

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

**USO ADECUADO DE LOS MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO (A) EN CIENCIAS JURÍDICAS
PRESENTADO POR:

BONILLA FLORES, SUSY LISSETH
LÓPEZ NAVARRETE, LUIS ERNESTO
PARADA PARADA, TERESA EUGENIA

DOCENTE ASESOR:
DR. LUIS ALONSO RAMÍREZ MENENDEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, OCTUBRE DE 2018.

TRIBUNAL CALIFICADOR

MSC. NELSON ARMANDO VAQUERANO GUTIERREZ.

PRESIDENTE

DR. MATEO ALVAREZ GUZMAN.

SECRETARIO

DR. LUIS ALONSO RAMIREZ MENENDEZ.

VOCAL

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**Msc. Maestro Roger Armando Arias Alvarado.
RECTOR**

**Dr. Manuel de Jesús Joya Abrego.
VICERECTOR ACADEMICO**

**Ing. Nelson Bernabé Granados.
VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

**Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez.
SECRETARIO GENERAL**

**Lic. Rafael Humberto Peña Marín.
FISCAL GENERAL**

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

**Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata.
DECANA**

**Dr. José Nicolás Ascencio Hernández.
VICEDECANO**

**Msc. Juan José Castro Galdámez.
SECRETARIO**

**Lic. Rene Mauricio Mejía Méndez.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS**

**Lic. Digna Reina Contreras de Cornejo.
DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADUACION**

**Msc. María Magdalena Morales.
COORDINADORA DE PROCESOS DE GRADUACION DE LA ESCUELA
DE CIENCIAS JURIDICAS**

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: dedico todo el esfuerzo alcanzado por la realización de esta carrera

A SAN FRANCISCO DE ASIS: Quien desde el inicio hasta el final siempre me ha acompañado.

A MI PADRE: JOSE DIMAS BONILLA por impulsarme siempre a seguir cumpliendo mis objetivos.

A MI MADRE: MARTA ABIGAIL FLORES por estar siempre a mi lado.

A MIS HERMANAS Y HERMANO: Rhina Bonilla, Erika Bonilla y José Dimas Bonilla por sus palabras de motivación en todo momento.

A MI ESPOSO: Benjamín Recinos por su amor y paciencia al apoyarme a culminar mi carrera profesional.

A MI HIJA: ITZEL NAOMI RECINOS BONILLA por ser la razón de mi vida.

A UN COMPAÑERO Y AMIGO (QEPD) Dr. Oscar Fernández, Por impulsarme a continuar con éxito mis estudios en mi alma mater la Universidad de El Salvador-

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: por el trabajo en el desarrollo de la tesis.

A todas las personas que directa o indirectamente me apoyaron en la realización y culminación de este trabajo de investigación.

Susy Lisseth Bonilla Flores

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a **Dios**, por permitirme culminar una etapa más de mi vida académica, pese todas las dificultades que superé con su ayuda.

A mi querida madre Rosa Erlinda Navarrete, que sin su apoyo no hubiese sido posible alcanzar este logro tan importante en mi vida, ya que juntos pudimos superar cada una de las adversidades que se nos presentaron en el desarrollo de mis estudios; mis abuelos, que siempre mostraron su apoyo incondicional, amor, cariño y sus consejos llenos de sabiduría.

A mis compañeras de Tesis, especialmente a Teresita, por su gran apoyo y paciencia, asimismo a nuestro docente asesor, Doctor Luis Ramírez, que sin su orientación y apoyo no hubiese sido posible este logro.

A todas esas personas que de una o de otra manera me apoyaron a lo largo de toda mi carrera, muchas gracias.

Luis Ernesto López Navarrete

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por permitirme haber culminado con éxito mi etapa académica, y brindarme su sabiduría y fortaleza para superar cada dificultad presentada.

A MIS PADRES: Rosa Teresa Parada de Parada y Francisco Eugenio Parada Hernández, por su apoyo incondicional por guiarme y aconsejarme siempre, ya que sin ellos no hubiese podido lograr culminar esta etapa de mi vida.

A MI FAMILIA: que, de una u otra manera, estuvieron pendiente de mi preparación académica y me brindaron herramientas para poder desarrollarme académicamente.

A MIS COMPAÑEROS DE TESIS: por su apoyo en el desarrollo de la tesis.

Y a todas esas personas que de una o de otra manera me apoyaron a lo largo de toda mi carrera, muchas gracias.

Teresa Eugenia Parada Parada

INDICE

RESUMEN	i
ABREVIATURAS Y SIGLAS	ii
INTRODUCCION	v
CAPITULO I	
GENERALIDADES DEL DERECHO DE CONSUMO EN EL SALVADOR	1
1. Origen y Evolución	1
1.1 Desarrollo Histórico de la Protección al Consumidor	5
1.2 Desarrollo histórico a nivel interno.....	7
1.2.1 Creación de la primera Ley de Protección al Consumidor de 1992....	12
1.2.2 Creación de la segunda Ley de Protección al Consumidor de 1996 ..	13
1.2.2.1 Dirección General de Protección al Consumidor	15
1.2.3 Creación de la Ley de Protección al Consumidor vigente.....	16
1.2.4 Sistema Nacional de Protección al Consumidor	17
1.2.4.1 Órganos de funcionamiento del Sistema para lograr un efectivo funcionamiento	17
1.2.4.2. Coordinación del Sistema.....	19
1.3 Los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos.....	19
1.3.1 Derecho a la educación en materia de consumo	25
1.3.2 Derecho a la seguridad y calidad	26
1.3.3 Derecho a la compensación.....	26
1.3.4 Derecho a la protección	26
1.3.5 Derecho al consumo.	27
1.3.6 Derecho a elegir.....	27

1.3.7 Derecho a un Medio Ambiente Saludable.....	27
1.3.8 Derecho a la información	28
1.3.9 Derecho a ser escuchados	28
2. Derecho del consumidor	29
2.1 Concepto de Derecho del Consumidor.....	29
2.2. Definición de relación de Consumo.....	30
2.2.1 Partes que intervienen en la relación de Consumo.....	31
2.2.1.1 Consumidor	32
2.2.1.2 Proveedor	32
2.3 Acto de consumo.....	33
 CAPITULO II	
MARCO JURIDICO NACIONAL Y CENTROAMERICANO	35
2.1 Fundamentos Jurídico Nacional.....	35
2.1.1 Constitución de la República de El Salvador.....	35
2.1.2 Ley de Protección al Consumidor.....	37
2.1.2.1 Reglamento de la Ley de Protección al consumidor	38
2.1.3 Política Nacional de Protección al Consumidor.....	40
2.2 Sistema Universal de Protección a los Consumidores	41
2.2.1 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ...	42
2.2.2 Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	43
2.2.3 Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor	45
2.2.3.1 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Perfil del consumidor salvadoreño del siglo XXI	47

2.3. Sistema Regional de Protección a los Consumidores	49
2.3.1 Marco referencial de defensa del usuario y del consumidor del parlamento latinoamericano (PARLATINO).....	49
2.3.2 Protocolo adicional a la convención americana sobre derecho humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales: “Protocolo de San Salvador”	51
2.4 Organización de los Estados Centroamericanos (ODECA).....	53
2.4.1 El Protocolo de Tegucigalpa.....	54
2.4.2. El Sistema de la Integración Centroamericana	54
2.4.2.1 Sistema Integrado de Información Estadística del SICA.....	56
2.4.3 Convenio Consultivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO).....	58
2.4.3.1 Reglamento de Funcionamiento del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.	60
CAPITULO III	
MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS.....	62
3. Medios Alternos de Solución de Controversias	62
3.1 El Conflicto como origen de los Medios Alternos de Solución de Conflictos	64
3.1.1. Concepto de Conflicto.....	64
3.2 Base doctrinaria de Medios Alternos de Solución de Controversias	65
3.3 Definición de Medios Alternos de Solución de Controversias	67
3.4 Características de los Medios Alternos de Solución de Controversias	68
3.5 Medios Alternos de Solución de Controversias en El Salvador.....	70
3.6 Antecedentes Históricos	71

3.6.1 Conciliación.....	71
3.6.2 Mediación.....	71
3.6.3 Arbitraje.....	72
3.7 Procedimiento de los Medios Alternos de Solución de Controversias	73
3.7.1. Avenimiento	73
3.7.1.1. Requisitos	74
3.7.1.2. Características.....	74
3.7.1.3. Procedimiento.....	74
3.7.1.4. Efecto.....	75
3.7.2. Conciliación.....	75
3.7.2.1. Funciones del conciliador	76
3.7.2.2. Procedimiento.....	76
3.7.2.3. Efectos de la resolución.....	77
3.7.3. Mediación.....	77
3.7.3.1. Características de mediación	77
3.7.4. Procedimiento a seguir en la mediación	78
3.7.5 Arbitraje.....	79
3.7.5.1 Características de arbitraje.....	80
3.7.5.2 Clases de arbitraje según la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador	81
3.7.5.3 El arbitraje en materia de protección de los derechos del consumidor	82
3.7.5.4. Procedimiento arbitral.....	82
3.7.5.5 Laudo Arbitral	83

3.7.5.6 Recurso de nulidad.....	83
3.7.5.7 Causales de nulidad del laudo.....	84
3.7.5.8 Valor jurídico del Laudo Arbitral.....	85
3.7.5.9 Procedimiento.....	85
3.7.5.10 Acreditación de Árbitro	85
3.7.5.11 Solicitud de Arbitraje.....	86
3.7.5.12 Instalación del Tribunal Arbitral	88
3.7.5.13 Proceso de Arbitraje	91
3.8. Fundamento jurídico Internacional de los Medios Alternos de Solución de Controversias.....	92
3.8.1. Constitución Política de la República de Guatemala	92
3.8.1.1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala	93
3.8.1.1.1 Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario de Guatemala.....	95
3.8.1.2. Medios Alternos de Solución de Controversias	96
3.8.2. Constitución de la República de Honduras	97
3.8.2.1. Ley de Protección al Consumidor de Honduras	97
3.8.2.1.2 Dirección General de Protección al Consumidor de Honduras.....	98
3.8.3. Constitución de Costa Rica.....	99
3.8.3.1 Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor de Costa Rica.....	100
3.8.3.1.1 Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor	102

3.8.3.2 Entes gubernamentales de Protección al Consumidor en Costa Rica:	102
3.8.3.2.1 Comisión Nacional del Consumidor	102
3.8.3.2.2 Dirección de Apoyo al Consumidor	103
3.8.3.3 Medios Alternos de Solución de Controversias	104
3.8.4 Constitución de la República de Panamá	104
3.8.4.1 Ley N ^o 45, Normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición	105
3.8.4.2 Medios alternos de Solución de Controversias	105
3.8.4.3 Análisis respecto a El Salvador	106

