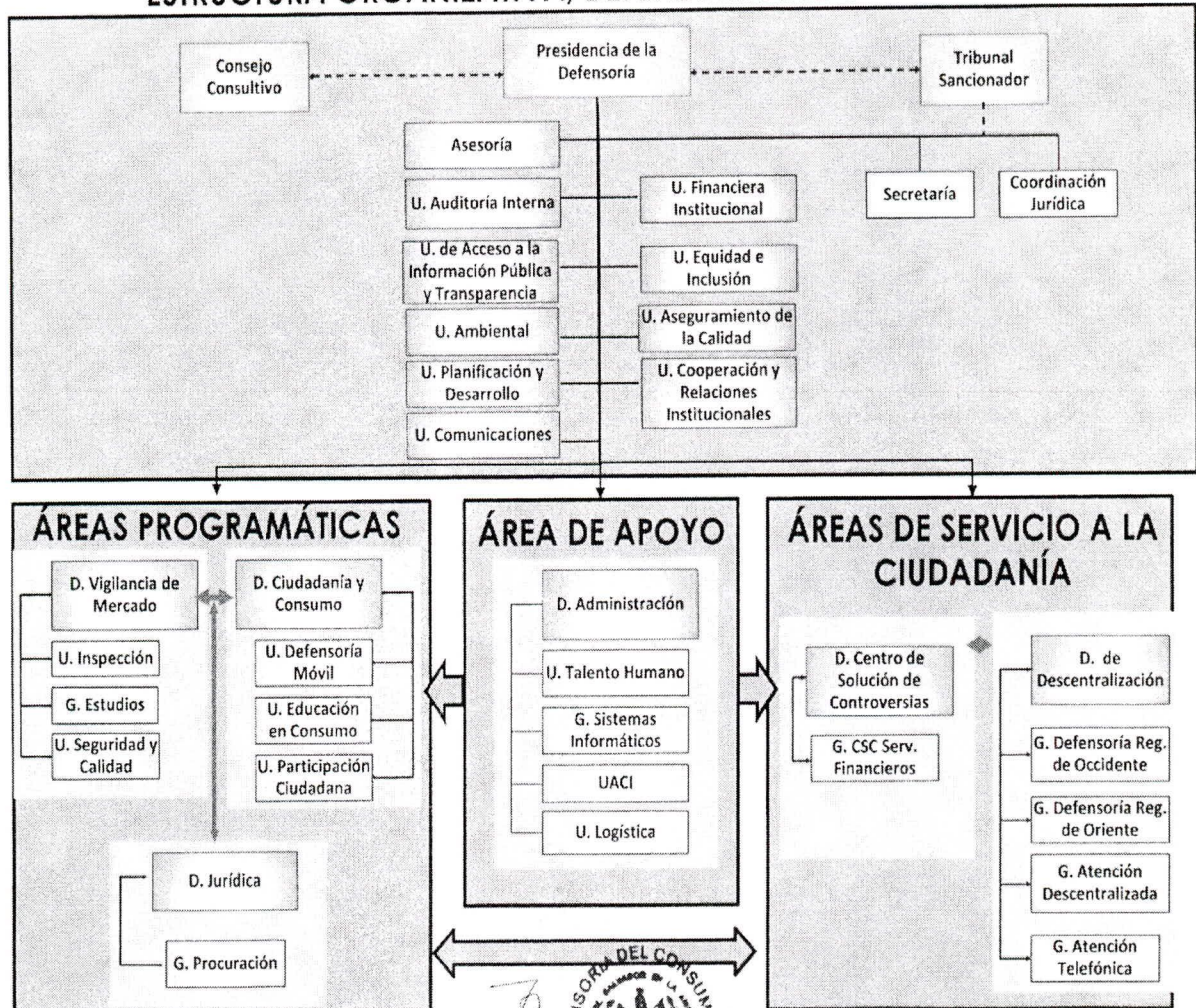
En el organigrama No. 6 se puede observar la creación de la Unidad de Planificación y Calidad, unidad que se encargó de conducir todo el proceso para obtener y mantener tanto la certificación como la acreditación.

En el año 2006 la DC contaba con 56 empleados distribuidos en las diferentes oficinas de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para el presente año 2018 la institución cuenta con 259 empleados distribuidos en Direcciones, Unidades y Gerencias de todas sus oficinas.

