



A dos años de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) avanzan cambios en materia de consumo

A dos años de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), oficializada en agosto de 2010 por el Presidente de la República, Mauricio Funes, la protección de los derechos de las personas consumidoras se ha fortalecido gracias a la puesta en marcha de esta política y a la activación efectiva de más de 30 instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

La coordinación interinstitucional ha tenido a la base alcanzar el objetivo de esta política: Mejorar el bienestar de las y los consumidores de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

En la búsqueda de tal fin, fue necesaria y estratégica la conformación de comités sectoriales, cuyas acciones respondieran al cumplimiento de los ejes estratégicos definidos en la Política Nacional de Protección al Consumidor. Estos comités son: agua, alimentos, salud y medicamentos, educación, energía eléctrica y telecomunicaciones, servicios financieros, inmobiliario, reglamentación, transporte público de pasajeros y comunicaciones.



Entre las principales acciones impulsadas de acuerdo con los ejes estratégicos de esta política se destacan:

1. Protección de la Salud y de la seguridad en el consumo de bienes y servicios

Vigilancia integral de la calidad e inocuidad en alimentos y bebidas

Para garantizar a las y los consumidores que los productos que se comercializan en el mercado sean de calidad, inocuos y seguros, el Ministerio de Salud y la Defensoría del Consumidor, en el marco de las actividades del comité sectorial de alimentos, realizaron inspecciones en 17 plantas productoras de refrescos para verificar las buenas prácticas de manufactura, etiquetado y toma de muestras. A estas inspecciones se suman las realizadas en establecimientos de comida rápida de hamburguesas, cuyos resultados son analizados por el Ministerio de Salud.

Los esfuerzos también estuvieron enfocados en la prevención, se elaboró una propuesta de Sistema de Alerta Temprana en el sector de alimentos, a fin de detectar de forma oportuna, productos que puedan implicar un riesgo a la salud y seguridad de las y los consumidores.

Monitoreo de Reglamentos Técnicos (RT)

El comité sectorial de alimentos identificó vacíos y remitió observaciones a las autoridades competentes sobre el "Código de Salud, sección 12, Alimentos y Bebidas" y la "Ley y Reglamento de Fomento de la Producción Higiénica de la Leche y Productos Lácteos y Regulación en su Expendio", a fin de considerarlas en posibles reformas o nuevos marcos normativos.

Inspecciones en sector de medicamentos

A través del comité sectorial de salud y medicamentos se impulsaron acciones para garantizar que los medicamentos puestos a disposición en el mercado no atenten contra la salud de las personas consumidoras. En los meses de octubre y noviembre de 2011, se desarrolló un plan de inspección en farmacias, que comprendió la verificación de la calidad y etiquetado de 43 medicamentos. Durante la investigación se encontraron inconformidades en el etiquetado del fármaco Metformina tabletas de 850 mg de Medpharma lote L.40205 e incumplimientos de calidad en el medicamento Hiperfib tabletas (Ciprofibrato 100 mg) lote A1072. La acción oportuna de las instituciones que conforman el comité, permitieron el retiro voluntario del fármaco Hiperfib de los puntos de venta como medida preventiva para proteger la salud de las personas consumidoras.



En el sector de medicamentos también se inició un diagnóstico de laboratorios nacionales y se identificaron las capacidades de vigilancia relacionadas con este sector, así como la necesidad de contar con nuevas normativas técnicas para proteger a las personas consumidoras en el consumo de medicamentos.

Alertas sobre uso de productos y servicios

Con el objetivo de evitar riesgos contra la integridad física de las y los consumidores, el Ministerio de Economía en el marco de las competencias sectoriales dentro del Sistema, alertó a la población consumidora en julio de 2012, que algunos cilindros de 35 libras de la marca TOTAL El Salvador (tambo color rojo) presentaban válvulas defectuosas, lo que podría ocasionar fuga del producto.





La emisión de alerta permitió identificar las válvulas defectuosas grabadas con el número "B9", marca "TOTAL" y que en la parte posterior contenían la frase "RT THAILAND".

Además, en septiembre de 2011, se alertó a las y los consumidores por posibles estafas en la compra de boletos aéreos y previno de abstenerse de realizar negocios con el proveedor denominado C-Duze Contac Centers Sociedad Anónima.

Protección en sector transporte

Para defender los intereses y derechos de la población usuaria del transporte colectivo, el SNPC, activó el 8 de septiembre de 2011, entre otras medidas, el Comité Sectorial para el Transporte Público de Pasajeros, para vigilar el cumplimiento efectivo de los acuerdos alcanzados por el Gobierno y los empresarios en la Mesa Nacional de Transporte, orientados esencialmente a impedir el incremento arbitrario en las tarifas del transporte público.



el respeto del precio ofertado a los consumidores, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicables.