CAPITULO IV

ENTES RELACIONADOS CON LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS	108
4.1 Defensoría del Consumidor	108
4.1.1 Características de la Defensoría del Consumidor	111
4.1.2 Competencias de la Defensoría del Consumidor	113
4.1.3 Organización Administrativa	113
4.2 Centro de Solución de Controversias	115
4.3. Asociaciones de Consumo	116
4.3.1 Estatutos	117
4.3.2 Inscripción Registral y Personalidad Jurídica	118
4.3.3 Constitución de Asociaciones	120
4.4. Sistema Arbitral de Consumo	122
4.4.1 Regulación Normativa	123

4.4.2 Características del Sistema de Arbitraje de Consumo.....	124
4.4.3 Ámbito de Aplicación.....	124
4.4.4 Juntas arbitrales de consumo	125
4.4.5 Composición	125
4.4.6 Competencia	125
4.4.7 Funciones.....	125
4.4.8 Procedimiento Arbitral.....	126
4.5. Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de El Salvador y la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador	127
CAPITULO V	
EFICACIA DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	
	129
5.1 Análisis de la tutela del derecho del consumidor a través del Medio Alternativo de Solución de Controversias como lo es el arbitraje	129
5.2 Causas, consecuencias y efectos que inciden en la limitación al uso del Arbitraje	130
5.3 Desarrollo de caso resuelto por medio del arbitraje como Medio Alternativo de Solución de Controversia	130
5.4 La difusión por parte de la Defensoría del Consumidor de los Derechos de los Consumidores.....	133
5.2.1 Causa: 1. Falta de cultura sobre medios alternos de solución de controversias.....	135
5.2.1.1 Efecto.....	137
5.2.2. Causa: 2. Burocracia en los medios alternos de solución de controversias.....	138

5.5 Falta de aplicación del arbitraje como Medio Alternativo de Solución de Controversias	140
5.6 Fallo en la distribución de recursos destinado al Centro de Solución de Controversias.	141
5.7. Eficacia de los medios alternos de solución de controversias en la tutela de los derechos de los consumidores.....	143
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
1. Conclusiones.....	146
2. Recomendaciones	146
BIBLIOGRAFIA.....	148

RESUMEN

En la presente investigación se estudia el desarrollo histórico del derecho del consumidor, su evolución a través del tiempo, las distintas leyes que se perfeccionaron hasta llegar a la actualidad, así como su comparación con los países de la región, y las distintas instituciones que dieron paso a la creación de los Medios Alternos de Solución de Controversias.

Los mecanismos tienen fundamentos en la Constitución de la República de El Salvador en consecuencia, es el Estado quien está obligado a darle cumplimiento, como lo establece el art. 101 de la citada Norma Suprema en su parte final imponiendo la obligación de promover el desarrollo económico y social; así como la defensa del interés de los consumidores.

En consecuencia, se crea la Ley de Protección al Consumidor con su respectivo Reglamento para darle cumplimiento al precepto antes descrito y a su vez se crea la Dirección General de Protección al Consumidor, la cual sufre transformaciones hasta llegar a la Defensoría del Consumidor, así como la creación del Centro de Solución de Controversias el cual posee competencia para darle trámite a todas las denuncias que sean interpuestas ante su sede y por otros medios, así dentro de la investigación se arrojaron datos sobre la eficacia de los medios como la conciliación, avenimiento, mediación y arbitraje.

Al ser el arbitraje un medio alternativo de solución de controversia sin mucha relevancia, estableciéndole la Ley de Protección al Consumidor un procedimiento extenso, y económicamente desfavorable a la economía de los consumidores, a partir de la investigación se observa la falta de publicidad para hacer efectiva su utilización; se hace posible la investigación de las causas, efectos y consecuencias en la presente.

ABREVIATURAS Y SIGLAS

Siglas:

IOCU	International Organization of Consumer Unions Organización Internacional de Uniones del Consumidor
NCL	National Consumers League
REIMAD	Red Europea de Información de la Comunidad de Madrid
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo o United Nations Conference on Trade and Development
FUSADES	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social
PCS	Partido Comunista Salvadoreño
CDC	Centro para la Defensa del Consumidor
SNPC	Sistema Nacional de Protección al Consumidor
LPC	Ley de Protección al Consumidor.
ECOSOC	Consejo Económico y Social
IRA	Instituto Regulador de Abastecimiento
ONU	Organización de Naciones Unidas
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
SSAN	Soberanía Alimentaria y la Seguridad alimentaria y Nutricional

PECOSOL	Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria
PARLATINO	Convenio de Cooperación entre el Parlamento Latinoamericano
ODECA	Organización de los Estados Centroamericanos
ONU	Organización de Naciones Unidas
SICA	Sistema de la Integración Centroamericana
CONCADECO	El Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor
LPCDEC	Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor
CNC	Comisión Nacional del Consumidor
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones
CSC	Centro de Solución de Controversias
DC	Defensoría del Consumidor
UACI	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones
DIACO	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
ADHAC	Alianza por el Derecho Humano a la Alimentación de Centroamérica
MASC	Medios Alternos de Solución de Controversias

Abreviaturas:

D.L Decreto Legislativo

D.E Decreto Ejecutivo

No. Numero

Ed. Edición

S.A de C.V Sociedad Anónima de Capital Variable

D.O Diario Oficial

D.F Distrito Federal

INTRODUCCION

Esta investigación tiene como finalidad desarrollar los objetivos propuestos como lo son: estudiar las causas que en la actualidad son obstáculo para la aplicación del arbitraje como Medio Alternativo de Solución de Controversias identificándolas, descubriendo efectos y consecuencias de este problema, investigación realizada sobre **USO ADECUADO DE LOS MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, tema de mucha relevancia en El Salvador debido a que, en nuestro país el derecho de consumo se encuentra en su pleno apogeo, como una consecuencia directa de la capacidad adquisitiva que poseen los salvadoreños en la actualidad generando un incremento de controversias entre proveedores y consumidores.

Como hipótesis general se propuso “la aplicación adecuada de los Medios Alternos de Solución de Controversias en específico el arbitraje, disminuirá la cantidad de los casos que resolverá el Tribunal Sancionador” y como hipótesis específica: la aplicación adecuada de los Medios Alternos de Solución de Controversias agilizará el proceso para una correcta protección del derecho de los consumidores”, atendiendo al enunciado ¿Por qué no se utiliza constantemente el arbitraje en materia de consumo?

El problema surge de la limitante que existe por parte de la máxima autoridad encargada de ventilar estos casos; ya que pese a existir una diversidad de Medios Alternos de Solución de Controversias, ha demostrado un interés muy particular sobre el avenimiento y la conciliación, tendencia que ha mantenido durante los últimos años dejando de lado a otros medios establecidos en la legislación local. Investigación realizada por medio de la metodología de dogmática jurídica; es decir el proyecto se realizó por medio del uso de la información procesada.

En el primer capítulo se desarrolla el origen de la protección al consumidor a nivel internacional, así como una muestra de la evolución que ha tenido a través del tiempo, profundizando su desarrollo en El Salvador, de manera que comienza a tomar fuerza después de los Acuerdos de Paz de 1992, posteriormente surgen nuevas leyes que dan origen a la creación de un organismo, encargado de velar por la protección de los consumidores totalmente autónomo e independiente.

En el segundo capítulo se muestra la regulación jurídica que posee la protección al consumidor a nivel global, regional e interna para dar a conocer los distintos mecanismos que existen para la protección de los consumidores, ya que varían mucho unos de otros, pero en su esencia encontramos un ideal común el cual es velar por los más desprotegidos.

Además, en el tercer capítulo se aborda los Medios Alternos de Solución de Controversias iniciando con el origen, posteriormente desglosando cada uno de los regulados por la legislación salvadoreña y sus procedimientos con énfasis en el arbitraje, añadiendo un comparativo de legislaciones de países centroamericanos, recalando la importancia de los mismos y los beneficios que poseen.

También se agrega en el cuarto capítulo, el desarrollo de la Defensoría del Consumidor la cual goza de personalidad jurídica, siendo una institución independiente, de manera que se logró gracias a la presión de diversos sectores sociales. Así como el desarrollo del Centro de Solución de Controversias, entidad encargada de conocer los Medios Alternos de Solución de Controversias, garantizando los derechos de los consumidores de manera gratuita.

En el quinto capítulo se desarrolla las conclusiones y recomendaciones fruto de la investigación dentro de la cuales se determinó, que la Defensoría del Consumidor es el único ente público, encargado de velar por los intereses de los consumidores y garantizar sus derechos. Así como el protagonismo que posee el Centro de Solución de Controversias, a pesar de ello posee obstáculos para brindar asistencia la cual deberá fomentar la cultura a los salvadoreños sobre la utilización de los medios alternos de solución de controversias, ventajas y beneficios de los mismos.

Asi como la mala distribución de recursos por parte de la Defensoría del Consumidor, para poder llegar a todos los consumidores para capacitarlos, haciendo de su conocimiento las ventajas de resolver su conflicto por medios alternos a la jurisdicción. También se concluyó que, los técnicos contratados para brindar asistencia a los consumidores en la solución de las controversias, al ser parte de una institución pública podrían llegar a ser influenciados por la burocracia; en consecuencia, esto incide en la confiabilidad que tienen los consumidores al momento de tramitar sus conflictos dentro del Centro de Solución.

Generándose recomendaciones para la Defensoría del Consumidor, como realizar una mejor distribución presupuestaria, así como al Ministerio de Educación reformular las políticas de educación superior, para que a través del Centro de Solución se implemente una cátedra de Medios Alternos de Solución de Controversias dirigida a la Universidad de El Salvador, para fortalecer la cultura de medios alternos y disminuir la carga excesiva del área jurisdiccional como la del Tribunal Sancionador.

Y al Estado implementar la creación de un Centro Privado de Medios Alternos de Solución de Controversias, que funcione similar al reproducido por México,

también a la Asamblea Legislativa, que tenga a bien, reformar la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a la creación y funcionamiento de un centro privado de medios alternos paralelo al del sector público.

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL DERECHO DE CONSUMO EN EL SALVADOR

El propósito de este capítulo es desarrollar, el origen y evolución del derecho del consumidor nacional como internacional, los cuales precedieron para la creación de la primera ley y sus modificaciones de manera que, dio paso a la creación de diferentes órganos, los cuales tienen incidencia para el uso adecuado y la efectividad de la protección del derecho del consumidor, estudiando derechos inmersos que se relacionan de forma directa y son de vital importancia, así como las excepciones esenciales para el estudio de la aplicabilidad de los Medios Alternos de Solución de Controversias.