La DC de conformidad a lo dispuesto por la Ley de Acceso a la Información Pública modifica el nombre de la Unidad de Transparencia a Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, actualizando el organigrama de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA NO.6

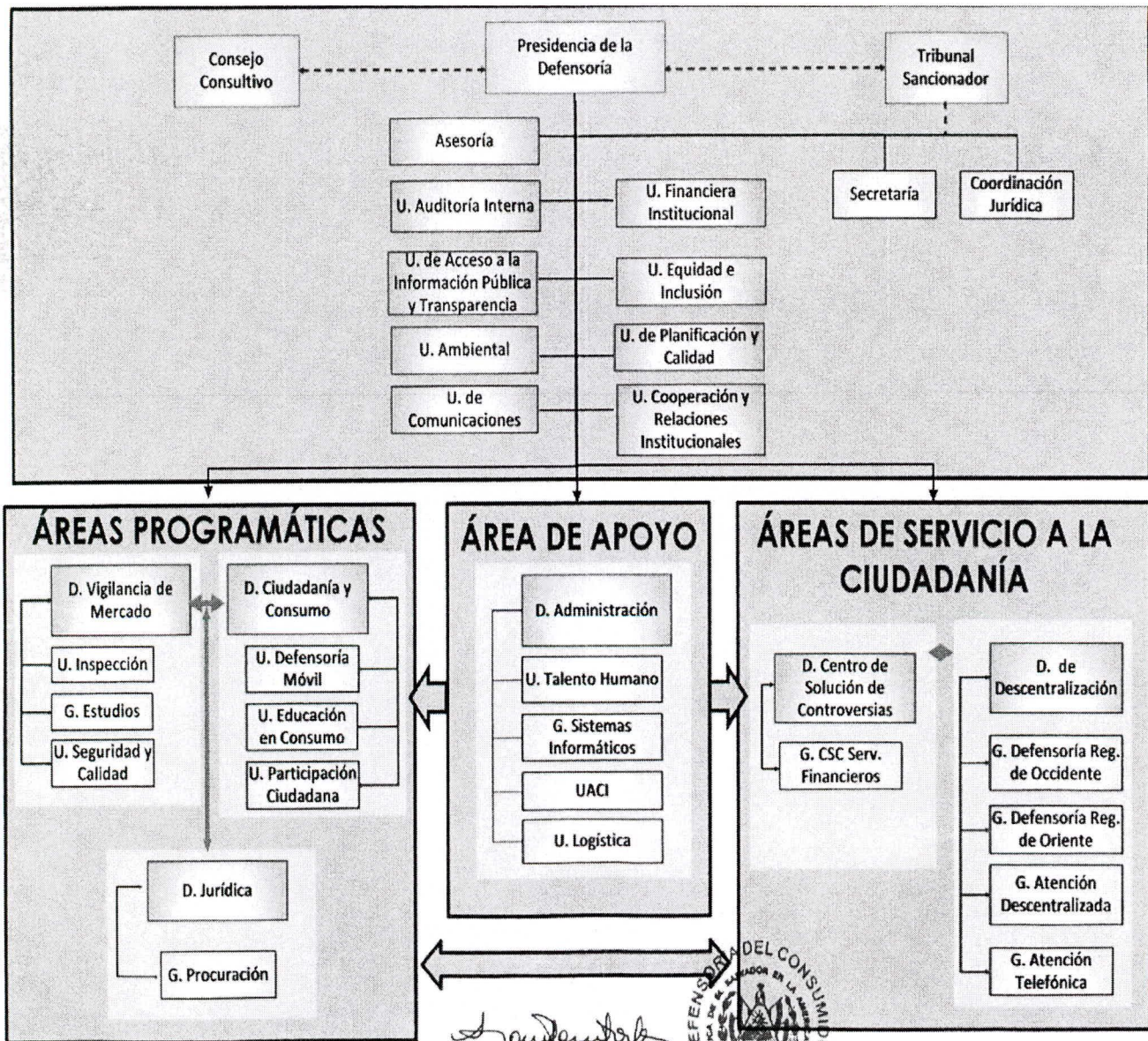
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Noviembre 2011

En diciembre de 2011 asume la presidencia la Lic. Yanci Guadalupe Urbina González, modificando la estructura orgánica como lo muestra el organigrama 7.