En diciembre de 2011 y principios de enero de 2012, se desplegaron operativos a nivel nacional, a fin de prevenir abusos y garantizar transparencia en el restablecimiento del recargo que se aplica al precio de venta de las gasolineras (FEFE), el cual fue restablecido el 1 de enero de 2011.

Prevención de abusos en el mercado de granos básicos

Ante el impacto del fenómeno climático de la tormenta 12E, y con el fin de prevenir la especulación de precios y el abuso a los consumidores y consumidoras, la Defensoría del Consumidor junto con auditores del Ministerio de Hacienda y la División de Finanzas de la Policía Nacional Civil, profundizaron en el mes de octubre de 2011, la vigilancia en el mercado a través de la ejecución de procesos de auditoría en empresas comercializadoras de granos básicos ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

2. Protección de los intereses económicos de las y los consumidores

Vigilancia del mercado de combustibles

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor, a través del trabajo coordinado entre el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía y la Defensoría del Consumidor, realizó operativos conjuntos en las gasolineras del país, con el objetivo de verificar el contenido en la venta del combustible,



Respeto de precios de gas propano

El Ministerio de Economía y la Defensoría del Consumidor, con el acompañamiento de la Policía Nacional Civil, realizaron a principios de 2012, un operativo conjunto para vigilar que el precio regulado del gas propano, que cambia cada 1° de mes, se traslade efectivamente al precio del consumidor en la cadena de comercialización de dicho producto.



El plan permitió realizar 1,566 inspecciones a establecimientos en 125 municipios, e informar a los comerciantes (distribuidores y establecimientos minoristas) sobre los precios del gas propano y las consecuencias del incumplimiento de la Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo. La actuación efectiva y coordinada del Sistema, impidió que en 35 casos denunciados por la ciudadanía, se continuara afectando el bolsillo de los consumidores.

Nuevos pasos en la protección de usuarios de servicios financieros

Con la aprobación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, el comité sectorial de Servicios Financieros, generó aportes a los anteproyectos relacionados con el historial crediticio y la Ley Contra la Usura.



También se finalizó con la redacción del documento “Propuesta de Código de Buenas Prácticas”, el cual se presentó a la opinión pública y se sometió a un proceso de amplia consulta con entidades relacionadas con el rubro financiero. A través de este Código, se pretende introducir acciones y medidas destinadas a fomentar la atención responsable, diligente y respetuosa con las y los clientes usuarios de los servicios y productos; y al mismo tiempo, que esta oferta se brinde en condiciones de transparencia y acceso a información oportuna y clara para la población usuaria.

Registro de proveedores financieros

El comité también elaboró un registro de proveedores financieros del país, para vigilar el establecimiento y funcionamiento de las oficinas de atención de reclamos de los usuarios que deben tener los proveedores de este sector.

Mejoramiento de atención en instituciones financieras públicas

Con el fin de simplificar los mecanismos de atención a las y los usuarios en las instituciones públicas que brindan servicios crediticios, se verificó la existencia de un procedimiento de atención a personas consumidoras por parte de dichas instituciones. En este proceso, compartieron información el Banco de Fomento Agropecuario, Banco Hipotecario, Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO) y el Fondo Social para la Vivienda (FSV).

Mejora en la atención de denuncias en servicio de agua

El comité sectorial de agua, ha logrado mejoras en la atención de reclamos en el servicio de agua potable, lo cual ha implicado la creación de guiones de respuesta estandarizadas en call center y oficinas de atención a los usuarios; reubicación y expansión de personal de atención al cliente, ampliación de horarios, evaluación de ampliación de los puntos de pago, mejora de la imagen de sucursales y ambiente de atención al usuario, reestructuración del área de reclamos y modificación del instructivo para la resolución de reclamos.



Este comité, además, ha diseñado y elaborado un documento guía para el mejoramiento de la atención a los usuarios en el proceso de atención de reclamos ante la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA).

Efectiva protección de derechos en sector inmobiliario

El trabajo del comité sectorial inmobiliario del Sistema, ha contribuido en el avance de la protección de intereses colectivos de consumidores en conflictos con proveedores de inmuebles.

Precisamente, una inspección conjunta realizada por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano y la Defensoría del Consumidor, en Villas de Terranova, Santa María, Usulután, obligó a la empresa Salazar Romero S.A. a responder a los consumidores ante la mala calidad de 22 viviendas.