1. Origen y Evolución

En el siglo XX se expandieron las relaciones de consumo debido a la masificación de los procesos industriales de producción, que diversificaron la oferta y la demanda de bienes y servicios a disposición de los consumidores, lo que, combinado con la revolución tecnológica en los medios de transporte y las comunicaciones abrieron un mar de oportunidades y de riesgos para los consumidores¹.

Las inquietudes que planteaban estos cambios en la sociedad favorecieron, desde finales del Siglo XIX, la organización relativamente incipiente de los consumidores, siendo una primera expresión la National Consumers League (NCL), fundada en 1899 en Estados Unidos de Norteamérica con el objetivo de

¹Alejandra Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, Defensoría del Consumidor, (Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2015), 10.

presionar principalmente por mejoras en las normas de fabricación de algunos productos.

La Revolución Industrial es proceso de transformación económica, social y tecnológica que se inició en la segunda mitad del siglo XVIII en el Reino Unido, que se extendió unas décadas después a gran parte de Europa occidental y Norteamérica que concluyó entre 1820 y 1840 del cual se observaron innovaciones, la primera de ellas un aumento progresivo de la producción de acuerdo a las nuevas técnicas que utilizaron, en segundo lugar, el desarrollo del capital.

El nacimiento del movimiento de consumidores en los Estados Unidos de Norteamérica está ligado a la aparición en 1927 del libro *Your Money's Worth*, el valor de su dinero escrito por Stuart Chase y Frederick J. Schlink, en la que se exponían historias impresionantes y extensamente documentadas, acerca de los fraudes contra el consumidor en el campo de la producción, la comercialización de alimentos y medicinas (Martínez 1998).

En 1929 se constituye Consumers Research la primera organización especializada en la protección del consumidor, la cual experimentó un conflicto interno que dio paso en 1933, a la creación de Consumers Union, una potente asociación que rápidamente se constituyó en el referente y modelo que seguirían, primero organizaciones similares en Europa, Australia y luego diversos movimientos consumeristas alrededor del mundo donde se aglutinaron amas de casa, obrero, estudiantes, profesionales y una diversidad de activistas sociales².

²Para este trabajo de investigación es importante la Revolución Industrial proceso de transformación económica, social y tecnológica, inició en la segunda mitad del siglo XVIII en el Reino Unido, que se extendió unas décadas después a gran parte de Europa occidental y Norteamericana, concluyo entre 1820 y 1840, en consecuencia se observó un aumento progresivo de la producción de acuerdo a las nuevas técnicas que utilizaron, en segundo lugar el desarrollo del capital comercial consecuentemente con la primera innovación.

“En los países del Tercer Mundo, el movimiento de consumidores comenzó a desarrollarse hasta mediados de la década de los sesenta. En 1965 surgió la primera organización de este tipo en Malasia y rápidamente aparecieron organizaciones similares en Asia, África y América Latina. En estos países, dadas las condiciones del desarrollo de la economía del mercado, la lucha del movimiento de consumidores se enfocó principalmente hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades básicas para la mayoría de la población, caracterizada por vivir en condiciones de pobreza extrema”.

En 1960, este movimiento se hizo global tras la creación de la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor) y hoy denominada Consumers International, una federación mundial de organizaciones de consumidores que trabaja en conjunto con más de 250 organizaciones miembros en 120 países, con el objetivo de proteger y fortalecer a los consumidores por abusos que surgían como parte de la relación de consumo.

En dicho discurso³, John F. Kennedy hizo una primera proclamación de cuatro derechos básicos, expresando que el Estado debía establecer una legislación específica y comprometer la acción de sus organismos para asegurar a los consumidores el pleno ejercicio del derecho a la seguridad, el derecho a ser escuchado, a ser informado y a elegir. Este discurso tuvo importantes repercusiones en Estados Unidos y en el resto del planeta, de tal forma represento un importante punto de referencia para la puesta en marcha de políticas nacionales de defensa del consumidor en distintos países alrededor del mundo⁴.

³Discurso transmitido por el presidente John F. Kennedy en Estados Unidos en el año de 1962, proponía una política de Estado amplia y garantista enfocada a la protección de los derechos de los consumidores, el cual fue retomado por otros países, para mejorar políticas de Estado que garanticen y que desarrollen las garantías y los derechos en la Constitución.

⁴Quintanilla y otros, Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador, 11.

En el transcurso de décadas ocupa un lugar destacado la decisión de la Asamblea Consultiva del Concejo de Europa de promover una mejor coordinación y al mismo tiempo el fortalecimiento de las medidas de protección de los derechos de los consumidores en los países miembros.

Por medio de la Carta,⁵ primer documento que reconoció los derechos de los consumidores⁶, fue el modelo que guiaría a los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea, actualmente Unión Europea aunque también lo haría con otros ordenamientos. Igualmente, en la actualidad también están regulados dichos derechos y más, pues su finalidad era que los países miembros coordinaran y fortalecieran las medidas proteccionistas del derecho de consumo.

En El Salvador se adoptan las diferentes legislaciones para darle protección entre las cuales se encuentran: la Constitución de la República, La Ley de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, Política Nacional de Protección al Consumidor, Criterios Jurisprudenciales, por ultimo las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidores, y diferentes órganos que funcionan de manera conjunta, siendo uno de los motivos por el cual se creó la ley estableciendo que los gobiernos deberán según proceda, formular o promover la formulación y su aplicación en los planos nacional e internacional de normas voluntarias o de otra índole, de seguridad, calidad de los bienes y servicios otorgando la publicidad apropiada⁷.

⁵El 17 de mayo de 1973, la Asamblea Consultiva del Concejo de Europa.

⁶a) el derecho a la protección y a la asistencia; b) el derecho a la reparación del daño que resienta el consumidor por la circulación de productos defectuosos o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos; c) el derecho a la información y a la educación y, d) el derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y ser representados.

⁷José Ovalle Favela, "Derechos del Consumidor", *Revista de Derecho Privado*, No 12, México, (2005): 78.

Estos cinco derechos fundamentales fueron confirmados por un segundo Programa de una Política de Protección e Información de los Consumidores, adoptado por el Consejo de las Comunidades Europeas de los Consumidores el 14 de abril de 1975.

Los fundamentos jurídicos de la política de protección a los consumidores, fueron incorporados al Tratado Consultivo de la Comunidad Europea, en virtud de lo estipulado en el segundo programa de una policía de protección al consumidor emitido en 1981, cuyos fundamentos jurídicos también fueron incorporados al Tratado de la Unión Europea, firmado en febrero de 1992 en Maastricht, Holanda, Título II, “Disposiciones por las que se modifica el Tratado consultivo de la Comunidad Económica Europea con el fin de constituir la Comunidad Europea”, específicamente, en el art. 129 A(D.O No 191, 1192). Dicho texto, algunos años después, se convertiría en el art. 153, luego del reordenamiento y consolidación del tratado consultivo tras la aprobación del Tratado de Amsterdam en 1997 (D.O No 340, 1997).⁸

1.1 Desarrollo Histórico de la Protección al Consumidor

El avance legislativo en Estados Unidos y Europa combinado con la influencia ejercida por el movimiento mundial de consumidores aglutinado en Organización Internacional de Uniones del Consumidor⁹, fueron determinantes para que la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobara en abril de 1985 las Directrices para la protección del consumidor, las que se convierten en el fundamento para que los Estados miembros impulsen políticas

⁸Quintanilla y otros, Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador, 13.

⁹En 1960, nace el movimiento global con la International Organization of Consumer Unions (Organización Internacional de Uniones del Consumidor), conocida como IOCU por sus siglas en inglés.

nacionales y legislación protectora de los derechos de los consumidores (UNCTAD, 2013).

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (CNUCYD o UNCTAD¹⁰ creada en 1964 para asuntos sobre el comercio, las inversiones y el desarrollo, es el principal órgano de la Asamblea General de la ONU asumiendo como objetivos de la organización "maximizar las oportunidades comerciales, de inversión y desarrollo de los países en vías de desarrollo, así como la asistencia en sus esfuerzos para integrarse en la economía mundial".

Las Directrices buscan contribuir con los Gobiernos para que los países miembros de Naciones Unidas formulen y mantengan políticas de protección al consumidor, facilitando modalidades de producción y distribución según las necesidades de los consumidores, instando a productores y a distribuidores de bienes y servicios la adopción de normas éticas, la selección de precios más bajos, propiciando la organización y fomentando la cooperación internacional en esta materia.

En 1999, estas Directrices fueron ampliadas con el objetivo que las mismas incorporaran la promoción de un consumo sostenible y con esa adición se enriqueció lo que en esencia continúan siendo las Directrices aprobadas en 1985. De esta forma, la Organización de las Naciones Unidas desde hace 30 años ha puesto a disposición de los países un conjunto claro de lineamientos que orientan y promueve políticas públicas, legislaciones, norma y prácticas que favorecen la protección de los derechos de los consumidores a escala nacional e internacional.

¹⁰ Del inglés, *United Nations Conference on Trade and Development*.

Es preciso señalar que en el 2012 la Asamblea General de Naciones Unidas encomendó a la UNCTAD, la revisión de dichas Directrices, este proceso de actualización se dio debido al desarrollo de los mercados y al uso de la tecnología, globalización y digitalización que era impensable en el año de 1999. Por esta razón era previsible que en Diciembre del año 2015 fuera aprobada una adición a las Directrices fortaleciendo a los derechos de los consumidores en temas de comercio electrónico, servicios financieros, entre otros¹¹.

1.2 Desarrollo histórico a nivel interno

Según estudios legales de la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social¹² la Constitución de 1950 por primera vez estableció como una obligación del Estado la protección del derecho del consumidor, desde esta década las intervenciones estatales en el área de control de precios trataron de crear estabilidad, mantener las condiciones de rentabilidad para los productores y justicia social para los consumidores.¹³

En 1989 se inició un cambio en la política económica, creando un proceso de apertura de mercado y reducción del papel del Estado, como propietario de empresas y regulador de la actividad económica implementándose un programa auspiciado por el Banco Mundial "Plan de Ajuste Estructural", cuyo

¹¹ Federación mundial de organizaciones de consumidores que trabaja en conjunto con más de 240 organizaciones miembros en 120 países.