### ORGANIGRAMA 7

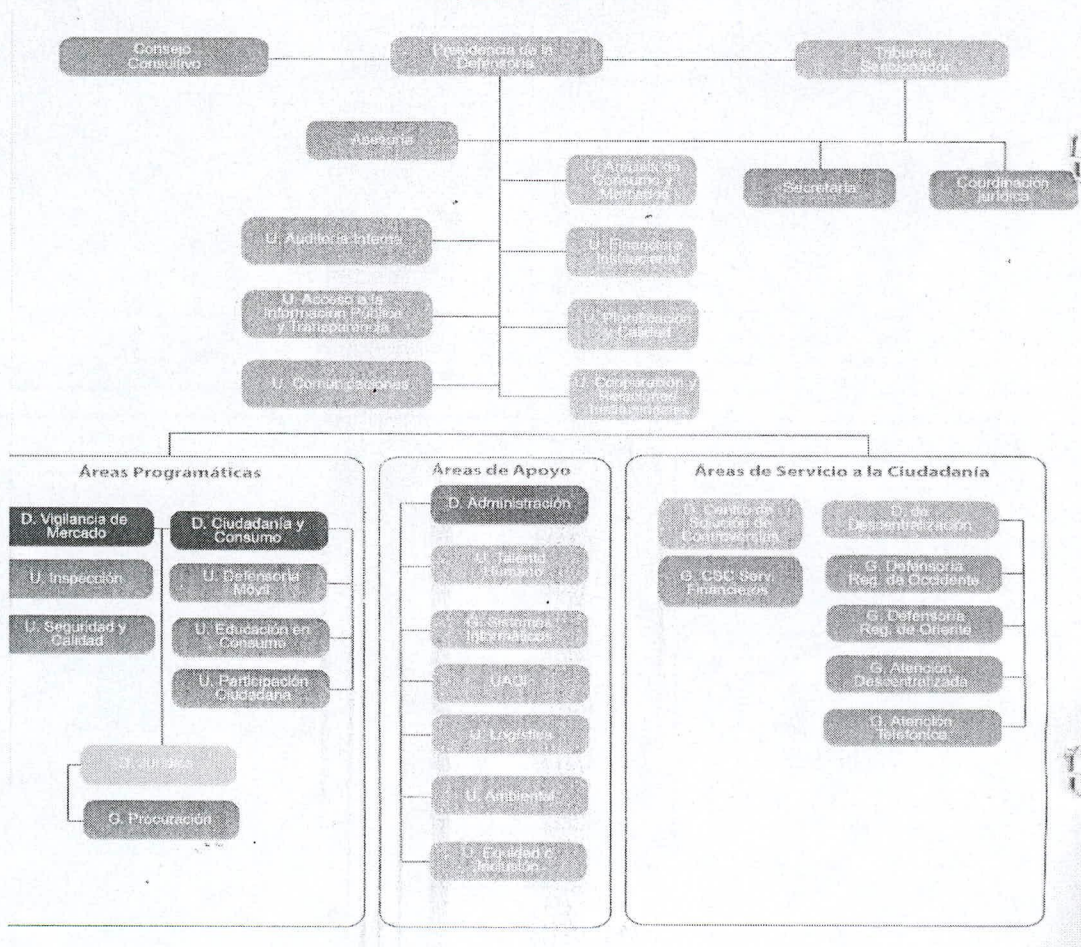


APROBADO MEDIANTE ACUERDO N° 2 DE FECHA 05/01/2012

En el año 2016 se crea la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, con el propósito de realizar estudios e investigaciones del fenómeno de consumo, para la generación de información útil y para la elaboración de propuestas de política pública que fortalezcan la protección efectiva y eficiente de los derechos e intereses de las personas consumidoras, esta unidad sustituye a la Gerencia de Estudios que estaba en la Dirección de Vigilancia de Mercado.