3: Difusión de información útil para las y los consumidores

Orientaciones a personas consumidoras en sector inmobiliario

El comité sectorial inmobiliario, elaboró y promovió en una versión popular, material informativo sobre la adquisición de inmuebles, que se tituló: *Antes de comprar un lote o parcela infórmate, verifica, decide*. Este material permite a las personas consumidoras contar con valiosa información sobre los cuidados que se deben tener presentes al adquirir un inmueble y qué hacer si sus derechos como personas consumidoras son vulnerados en este tema.



Promoviendo el ahorro de energía eléctrica y agua potable

Los comités sectoriales de agua, telecomunicaciones y energía, contribuyeron con el diseño y ejecución de campañas de información dirigidas a promover la racionalidad en el consumo de energía eléctrica y agua potable. Además, han producido y distribuido material informativo sobre tarifas, facturación, consejos para ahorrar en estos servicios y procesos para la presentación de reclamos ante la Defensoría del Consumidor.

Elaboración de Reglamento de Ley de Lotificaciones

Uno de los grandes aportes del Sistema en el sector inmobiliario, fue la elaboración del Reglamento de la Ley de Lotificaciones, el cual fue aprobado el 25 de enero de 2012 y entró en vigencia el pasado 7 de septiembre. El reglamento de esta ley fue el resultado de un trabajo conjunto entre el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, Centro Nacional de Registros, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Defensoría del Consumidor. Esta normativa viene a reforzar la capacidad de actuación y atención de las personas consumidoras que en diversos casos han resultado afectadas en la adquisición de inmuebles y cuyas garantías han sido vulneradas por los proveedores.



Fomento del consumo sostenible en el sector académico

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, como parte del comité sectorial de educación, realizó un proceso de divulgación y socialización con la Universidad Tecnológica y Universidad Pedagógica de El Salvador, para impulsar la inclusión del sector académico e implementación de programas o proyectos que fomenten la producción y el consumo de bienes y servicios sostenibles.

Con ese fin se crearon dos comités ambientales universitarios: En la Universidad Tecnológica se formó el Comité UTEC-Verde que lleva como lema: "Piensa verde para un planeta mejor". Mientras tanto, en la Universidad Pedagógica se creó el Comité Ecológico de Cultura Ambiental con el lema: "Reduce, recicla y reutiliza".

4: Impulsando la educación y capacitación de consumidores y proveedores

Promoviendo la educación para el consumo en la escuela

Con el objetivo de promover la educación al consumidor desde la escuela, entre los meses de julio y noviembre de 2011, el Ministerio de Educación y la Defensoría del Consumidor, a través del comité sectorial de educación desarrollaron un seminario taller sobre "Educación en consumo sostenible", dirigido a docentes de distintos niveles, con el propósito de contribuir a la generación de una nueva cultura de consumo, que fortalezca la educación y participación activa de las y los consumidores.

El seminario comprendió el desarrollo de 10 talleres con participación de 35 docentes y asesores pedagógicos de nueve escuelas del país, en tres departamentos seleccionados (Santa Ana, Sonsonate y La Libertad). La coordinación entre el MINED y La Defensoría permitió la elaboración de tres importantes documentos: Guía de Educación Primaria (1º y 2º Ciclo), Guía

de Tercer Ciclo y Bachillerato y el Cuadernillo de Alfabetización en Consumo Sostenible, que incluye temas como: manejo del dinero, los derechos de las y los consumidores, cómo interponer denuncias en materia de consumo, entre otros. Este último documento es un valioso insumo para la alfabetización de adultos en materia de derechos en el área de consumo.

Impulso del programa "Consumerismo juvenil"

En coordinación con estudiantes de diversos institutos nacionales se desarrolló el proyecto sobre "Consumerismo Juvenil", que incluye acciones informativas, educativas y defensa de sus derechos como personas consumidoras hacia su familia, instituto o comunidad.



Junto a los jóvenes estudiantes se elaboró la Guía metodológica "Joven a joven consumerista" y se capacitó sobre este tema a ocho grupos de jóvenes en servicio social de centros educativos, institutos nacionales y centros educativos superiores, quienes han realizado acciones consumeristas en sus centros de estudios y comunidades.

Capacitación a proveedores

La educación en materia de consumo también estuvo dirigida a proveedores de diversos sectores. En esta área, el comité sectorial de alimentos desarrolló un papel importante, al realizar nueve talleres de "Normas técnicas aplicables a los sectores de supermercados, miel de abejas y tiendas de





conveniencia, restaurantes, salinero, lácteos, grasas y aceites comestibles”, contando con la asistencia de 590 participantes de 334 empresas.

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

El fortalecimiento del diálogo y la relación mutua entre la Defensoría del Consumidor y las asociaciones de consumidores, permitió el fortalecimiento de las organizaciones que defienden los intereses de las y los consumidores. Se logró aumentar a 19 las asociaciones de consumidores debidamente acreditadas ante La Defensoría.

Fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones de consumidores



Para promover y fortalecer el trabajo de las asociaciones de las y los consumidores, el comité sectorial de educación, elaboró el currículo del Diplomado de Consumo con enfoque de equidad de género, cuyos contenidos se dividieron en tres módulos: 1) Consumo sostenible; 2) Marco legal e institucional; y 3) Promoción de la participación ciudadana.

A través de seis proyectos educativos ejecutados por las asociaciones de consumidores con el apoyo de La Defensoría, estas han logrado capacitar en educación al consumidor, a un total de 1,631 personas pertenecientes a centros educativos, comunidades y colonias de sus municipios.

Se realizaron gestiones que activaron la defensa de los intereses de 4,330 consumidores y usuarios de los servicios de agua potable y energía eléctrica en Apopa, Santa Ana, San Martín y San Antonio Abad.

6: Promoción de patrones de consumo sostenible

Profundización del compromiso por la adopción de patrones de consumo

Mediante la firma de un memorándum de entendimiento en octubre de 2011, surge la iniciativa conocida como “El Salvador Ahorra”, donde ocho instituciones integradas al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en concordancia con la Política Nacional de Protección al Consumidor, se comprometen a promover mecanismos para fortalecer y consolidar el uso eficiente y racional de la energía eléctrica en sus instituciones y en el territorio nacional. Esta iniciativa representa el primer esfuerzo intersectorial coordinado por el Consejo Nacional de Energía (CNE).



En el mismo orden, el comité de telecomunicaciones y energía del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, con el apoyo de la Fundación Centro de Gestión Tecnológica de Costa Rica, desarrolló el taller sobre consumo sostenible y compras públicas, con el fin de de promover la adopción de patrones de consumo sostenible tal como lo ordena esta política.

Implementación del programa “El Salvador Ahorra Energía”

Con los resultados exitosos del plan piloto de ahorro de energía eléctrica en instituciones de Gobierno, se dio vida al programa “El Salvador Ahorra Energía” que busca fomentar el ahorro en la factura energética en instituciones gubernamentales, privadas y universidades. Al momento las instituciones integrantes del comité sectorial de telecomunicaciones y energía, reportan miles de dólares en disminución de pago de factura desde octubre de 2011, cuando inició este programa.

A este proyecto se han sumado algunas municipalidades como la de la ciudad de Santa Ana, que en septiembre de 2011, firmó un convenio con el Consejo Nacional de Energía,



para la adopción de medidas de ahorro del recurso energético. Este compromiso se hizo realidad en octubre de 2012, cuando la municipalidad, reemplazó focos incandescentes por focos ahorradores en 1,500 hogares de las comunidades Las Marías, Nazareno y Lamatepec.

La ejecución del proyecto “El Salvador Ahorra Energía” está bajo la responsabilidad del CNE, y cuenta con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (GEF) por sus siglas en inglés. En este plan también son aliados la Cooperación Alemana (GTZ) y la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA).

Código de buenas prácticas ambientales

También en el cumplimiento de este eje estratégico de la Política Nacional de Protección al Consumidor, se elaboró la Propuesta de Lineamientos de Buenas Prácticas Ambientales Institucionales, la cual es revisada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. La propuesta contempla apartados como: compras verdes o compras sustentables, eficiencia energética, manejo adecuado de desechos sólidos, saneamiento ambiental, uso racional de agua y, en general, de los recursos institucionales.

Con ese mismo fin se han constituido unidades ambientales institucionales en los Ministerios de Educación, Obras Públicas, Salud, Economía, Defensa, Agricultura y Ganadería. Unidades similares también se han creado en la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL), Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria, Registro Nacional de Personas Naturales, Corporación Salvadoreña de Turismo, Instituto de Legalización de la Propiedad y la Defensoría del Consumidor.

Aporte a la formulación de la legislación de agua

Como parte de un proceso conducido por la Secretaría Técnica de la Presidencia, las instituciones integrantes del comité sectorial del agua (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ANDA y la Defensoría del Consumidor), aportaron en la elaboración del anteproyecto de Ley General del Agua, el cual ya fue presentado a la Asamblea Legislativa. De igual forma se continúa aportando a la formulación del anteproyecto de ley de agua potable y saneamiento.



Inicio de diseño del Programa de Compras Verdes

El Comité sectorial de educación integrado por el Ministerio de Medio Ambiente, Recursos Naturales, Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer, Ministerio de Educación y Defensoría del Consumidor, ha iniciado el diseño de una propuesta de programa de adquisición de bienes y servicios que incorpore características esenciales para ser considerado consumo sostenible y fomente la preservación del medio ambiente.