¹² Fundación Salvadoreña para el desarrollo económico y Social tiene como misión ser un centro de pensamiento e investigación de alta credibilidad, que promueva el progreso económico y social, mediante el desarrollo sostenible, bajo un sistema democrático y de libertades individuales, incentivando el dialogo para la búsqueda de acuerdos de país, así en la evolución, la primera protección del derecho del consumidor se da en la Constitución de 1950, la cual establece como obligación para el Estado la defensa de los derechos del Consumidor.

¹³FUSADES, «Doce años de leyes de protección al consumidor», [Revista: boletín de Estudios Legales], No. 44, San Salvador (2016): 1-10.

objetivo reduce el proteccionismo y reinserta la economía en el mercado mundial, para abrirse a un modelo de exportaciones no tradicionales, sobre todo de bienes industriales y agroindustriales que penetraran el mercado mundial y modernizaran la economía.¹⁴

El Salvador experimenta un reciente e inédito proceso democrático al cual antecede un largo periodo de conflictos internos generados por la concentración de la tierra, la exclusión social y la violación a derechos humanos fundamentales, que han estado presentes en el país desde que inició su periodo post colonial.¹⁵

Como resultado se alzaron importantes movimientos insurreccionales como el liderado por Anastasio Aquino en 1832 quien fue un líder indígena salvadoreño que encabezó la Insurrección de los Nonualcos, un levantamiento campesino durante la existencia de la República Federal de Centro América¹⁶ y luego la insurrección liderada en 1932 por Farabundo Martí¹⁷ tras el derrocamiento del presidente Araujo, el general Maximiliano Hernández Martínez ascendió al Poder Ejecutivo y en enero de 1932 el Partido Comunista Salvadoreño participó en las elecciones municipales y legislativas denunciando en los días siguientes la realización de actos constitutivos de

¹⁴Julia Evelin Martínez, *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor* (FUNDAUNGO, San Salvador, 1998), 14.

¹⁵Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 15.

¹⁶Anastasio Mártir Aquino, fue en Santiago Nonualco donde se realizó el principal alzamiento a comienzos del año 1833, encabezado por Anastasio Aquino quien exhortaba a desobedecer al gobierno. A finales de enero, el caudillo logró reunir un ejército de proporciones suficientes para presentar batalla. (3000 hombres).

¹⁷El 2 de diciembre de 1931, Farabundo Martí fue detenido el 19 de enero de 1932 en una casa del barrio San Miguelito de San Salvador, junto a los estudiantes universitarios Alfonso Luna y Mario Zapata. El levantamiento se inició el 22 de enero de 1932 y se extendió por la zona occidental del país. Los campesinos lograron tomar algunos cuarteles, pero estaban mal armados y carecían de un plan estructurado. La insurrección fue aplastada por el ejército del presidente Martínez, con una fuerte represión que, en pocas semanas, provocó entre 15 000 y 30 000 muertos, aunque nunca se supo la cifra exacta de la matanza.

fraude electoral por el gobierno de Martínez.

Respecto a esta última Roque Dalton expone: “en él se reunían todos los anhelos políticos aún confusos, porque apuntaba en una dirección que era y sigue siendo valedera para la liberación de nuestros pueblos: la lucha contra el imperialismo norteamericano. Fue en la Universidad Popular donde yo conocí personalmente a Agustín Farabundo Martí, que sería nuestro líder partidario en los sucesos de 1932, quien posteriormente fuera a integrarse a las guerrillas del General Sandino que combatían en las selvas nicaragüenses”.

Las cátedras eran impartidas por muchos intelectuales y profesionales demócratas, como el Dr. Salvador Ricardo Merlos, y versaban sobre temas de la economía, el derecho y la ciencia de la política. Todos los profesores, felizmente, insistían mucho en situar el papel de enemigo principal de los pueblos el imperialismo norteamericano y en sus rasgos más generales nos daban una idea de la estructura de la sociedad desde el punto de vista de la división clasista.¹⁸

Presenta notables avances en 1992 como resultado de los “Acuerdos de Paz”¹⁹ que pusieron fin al conflicto armado, se produjo una reforma constitucional que abrió una importante transición política en el país²⁰ que incluyó en el Capítulo V Tema Económico y Social, el número VI Medidas para aliviar el acoso social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor

¹⁸Roque Antonio Dalton García, *Mármol Miguel Los Sucesos de 1932 en El Salvador*, 2 Ed. (Editorial Universitaria Centroamericana, Centroamérica, 1982), 113.

¹⁹Acuerdos de Paz firmados el jueves 16 de enero de 1992 entre el Gobierno de El Salvador y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) en el Castillo de Chapultepec, México, que pusieron fin a doce años de guerra civil en el país, fueron fruto de largas reuniones de negociación entre el gobierno y el FMLN las cuales empezaron en octubre de 1984.

²⁰Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 46.

estableció lo siguiente “el gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple fortalecer el 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”.²¹

De esta manera, la legislación aprobada en 1992 creó la Dirección General de Protección al Consumidor, entidad que se convirtió en la primera autoridad gubernamental en la materia. Dos años después, en la Ley del Presupuesto de 1995 se establece el área de Protección al Consumidor, las políticas y medidas estarán orientadas a lograr la transparencia del mercado, a fin de que todos los agentes económicos participen en igualdad de condiciones hacia la eliminación de los elementos monopólicos.

En 1996 se generó una reforma a la Ley de Protección al Consumidor²² que incorporó nuevas atribuciones referidas a vigilar el cumplimiento de calidad, pesas y medidas, orientar a los consumidores sobre condiciones imperantes del mercado, prohibir la importación de productos prohibidos en su país de origen, procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores e imponer sanciones por infracciones a la ley.

En 2004 la Dirección General de Protección al Consumidor tuvo un drástico recorte del presupuesto y del personal, razón por la que se hicieron arreglos institucionales y legales para crear la Defensoría del Consumidor como un ente autónomo e independiente, proceso que culminó en mayo de 2005 cuando se

²¹Rene Fortín Magaña, *Constituciones Iberoamericanas, El Salvador*, (México, 2016), 20.

²² El Estado mantuvo las atribuciones para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios en casos de emergencia nacional, para establecer medidas que eviten el acaparamiento, especulación y para ordenar la suspensión de la publicidad falsa, así mismo para evitar monopolios.

presentó por parte del Ramo de Economía la iniciativa ante la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley de Protección al Consumidor.

Con la creación de la Defensoría del Consumidor esta obtuvo 18 competencias superando a la Dirección General de Protección al Consumidor; realizándose en el año 2013 Reforma Integral a la Ley de Protección al Consumidor²³ atendiendo a una propuesta presentada por la Defensoría del Consumidor y luego de un amplio proceso de análisis en el que también participaron las asociaciones de consumidores, posteriormente la Asamblea Legislativa aprobó el 31 de enero de 2013 un paquete de 42 reformas a la Ley de Protección al Consumidor, estas reformas entraron en vigencia el 28 de febrero de 2013.

Con las reformas que se realizaron a la Ley de Protección al Consumidor se buscó modernizar el sistema legal e institucional de protección, 30 de estas reformas son ampliación a artículos ya existentes y 12 son adiciones de nuevos artículos en ambos casos se modificaron, mejoraron sustantivamente el contenido de la mencionada Ley, una cuarta parte se refiere a la protección de intereses económicos, lo que refleja la preocupación del Estado por mejorar la defensa de dichos intereses.

Posteriormente se creó el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor²⁴, en aplicación a lo regulado en el Art. 168 numeral 14 de la Constitución de la República la cual otorga al Presidente de la República la potestad de decretar los reglamentos de ejecución, con el objeto de hacer

²³ Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.L. No. 776, Tomo No. 368; emitido el 18 de agosto de 2005, publicado el 08 de septiembre de 2005 y modificado por ultima vez el 31 de enero de 2013.

²⁴ Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.E. No. 407, Diario Oficial No. 104 y tomo No. 407, publicado el 10 de junio de 2015.

posible la aplicación de la ley desarrollándola, complementándola y asegurando su cumplimiento.

1.2.1 Creación de la primera Ley de Protección al Consumidor de 1992

A inicios de 1991 el CDC empezó a promover la defensa de derechos de la persona consumidora; la promulgación de esta ley y la activa participación que tuvo en todo este proceso y al mostrar la pertinencia e importancia del tema, este generó más legitimidad al CDC.²⁵ Con la aprobación de esta Ley por primera vez una normativa jurídica reconoce al consumidor como sujeto de derechos y deberes y establece algunas regulaciones tendientes a evitar los fraudes y abusos en el mercado.

El Anteproyecto de LPC presentada por el gobierno del Lic. Alfredo Félix Cristiani Burkart, Ley mediante Decreto Legislativo N° 267 de fecha 22 de junio de 1992, publicado en el Diario Oficial el día primero de septiembre de ese mismo año, el cual entró en vigencia el 08 de septiembre de 1992. Posteriormente fue aprobado su respectivo Reglamento en 27 de noviembre de 1992²⁶.

Fue el 9 de diciembre de 1992, que el Comité se transformó en la Fundación CDC, entidad profesional, independiente de todo interés político partidario, económico o comercial; este proceso de legalización permitió ampliar la

²⁵Surgió en 1991 como coordinación entre sectores sociales como: organizaciones de mujeres, cooperativas de consumo y organizaciones comunitarias en zonas urbanas y obtuvo la personería jurídica en 1995.

²⁶Roberto Facundo Armijo Serrano, “La Evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores” (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, EL Salvador, 2009), 61.

relación con activistas sociales y profesionales que pasaron a formar parte de las instancias de conducción estratégica de la institución²⁷.

Surgió por una inseguridad jurídica, como consecuencia de ello se encontraban a merced de los abusos y ambiciones de los comerciantes y proveedores, se le dio énfasis a liberación de precios, teniéndose así un descontrol de precios, por esta razón debía crearse una institución para regular los precios y así evitar los abusos de los comerciantes y proveedores en contra de los consumidores, posteriormente se realiza la propuesta de la Ley de Regulación Temporal de Precios.

Esta ley se convirtió en el primer cuerpo normativo que protegía de manera directa y particular los derechos de los consumidores. Con un nuevo gobierno el cual desde sus inicios se estableció como un régimen de extrema derecha, encabezado por el mayor Roberto D'Aubuisson, dio al país una liberación de precios, sin ningún control gubernamental. Ante el alza incontrolable de precios, se implementó una iniciativa consistió en un "Anteproyecto de Ley de Regulación Temporal de Precios", el cual en un futuro se convertiría en la Ley de Protección al Consumidor, la cual es considerada fruto de los Acuerdos de Paz.