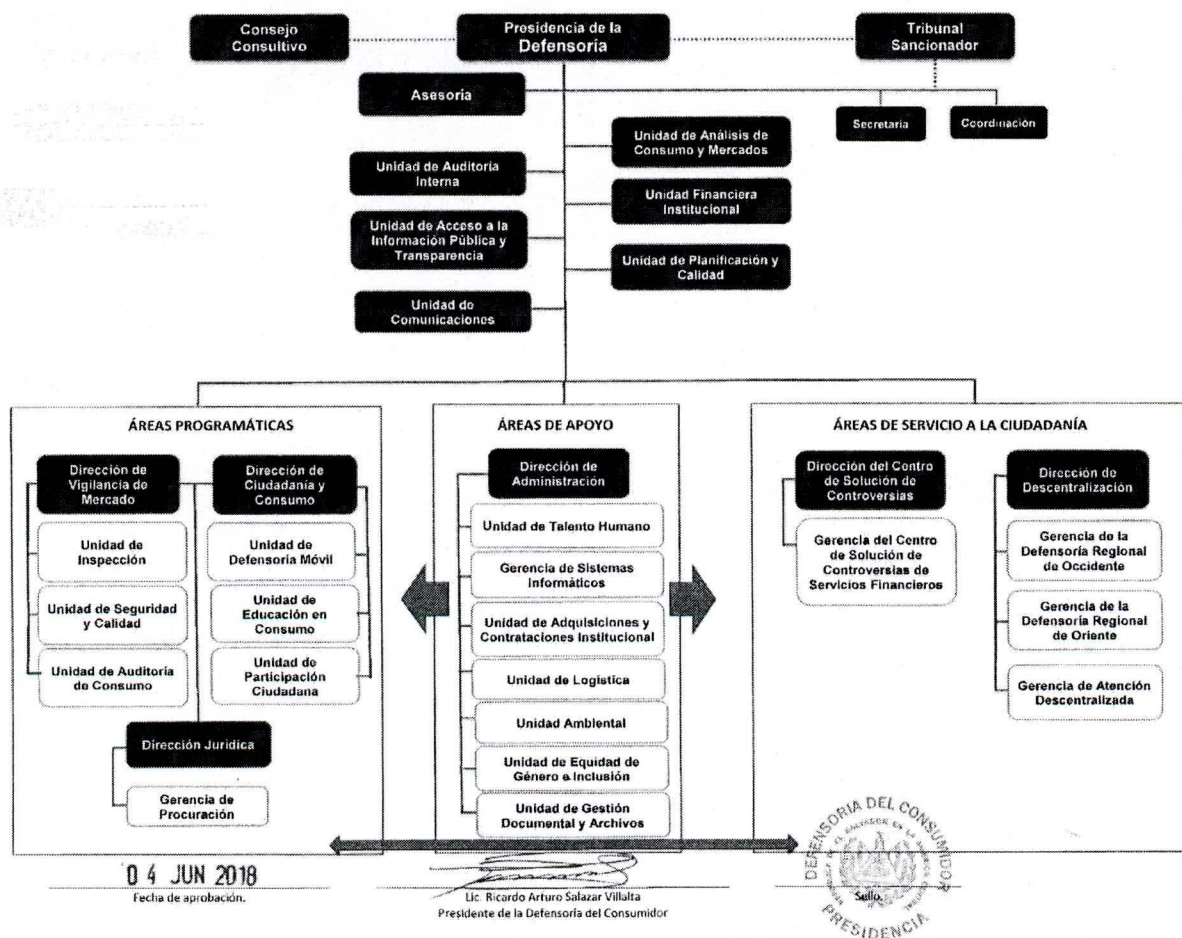
Por otra parte, la Unidad Ambiental y la Unidad de Equidad e Inclusión, que han sido Unidades de Staff, se trasladan a la Dirección Administrativa por considerar que son unidades operativas.

### ORGANIGRAMA 8



En mayo de 2018 asume la presidencia el Lic. Ricardo Salazar, quien modifica la estructura organizativa, eliminando la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales, y se crea bajo la Dirección de Administración la Unidad de Equidad de Género e Inclusión y la Unidad de Gestión Documental y archivos; en la Dirección de Vigilancia de Mercado se crea la Unidad de Auditoría de Consumo, organigrama 9

### ORGANIGRAMA 9



## **BIBLIOGRAFÍA**

Defensoría del Consumidor. **Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador**, s.e. San Salvador, 2015.

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: 2004-2009.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2009- mayo 2010.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2010- mayo 2011.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2011- mayo 2012.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2012- mayo 2013.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2013- mayo 2014.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2014- mayo 2015.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2016- mayo 2017.**

Defensoría del Consumidor. **Memoria de labores: Junio 2017- mayo 2018.**