1.2.2 Creación de la segunda Ley de Protección al Consumidor de 1996

En el mes de noviembre de 1994, el CDC, presentó una propuesta de reforma a la ley, las cuales fueron discutidas por la Comisión de Economía y Agricultura de ese Órgano Estatal, el Ministro de Economía, el Centro para la Defensa del Consumidor y otros sectores empresariales interesados; las cuales se aprobaron por consenso el 29 de junio de 1995 y se remitieron al Órgano

²⁷Armando Flores, *Centro para la Defensa del Consumidor 15 Años, Logros*; (AP&C edición BGM editores, San Salvador, El Salvador, 2006), 19.

Ejecutivo para su respectiva sanción.²⁸

A diferencia de la LPC de 1992, esta otorgó un poco de participación de la sociedad civil y con escasos mecanismos privados de protección al consumidor, estableciendo un monopolio legal del Estado en la protección al consumidor, teniendo como objeto salvaguardar el interés de los consumidores, estableciendo normas que los protejan del fraude o abuso dentro del mercado, agregándose disposiciones como lo son el derecho a una información adecuada.

El derecho a la promoción y protección de los intereses económicos, así como la regulación inicial sobre las garantías, cláusulas contractuales indebidas, contratos de adhesión, la regulación de la compensación por mora o incumplimiento en la entrega de un bien o servicio por parte del proveedor y reconocimiento del derecho de la compensación cuando no se está satisfecho con el servicio.²⁹

La Ley de Protección al Consumidor de 1996, aunque amplió o precisó su contenido en algunos aspectos, representó un retroceso, entre estos dispuso que la ley no se aplicaría cuando se tratase de comercialización de productos con algunas deficiencias, usados o reconstruidos, las cuales deberán hacerse del conocimiento del consumidor, de manera clara, precisa y suficiente, por medio de notas de remisión, facturas u otro documento.

Identificándose debilidades como la creación de mecanismos de protección al consumidor esencialmente de carácter reactivo, insertando algunas

²⁸Finalmente se aprobó esta nueva ley bajo el Decreto Legislativo N° 666, el día 14 de marzo de 1996 y fue publicada en el Diario Oficial el día 22 de marzo del mismo año; posteriormente fue elaborado su respectivo Reglamento bajo el Decreto Ejecutivo N° 109 el día 04 de junio de 1996.

²⁹Quintanilla y otros, Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador, 47.

herramientas preventivas que permitieran realizar acciones preventivas que rectificaran los problemas así como mecanismos como la publicación de las resoluciones o la facultad de brindar orientaciones.³⁰

1.2.2.1 Dirección General de Protección al Consumidor

En 1992 se aprobó la primera “Ley de Protección al Consumidor” creando la Dirección General de Protección al Consumidor” como dependencia del Ministerio de Economía la cual se encargaba de velar por su cumplimiento de a diferencia del CDC que es una organización de la sociedad civil.³¹

Posteriormente dentro de la Ley de 2005 se encuentran considerandos de relevancia como lo es el V. “protección de los consumidores requiere el establecimiento de un SNPC”³² con el objetivo de crear nuevas políticas encaminadas a la efectiva protección del consumidor y de una institución descentralizada que promueva, coordine y ejecute la actuación pública en la protección de aquellos; creándose un Sistema Nacional de Protección al Consumidor una de las principales novedades del nuevo cuerpo legal y no es más que una red de cooperación formada por la Defensoría del Consumidor, entidad descentralizada creada por la misma ley.³³

En conjunto con otras instituciones públicas que reúnan dentro de sus competencias, asuntos relativos a la defensa del consumidor o a la vigilancia

³⁰ Mediante surgían nuevos actos que no poseían regulación y ni visualizara su esfera jurídica de los consumidores surgían nuevas reformas para solucionar las deficiencias.

³¹Maritza Lisol Maldonado Mayorga, “Marco Regulatorio de los Derechos del Consumidor del Servicio de Energía Eléctrica en El Salvador”, (tesis de grado: Universidad Francisco Gavidia, El Salvador, 2003), 3.

³² Son políticas que tienen por objetivo 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, el cual materialmente se determina en las políticas nacionales.

³³ extinguiendo la Dirección General de Protección al Consumidor.

de las empresas que operan en lo público y los organismos privados organizados para la defensa del consumidor (Ministerio de Economía, Ministerio de Salud y Asistencia Social, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, Asociación Nacional de Acueductos y Alcantarillados, Superintendencia del Sistema Financiero, Asociaciones de Consumidores, entre otros).³⁴

1.2.3 Creación de la Ley de Protección al Consumidor vigente

A partir de la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor de 1996, el Centro para la Defensa del Consumidor junto a la ciudadanía desarrollaron una labor de vigilancia del cumplimiento de los derechos de los consumidores, denunciando los constantes abusos cometidos por los comerciantes y proveedores, debido a la fragilidad del marco normativo existente y al poco protagonismo de la Dirección General de Protección al Consumidor, identificando avances significativos como la creación de la Defensoría del Consumidor como un ente independiente y con nuevas atribuciones.

Por esa época el avance del movimiento de protección al consumidor era muy creciente y dejó al descubierto lo inoperante que era esta ley de 1996, los consumidores se encontraban cada vez más en desventaja frente a los proveedores de bienes y servicios. En el año 2004 el Centro para la Defensa del Consumidor plantea la necesidad de una nueva Ley; provocando en los sectores privados y públicos iniciativas que dieron origen a la creación de una tercera ley.

La entrada en vigencia de LPC en el año 2005 tenía el objetivo de procurar equilibrio, certeza y seguridad jurídica a las relaciones de consumo, tutelando

³⁴FUSADES, «Comentario a la Ley de Protección al Consumidor, 2.

derechos de la mayoría de ciudadanos poco escuchados y desprotegidos, llámense estos: bancos, almacenes y cualquier establecimiento comercial en el cual se desarrollen relaciones de consumo que vayan en detrimento de los derechos de los consumidores.³⁵

1.2.4 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

A través de la nueva ley en el artículo 151, se instituye el sistema compuesto por La Defensoría del Consumidor, dependencias del Órgano Ejecutivo y demás instituciones del Estado, poseyendo como objetivo promover y desarrollar la protección le corresponde la vigilancia a empresas que operan con el público.

Protección que va más allá de las actuaciones de la Defensoría del Consumidor y requiere del trabajo coordinado y armónico de las distintas instituciones del Estado relacionadas con la materia para una efectiva protección de los intereses de los consumidores, clasificadas según sus áreas o sectores de intervención, además de aquellas otras instituciones que, por su actuación transversal, constituyen un apoyo fundamental para lograr una efectiva protección de los intereses de los consumidores.

1.2.4.1 Órganos de funcionamiento del Sistema para lograr un efectivo funcionamiento

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor estará organizado por un Consejo de Titulares, un Comité Ejecutivo y Comités de Coordinación Sectorial, cuyas funciones se detallan en los párrafos siguientes:

³⁵Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.L. No. 776, Diario Oficial, No. 166, tomo No. 368, el 8 de septiembre y entró en vigencia el 8 de octubre ambos del 2005.

Consejo de Titulares, es el órgano político de máxima decisión del SNPC y está conformado por los ministros, los viceministros, los presidentes y directores de las instituciones autónomas y descentralizadas, que dentro de sus competencias tienen la protección de los consumidores y usuarios; tienen responsabilidad en la prestación de servicios a la población o de vigilancia de empresas que proveen bienes o servicios. Dentro de las principales atribuciones están: la aprobación de los planes operativos anuales para la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor y la aprobación de los informes de avances en la misma.

Comité Ejecutivo, el cual tendrá como principales funciones elaborar la propuesta de plan anual que se someterá a aprobación del Consejo de Titulares, presentar al Consejo de Titulares el informe anual de implementación de la PNPC, así como la creación de comités de coordinación sectorial para la ejecución del plan anual, dar seguimiento a la implementación de la Política Nacional de protección al consumidor, elaborar una propuesta de sistema para el registro y clasificación de los reclamos de los consumidores y de las resoluciones sancionatorias tramitadas por las Instituciones integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y otras que le asigne el Consejo de Titulares.

Comité de Coordinación Sectorial, será el encargado de planificar, ejecutar los lineamientos y acciones previstas en la Política Nacional, tales como formulación de normativas, planes de inspección, investigaciones o campañas sectoriales, según lo previsto en los planes anuales operativos. Además, deberán emprender otros acuerdos emanados del Consejo de Titulares o del Comité Ejecutivo para la efectiva implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

1.2.4.2. Coordinación del Sistema

Según el artículo 152 al 160 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor podrá: requerir a cualquier entidad pública la información para establecer si se ha producido o podría producirse una infracción, ser informada por los integrantes del SNPC cuando se tenga conocimiento de que se ha producido o podría producirse una infracción, así como la adopción de las medidas administrativas para hacer cesar posibles violaciones a los derechos, ser consultada sobre la adopción de la medida relacionada con los derechos y podrá requerir las estadísticas de todas las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.

La Ley en su artículo 153 establece las principales actividades del Sistema como: la formación de sus funcionarios, registro, clasificación de las denuncias y resoluciones, creación de redes de funcionarios, planificación de las actividades para la vigilancia, aplicación de la legislación, elaboración de instrumentos de información y comunicación, de normas técnicas, métodos, orientaciones para los funcionarios y recopilación de datos, relacionado con el comportamiento y actitud de las y los consumidores.³⁶

1.3 Los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos

El derecho del consumidor como un derecho humano de tercera generación, es de importancia debido a sus generalidades, particularidades, historia, evolución y aplicación; tratar de generaciones de derechos supone asumir el valor de la historia como instancia explicativa. Supone asumir que la razón se da en la historia, esto no significa que, en su conceptualización los derechos

³⁶Política Nacional de Protección al Consumidor de El Salvador, San Salvador, El Salvador 2010-2020. 31

puedan prescindir de la exigencia de universalidad³⁷.

Se muestra desde lo más general, pues se trata de formas jurídico-sociales de protección general interrelacionadas a los procesos elementales de los seres humanos, cuyos objetivos buscan alcanzar la igualdad entre los individuos, superando las desigualdades construidas socialmente por los procesos en los que se encuentran inmersos³⁸, su importancia radica en el entender que el mundo entero ha cambiado y esas nuevas realidades le dan sentido o crean al consumidor.

Desde el punto de vista jurídico, establece que a través del consumo se intentan satisfacer las necesidades básicas de cada individuo con el propósito de subsistir y alcanzar una apropiada calidad de vida. Frecuentando el mercado con fines elementales y con ello quedan a merced de abusos e imposiciones por parte de los oferentes de bienes y servicios. Por lo que el consumidor necesita protección especial, es donde incide la protección preventiva del Estado y posteriormente, la intervención reparadora por los productos o servicios adquiridos cuya calidad sea reprochable.

En cuanto a la visión del individuo plantado frente a un Estado absoluto y a las conquistas devengadas de las luchas sociales para adquirir derechos individuales y ciudadanos, se consideran merecedores de la protección estatal y a título de derechos positivos específicos como agentes trascendentales de una nación. Así el consumidor es la concepción moderna de ciudadano, requerimiento comprometido por las circunstancias de la sociedad moderna y

³⁷Antonio Enrique Pérez Luño, *La tercera generación de derechos humanos* (Aranzadi, Navarra, 2006), 283.

³⁸Jefrey Rosales Castro y Lineth Arce Valverde, "Derecho del Consumidor como Derecho Humano de Tercera Generación, su Protección y Defensa en la Legislación Contenciosa Administrativa Costarricense", (Tesis de grado: Universidad de Costa Rica, 2012), 207.

postmoderna, donde las relaciones sociales se enfocan en el obstáculo de los individuos con el mercado.³⁹

El concepto de administrado se define como toda persona ya sea física o jurídica, perteneciente al sector público o privado, que se vincula con la Administración Pública y es la razón de ser de la misma; la ostenta cualquier persona con respecto a la administración y que se encuentre en la relación jurídico-administrativa. De manera que el consumidor es un administrado cuando se dirige a consumir un bien o servicio de la Administración Pública.

Condición impuesta e interdependiente, que sujeta al humano dentro de esas dos esferas que conforman la mayor parte de las aglomeraciones sociales, en las cuales se desarrollan y desenvuelven los individuos, para satisfacer desde las necesidades más básicas o primogénitas, hasta los asuntos sociales más complejos.⁴⁰

Ambos aspectos inciden para argumentar en el contexto como países democráticos están conformados por ciudadanos que poseen derechos humanos, quienes son administrados por las disposiciones jurídicas de la Administración Pública del Estado y por tal razón todas las naciones están inmersas en un mercado globalizado e interdependiente, los individuos son agentes consumidores que deben subordinarse a las disposiciones del comercio para subsistir y satisfacer toda clase de necesidades.

Esta realidad social se define como el alejamiento de la mayoría de los ciudadanos a participar activamente dentro de los procesos políticos del Estado, lo cual potencia el reconocimiento que hacen los individuos de su

³⁹Ibíd.

⁴⁰Ibíd. 210-211.

participación dentro del mercado. Por lo tanto, al tener esa cercanía cotidiana con los actos de consumo su interés se enfoca en la importancia de su participación en dicho estadio y la necesidad de que el rol de desventaja o subordinación en el que se desplazan esté debidamente regulado.

Relevancia

¿Qué significado o relevancia tiene determinar los derechos de los consumidores como derechos humanos?, precisamente dicha característica significa un mecanismo de protección más amplio. Es decir todo un aparato de protección al derecho y obligaciones de los consumidores, con todas las garantías que potencien la protección de los seres humanos tanto en sus manifestaciones individuales como colectivas.⁴¹

Colectivo

Dicho aparato protector se manifiesta en dos momentos: primero de manera colectiva dónde hay una pretensión de que el Estado intervenga previniendo, advirtiendo y conteniendo a los publicistas, productores y comerciantes. Justificándose, en el capitalismo como mecanismo ciego, que simplemente se dirige a la producción de ganancias, por lo que las empresas realizarán cualquier esfuerzo para propiciar las condiciones necesarias que perpetúen dichas ganancias⁴².

Por lo que, el Estado al no ser una simple agencia de esas empresas gobierna para la gente que, en este caso, no es productora y que no está en el juego de abaratar costos, sino que protege a los sujetos que consumen para vivir con

⁴¹Ibíd.

⁴²Ibíd. 212

dignidad. El Estado debe de actuar de manera preventiva y protectora a favor de las personas, para que cuando consuman bienes o servicios, lo hagan de manera informada; creándose una cultura del consumidor en dichos aspectos de acción colectiva.

Individual

El segundo se manifiesta en la relación de compra de un producto o servicio, dónde el consumidor entra en contacto con el vendedor, supermercado o almacén, visible en la conciencia que como administrados, somos consumidores de la Administración que debe de velar por la regulación, no solo del mercado y sus agentes, sino también debe procurar que el aparato administrativo y judicial cumpla con los supuestos jurídicos a los que está obligado, además de remediar las controversias⁴³.

Este principio se acciona contra la Administración que, por acción u omisión, haya lesionado intereses subjetivos legítimos, en derechos colectivos de los sujetos que la conforman. Una vez precisado el nexo subjetivo entre el derecho del consumidor con los humanos, nace la necesidad de examinar la incidencia de las características de los derechos del ser humano, dentro de los derechos conferidos a los consumidores de bienes y servicios⁴⁴.

El carácter histórico es esencial, debido que se encarga de codificar, de alguna manera las relaciones del ser humano con su entorno, sea el contexto social. Lo que identifica al derecho del consumidor que pretende regular la relación de los consumidores con las condiciones del mercado, sobre todo, controlar

⁴³Ibíd.

⁴⁴ El carácter individual posee un carácter histórico, ya que lo que se pretende es controlar el acto de consumo que pueda ejercer el proveedor con el consumidor y de esta manera accionar el Estado de manera que, este proteja la relación de consumo que se lleve a cabo.

que las novedades dentro del acto de consumo no afecten a los sujetos involucrados.

El consumo y el mercado están en constante cambio; el derecho del consumidor transforma los mecanismos de defensa o intenta abarcar más situaciones, de acuerdo con los modernos formatos del acto de consumo. Además, tienen como característica que su presencia es condicionada a la existencia de un Estado de Derecho, concepto que comparte con el derecho del consumidor pues desde la politización del derecho, la defensa depende de la preexistencia de los mecanismos jurídicos y materiales idóneos.

En cuanto a la universalidad los derechos humanos pertenecen a todos los seres humanos, de igual manera sucede con los derechos del consumidor así, se reconoce que corresponde a todos los sujetos que califiquen como consumidores. Indicándose que no es un derecho moderno en sí mismo, pues fue regulado por el derecho civil y comercial desde siempre, pero al igual que el derecho del trabajador, se descubrió que no era suficiente y necesitaba una especialización del derecho creándose esta nueva rama.

Con el objetivo de exponer este criterio, se compara al consumidor con el trabajador, ambos se encuentran en situaciones de inferioridad, las cuales justifican la protección o tutela especial por parte del Estado. Por ejemplo, la diferencia económica entre el consumidor y el productor o el vendedor es cualitativa, es decir, la diferencia cuantitativa se cualifica y coloca en posiciones de desventaja a los sujetos consumidores, por lo tanto, se evidencia la necesidad de crear un derecho que neutralice esas ventajas⁴⁵.

⁴⁵ La condición de desventaja con respecto a las empresas, comerciantes, profesionales o reglas comerciales, potencia la relación con los derechos de tercera generación, porque actualmente, concientizamos que la mayor parte de los seres humanos consumimos en condiciones de desigualdad, debido a eso, podemos ser víctimas de la superioridad de quienes nos suministran los objetos o los servicios que requerimos para subsistir.

La incidencia de los derechos del consumidor como derechos humanos se relaciona con el sentir solidario de la conciencia generalizada de una realidad conjunta, de un destino universal, de una unión más próxima entre las personas y los países, dentro del fenómeno mundial de la globalización ubicarían a los sujetos en un lugar privilegiado, surgen como una necesidad de cooperación entre los pueblos, tendiente a impulsar cambios que favorecen el desarrollo de los individuos y de las naciones.

1.3.1 Derecho a la educación en materia de consumo

En cuanto al derecho en cuestión enmarcándolo dentro de los límites de la Constitución considera que el Estado es el encargado de proveer el acceso a los sectores sin discriminación, garantizando la calidad de la enseñanza y así mejorar su condición económica y social. Por esta razón, la educación para un consumo consciente, responsable y solidario tiene como objetivo, dotar de herramientas necesarias para desempeñar sus relaciones de mercado.

Es esencial que se promueva a nivel de ciudadano, herramientas que permitan a los integrantes de la comunidad nacional desenvolverse “adecuadamente y en condiciones iguales” en el mercado. Esto hace que las herramientas educativas sean prioridad al momento de hablar de “protección al consumidor”

Según Nieves Álvarez de la Escuela Europea de Consumidores lo define como “una actividad permanente por la que intenta conseguir personas libres, conscientes, críticas, solidarias, responsables, comprometidas con su entorno medioambiental, conocedoras de sus derechos y listas para asumir sus responsabilidades en un mundo globalizado en cambio permanente,

generador de desigualdades y desequilibrios.⁴⁶

1.3.2 Derecho a la seguridad y calidad

El derecho a la seguridad y calidad reconoce que los productos que ofrezca el proveedor en el mercado, no deben poner en riesgo la salud, ni a corto ni a largo plazo. Es decir, que no perjudiquen a los consumidores en el momento de su uso inmediato, ni luego de utilizarlo en reiteradas ocasiones.⁴⁷

1.3.3 Derecho a la compensación

Toda relación entre consumidores y proveedores tienen sus inconvenientes porque, los productos pueden no ser seguros, las indicaciones pueden no ser precisas, la posibilidad de elección puede no existir, por tales razones el derecho a la reparación o compensación surge como una parte natural de esas relaciones; toda queja que sea justa debe obtener una enmienda del daño causado.⁴⁸

1.3.4 Derecho a la protección

La protección que se realiza en el acto de consumo, la cual no sólo alcanza a la persona, sujeto esencial del acto de consumo, también alcanza a su entorno (directo o indirecto) al señalar que los productos no deben significar un daño al medio ambiente.

⁴⁶Pablo Víctor Simón Rodríguez Arias, *Que debo tener en cuenta cuando consumo* (Editorial FOJUCC, Chile, 2012), 36.

⁴⁷ Marcela Orlando Mendoza, *Derechos del consumidor: Ciudadanía en acción* (Editorial EDIUNC, Argentina, 2005), 17.

⁴⁸Ibíd. 18-20

Un enfoque más optimista a la norma, se pone al Medio Ambiente como un bien jurídicopreciado, dirigido a proteger y constituir el escenario fundamental donde se desarrollan las relaciones humanas, o más aún de donde se extraen los recursos para satisfacer las necesidades de la sociedad; en tal sentido deben ser objeto de regulación por la ley los productos que causen daño al ecosistema. Las acciones de consumo tienen siempre alguna relación con el medio ambiente y los bienes que consumimos son resultado de un proceso de producción que respeta o depreda los recursos naturales; que contamina o no el medio ambiente.⁴⁹

1.3.5 Derecho al consumo.

Todas las personas tienen derecho a satisfacer necesidades básicas a través del consumo de los bienes y servicios, que fueran necesarios manifestados en los criterios utilizados por los ciudadanos a la hora de adquirir bienes y servicios en el mercado, criterios regulados por el Estado con la creación de instituciones y de mecanismos para el buen uso de la relación de consumo.⁵⁰

1.3.6 Derecho a elegir

Los consumidores tienen derecho a elegir libremente qué producto adquirirá y sólo es posible si, por ejemplo a través de la etiqueta del producto se obtiene la información suficiente para decidir si adquirir éste u otro, siempre que no sea dañino para su salud ni la del medio ambiente.⁵¹

1.3.7 Derecho a un Medio Ambiente Saludable

Los consumidores tienen derecho a vivir y a desarrollar actividades en un

⁴⁹Rodríguez, *Que debo tener en cuenta cuando consumo*, 36.

⁵⁰Ibíd. 17-20.

⁵¹ Ibíd.

medio ambiente sano, se extiende también a las generaciones futuras. Por esta razón, los productos y servicios que se consumen no deben contaminar, deben ahorrar energía y deben producir la menor cantidad de basura posible, tanto en su proceso de producción como en el uso, así como, cerciorarse de las consecuencias ambientales del consumo, el precio conveniente y la calidad adecuada, lo que hará consumidores responsables.⁵²

1.3.8 Derecho a la información

Ejercer este derecho permitirá hacer uso pleno de los derechos a elegir y a un medio ambiente saludable. De manera que, este derecho convierte a los consumidores en protagonistas del consumo y los hace cautelosos ante la influencia de la publicidad.⁵³

1.3.9 Derecho a ser escuchados

Los consumidores tienen derecho a expresar las irregularidades que puedan presentarse en el acto de consumo, las cuales no terminan en el momento de la compra. Usar este derecho implica también la posibilidad de agruparse⁵⁴ para que los reclamos sean más efectivos y convierta a los consumidores ciudadanos participativos, fortaleciendo la democracia y mejorando las relaciones del mercado.⁵⁵

⁵² *Ibíd.* 20-22.

⁵³El derecho a la información enseña las consecuencias ambientales de nuestro consumo, el precio conveniente y la calidad adecuada así como la publicidad, evitando un posible engaño por parte del proveedor, así como el etiquetado de los productos y su información, por esta razón el Estado tendrá mejores resultados ante la protección del consumidor.

⁵⁴Prodelco y Consumers International son dos ejemplos de asociaciones de consumidores, una a nivel local y la segunda a nivel internacional y una de las acreditadas por la Defensoría del consumidor es el Movimiento de Consumidores en Acción de Bartolomé Perulapia.

⁵⁵*Ibíd.*

2. Derecho del consumidor

Para el autor costarricense Rolando Soto Castro, expone lo difícil de encontrar una definición adecuada para cualquier rama, tema, institución o fenómeno jurídico, máxime sí se trata de un derecho de relativa corta edad, como lo es el Derecho del Consumidor, sin embargo, la génesis para dicho autor, está principalmente dirigida a la libertad de comercio que supra protegía y protege, el libre accionar de los comerciantes en su anhelo por el ánimo de lucro promoviendo la libre y leal competencia entre éstos.

Caso contrario, Broseta Pont plantea el Derecho del Consumidor como: “las normas de la competencia mercantil ya no se encuentran exclusivamente orientadas a proteger o tutelar a los empresarios, sino que tienden a defender los intereses de los consumidores, así como sus derechos económicos y sociales; la defensa de los consumidores adquiere relevancia en cuanto al poder compensador en una economía de mercado, quiere decir por alguna situación que se dé a consecuencia de la relación de consumo, que debe equilibrarse con el principio de libertad de empresa”.⁵⁶

2.1 Concepto de Derecho del Consumidor

Soto Castro advierte que antes de dar una definición de Derecho del Consumidor, se deben precisar los conceptos de “Derecho del Consumidor” y “Derechos del Consumidor”, el primero se refiere al objeto de estudio: un conjunto de normas determinado por región o rama, en cuanto sea un conjunto que tiene organicidad y autonomía. Y el segundo constituyendo las atribuciones y potestades que el primero le confiere en una situación concreta.

⁵⁶Armijo, “La Evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores”, 36

Desde una perspectiva mixta o ecléctica el autor Soto Castro, lo define como: “El Derecho del Consumidor es el conjunto de principios y normas jurídicas que protegen al consumidor, en la relación jurídica de consumo”. Con su definición Soto Castro, pretende englobar el fenómeno de la relación de consumo, también se puede afirmar que dicha definición comprende la referencia al objeto conjunto de principios y normas Jurídicas y lo subjetivo derechos y obligaciones.

No se deben confundir las expresiones Derecho del Consumidor y los derechos del consumidor; derecho del consumidor, es un sistema global de normas, principios e instrumentos de implantación en favor del consumidor y los derechos del consumidor, al contrario, son modernamente la proyección individual del derecho del consumidor.⁵⁷

Existen tres fórmulas para definir el derecho del consumidor⁵⁸ en la primera, se resalta la idea de relación jurídica de consumo; en la segunda, al contrario se destacan los sujetos de la relación, concediéndoles un status iuris permanente; así la objetiva se preocupa fundamentalmente del objeto, la materia disciplinada por el derecho del consumidor, la subjetiva trata del ámbito personal del derecho del consumidor y finalmente se conjuga el criterio objetivo con el teleológico subjetivo.

2.2. Definición de relación de Consumo

Tomado de los Criterios Jurisprudenciales aportados por la Defensoría del Consumidor, en el cual se conceptualiza “relación de consumo a partir de dos

⁵⁷ Ibíd. 35.

⁵⁸ En El Salvador se adopta una definición mixta, esto no quiere decir que clasifiquemos a la objetiva y la subjetiva como erróneas; sino que se identifican algunas características que como un conjunto se entienden como insuficientes.

elementos identificados dentro del mismo: uno objetivo y el otro subjetivo. Según el primero, quedan comprendidos en el ámbito de la ley los actos jurídicos relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento cualquier otra forma de comercialización de bienes o servicios.

El otro elemento subjetivo, exige una relación contractual sujeta al ámbito de la ley tales como sujetos económicos están determinadas por el Art. 3 LPC, es importante tomar en cuenta que al juntar ambos elementos, estamos en presencia de una relación de consumo,⁵⁹ así Lorenzetti expone: “El sujeto activo de la relación de consumo será el consumidor, las diferentes normativas se valen de dos elementos, el elemento personal referido al tipo de persona que pueden ser consumidores, y el elemento material vinculada a la actividad del sujeto o en otras palabras al bien.”⁶⁰

2.2.1 Partes que intervienen en la relación de Consumo

Los patrones de consumo han determinado el nacimiento de dos actores claves en la regulación de la satisfacción de necesidades, refiriéndonos particularmente a la actuación clave del sector privado (empresas, transnacionales, etc.), asumiendo como agente regulador y en muchas ocasiones como oferente (proveedor), al Estado como Sector Público a través de sus instituciones, órganos y a través de sus Empresas.

Por tal razón el “libre juego” del mercado se maneja entre dos actores claves: sector privado versus sector público. Claramente hay un actor que no se considera o que tiene una participación, la persona humana, ciudadano común, que en conjunto es mayormente conocido como sociedad civil.

⁵⁹ Defensoría del Consumidor, Tribunal Sancionador, *Referencia*: No 558-2209.

⁶⁰Ricardo Luís Lorenzetti, *Consumidores*, 2 ed. (Editorial Rubinzal – Culzoni: Buenos Aires, Argentina,2009), 84.

2.2.1.1 Consumidor

Si bien, en un principio el concepto de “consumidor” fue tomado de la economía, hoy forma parte de la ciencia jurídica. Por otra parte, se han desarrollado distintas nociones de consumidor, unas de carácter pragmático y otras de desarrollo. Por tal razón se identifican los siguientes conceptos del consumidor:

1.- Noción abstracta: se identifica consumidor con “ciudadano”, a quien se debe tutelar el derecho a la información y a la educación. Esta noción guarda estrecha relación con los programas y políticas de gobierno, los cuales tienen como uno de sus principales objetivos la protección del consumidor.

2.- Noción jurídica y material: el consumidor jurídico conforme a la normativa comunitaria y nacional será quien ejecute el acto de contratación del servicio o compra del producto. En cambio, el consumidor material es aquella persona que hace uso o disfrute del bien o servicios, teniendo derecho a la sanidad y seguridad. Además, puede ejercer los derechos, garantías y acciones que le correspondan como resultado de la adquisición del bien o contratación de servicios. Por ejemplo, demandar la responsabilidad de daños por productos o servicios defectuosos.⁶¹

3.- Noción de “consumidor-cliente”: este concepto tiene un alcance amplio, incluyéndose cualquier persona que en el mercado adquiriera un bien o disfrute de un servicio por cualquier título.

2.2.1.2 Proveedor

La Ley de Protección del Consumidor en el artículo 3, literal b) establece que se debe de entender por proveedor a “toda persona natural o jurídica, de

⁶¹Henry Sosa Olán, *El Concepto de Consumidor en el Ordenamiento Jurídico Europeo y Español*, (Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2015), 167-201.

carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. También lo son las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios”.

En lo anterior puede destacarse varios tipos de proveedores: los distribuidores o comerciante: son lo que en forma habitual ceden o proveen de cualquier forma, bienes destinados a los consumidores, ya sea en un establecimiento o fuera de él y los importadores definiéndose como los que en forma habitual importan o traen un producto al país para transformarlo o venderlo. En síntesis se concluye que proveedor es toda persona, empresa, institución pública y en general, toda persona que produzca, fabrique, distribuya o realice cualquier actividad para proporcionar productos o prestar servicios a algún consumidor, mediante el pago de un precio.⁶²

2.3 Acto de consumo

El consumidor, desde el punto de vista de la tutela legal dada por el derecho de consumo, adquiere los bienes para destinarlos a la satisfacción de sus propias necesidades, pretendiendo aprovechar el valor de uso.

Existen contratos personales o empresariales realizados con valor de uso, donde los bienes o los servicios son adquiridos para destinarlos; un proceso

⁶²Martínez, *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor*, 80.

de transformación o productivo propio del giro de una empresa, o bien a la intermediación de mercaderías o servicios para efecto de recuperar el valor invertido en una fecha posterior, más las ganancias que resulten como una tercera clase se denominan como valor organizativo o empresarial, por ej. los contratos de franquicia o joint venture, las partes ponen en común bienes, con la finalidad de repartirse las utilidades que resulten .⁶³

Es abstractiva de los contratos del mismo tipo, pero no se agota en ellos sino que los excede ampliando su espectro a todas aquellas situaciones que podrían equipararse, a la protección pre y pos contractual, refiriéndose a novedosas situaciones propias de las modalidades de disposición de bienes y servicios en el mercado⁶⁴, así por ejemplo en mes de mayo del año 2014 se multo al proveedor por su razón social.⁶⁵

Conforme a la información básica reunida para el estudio de la investigación se considera que teniendo conocimientos de la evolución del derecho de consumo, estudiando la evolución de las leyes, las instituciones que surgieron de las mismas como las que se sustituyeron, el estudio de los distintos derechos englobados en él, así como las partes intervinientes y conceptos básicos, análisis que faculta el estudio de la regulación jurídica de la protección del consumidor con relevancia y énfasis a los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor estudio de la investigación el cual se desarrollara en el siguiente capítulo del estudio.

⁶³Armando Enrique Mena Castro, *Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor* (Defensoría del Consumidor, Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2015), 16

⁶⁴Beliña Herrera Tapias, «Una Aproximación al Novísimo Derecho del Consumo», [Revista Jurídicas CUC], n. 6, Barranquilla, Colombia (2010): 40

⁶⁵Operadora del Sur, S.A. de C.V. con número de expediente 567-12 por haber infringido los artículos 14 y 27 de la Ley de Protección al Consumidor visualizándose la relación de consumo que llevaría a la protección pre y post contractual antes mencionada.

CAPITULO II

MARCO JURIDICO NACIONAL Y CENTROAMERICANO

En el presente capítulo se desarrolla el fundamento Jurídico nacional, así como legislación esencial que dio origen y recomendaciones para una mejor aplicación. Estudiando el sistema regional de derechos del consumidor, compuestos por diversos instrumentos, los cuales sirvieron como referencia para crear las distintas leyes y sus diversas modificaciones que surgieron de la necesidad de la evolución de los países como de las leyes que cubrían a nivel centroamericano, las cuales lograron un papel importante en la promoción y protección de los derechos de los consumidores.

2.1 Fundamentos Jurídico Nacional

2.1.1 Constitución de la República de El Salvador

Es importante resaltar la Constitución de 1983 a efecto del interés de los consumidores, debido a la importancia que por primera vez en la historia del país hace referencia a la protección del consumidor⁶⁶, en la cual se reconoce explícitamente el deber del Estado de defender el derecho de los consumidores, elevados a rango constitucional; el Art. 101 inciso 2° establece que el Estado promoverá el desarrollo económico y defenderá el interés de los consumidores.

La Constitución establece en el título V orden económico, el cual es muy novedoso y trascendental para los consumidores, porque con anterioridad

⁶⁶Armijo, “La Evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores”, 59.

ninguna hacía referencia expresa a la protección de los derechos de los consumidores, a pesar de existir fundamento constitucional, nadie en El Salvador retomó este tema durante los siguientes años sino hasta el Gobierno del Presidente José Napoleón Duarte (1984-1989), implementó una política de regulación y control de precios de productos de consumo básico, que involucró a la Dirección de Comercio Interno del Ministerio de Economía y al Instituto Regulador de Abastecimiento (IRA).⁶⁷

Es importante resaltar que El Salvador se implementa el Sistema de Libre Mercado, sin embargo, debe responder a principios de justicia social y el desarrollo económico se define como la evolución y crecimiento de la riqueza del país. Su objetivo debería ser el mejoramiento de las condiciones de vida de la población; es decir, que las autoridades proveerán a la protección de los derechos del consumidor, a la educación para el consumo, y así establecer procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios respectivos⁶⁸.

Se crean políticas orientadas a la defensa de los derechos e intereses de los consumidores para tener acceso al mismo, es así, como en este artículo convergen tres supuestos el primero de ellos la producción, que se observa como un proceso de creación de los bienes materiales, sin los cuales es imposible la existencia misma de la población y viceversa; la segunda la productividad; es decir, la relación entre el trabajo efectuado y el capital invertido y la tercera hace referencia al uso de los recursos en el proceso productivo, los cuales deben optimizarse evitando el derroche de los mismos.

⁶⁷Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 16.

⁶⁸Juan M Farina, *Defensa del consumidor y del usuario*, (Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Buenos Aires, 1995), 5.

Cabe mencionar que al momento de la creación de la actual Constitución de El Salvador, se provee en los que fuesen los principios de la guerra civil, más tarde cuando se dio lugar a la negociación de los Acuerdos de Paz, se propone a los representantes del Gobierno de El Salvador y del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), así como a la mediación de Naciones Unidas, la creación de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) fue el paso clave para que finalmente la protección al consumidor empezara a instalarse en el país.

2.1.2 Ley de Protección al Consumidor

Los Acuerdos de Paz establecieron que: "El gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores. Para su cumplimiento se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de los 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley⁶⁹ que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar la creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor".⁷⁰

El ex presidente Antonio Saca, en su discurso del 1 de junio del 2004, anuncio que haría arreglos institucionales y legales para crear la Defensoría del Consumidor, perfil muy superior a las atribuciones que mantuvo la extinta Dirección General de Protección al Consumidor, sobresaliendo tres instancias que tienen nombramiento del Presidente de la República siendo estas la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, luego está el Tribunal

⁶⁹Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.L, N°159, Tomo 316, publicado el 31 de agosto de 1992.

⁷⁰En El Salvador, "la Ley fue enviada al Presidente de la República, para que este la Sancionara y entrara en vigencia, sin embargo, el 1 de julio de 1992, el mandatario la devolvió a los diputados con 13 observaciones, las cuales respondían a presiones hechas por las asociaciones empresariales".

Sancionador y el Consejo Consultivo.⁷¹

Es así que el 18 de agosto la Asamblea Legislativa aprobó la nueva ley que entro en vigencia desde el 8 de octubre de 2005. Con ella se creó la Defensoría del Consumidor la cual obtuvo 18 competencias superando a la Dirección General de Protección al Consumidor. Es así que en el año 2013 se hizo la Reforma Integral a la LPC⁷², atendiendo a una propuesta presentada por la Defensoría del Consumidor y luego de un amplio proceso de análisis en el que también participaron las asociaciones de consumidores.

La Asamblea Legislativa aprobó el 31 de enero de 2013 un conjunto de 42 reformas a la Ley de Protección al Consumidor, estas reformas entraron en vigencia el 28 de febrero de 2013, consistía en 30 siendo una ampliación a artículos ya existentes y 12 eran adiciones de nuevos artículos en ambos casos se modificaron. Una cuarta parte de estas reformas se refieren a la protección de interés económico, lo que sin duda refleja la preocupación del Estado salvadoreño por mejorar la defensa de dichos intereses en beneficios de los ciudadanos, finalmente se creó el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, en aplicación a lo regulado en el Art. 168 numeral 14 de la Constitución.

2.1.2.1 Reglamento de la Ley de Protección al consumidor

En la Medida que ha avanzado el tiempo y se ha venido cualificando la legislación salvadoreña específicamente en materia de derecho de consumidores, se hace evidente y necesario la creación de Reglamento de la

⁷¹Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 22-23.

⁷²Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.L. No. 776; Diario Oficial No.: 166; Tomo No.: 368; publicado el 08 de septiembre del 2005 y modificado el 31 de enero del 2013.

Ley de protección al Consumidor⁷³, también diversificar la normativa interna, con el objeto de actualizar y garantizar una regulación coherente de acuerdo a la necesidad de los nuevos tiempos y con esto proteger de la mejor manera y obtener una adecuada aplicación de la Legislación, este nuevo reglamento tiene como objeto la ejecución y el desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor.

Para la formulación de este reglamento se empleó una metodología participativa mediante una consulta interna y externa sobre las necesidades de dicha regulación así como también para las mejoras de diferentes sectores involucrados los cuales se ha visibilizado partiendo entonces con un Consejo Consultivo, asociaciones de consumidores, instituciones públicas y privadas esto para robustecer y recoger insumos necesarios para poder obtener una reglamentación acorde con lo establecido en la Ley⁷⁴.

En énfasis a los medios alternos de solución de controversias objeto de la investigación, ya que los tribunales utilizan un método adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez que el pleito se ha desarrollado entre las partes, las que han ofrecido y producido prueba o de oficio para que se produzca, un tercero neutral en nuestro país el juez, en otros el jurado, resuelve la controversia. El juez arriba a su decisión después de que se han ventilado los hechos en tal procedimiento contencioso, lo que demanda tiempo, dinero, angustias y nuevas fricciones entre los contendientes.⁷⁵

⁷³Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, D.E. No 407, publicado el 10 de junio de 2015.

⁷⁴Alba Guadalupe Álvarez Benavides y otros, *“Propuesta de un plan estratégico de mejora para el clima organizacional del Centro de Solución de Controversias en la Defensoría del Consumidor regional de oriente de san miguel en el año 2010”*, (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, Regional de Oriente, El Salvador, 2010), 13.

⁷⁵Héctor Alegría y Jorge Mosset Iturraspe, “Contratos Comerciales”, *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, Argentina, (1994): 221.

Como una alternativa al área jurisdiccional, por otro lado indicando la educación y cultura que los consumidores detentaban en materia de medios alternos como eje esencial para la aplicación de los medios; puesto que, si no la poseen, poco o nada podrá avanzarse en esta materia y la aplicación de todos los medios por parte del Centro de Solución de Controversias como lo son: el avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje se vería obstaculizada, el cual disminuiría una administración de justicia de calidad. Prestando atención a ciertas causas por la cual no se aplica de manera regular los medios alternos en énfasis al arbitraje.

2.1.3 Política Nacional de Protección al Consumidor

Debido los avances y las limitaciones mostradas por la anterior Política lanzada en 2007 y el cambio de Gobierno en 2009 la Defensoría del Consumidor, recibió el mandato de elaborar la Política Nacional de Protección al Consumidor. De esta manera, se realizaron entrevistas a organizaciones sociales, asociaciones de consumidores, dirigentes empresariales, representantes de la academia, profesionales con trayectoria en la materia y funcionarios gubernamentales, etc., proceso que se complementó con talleres de consulta con distintos sectores y la discusión final en el Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor y las instituciones del Estado.

Las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor dieron contenido a la nueva Política Nacional, en su formulación fueron consideradas las necesidades y nuevos retos que tiene la población consumidora, todo esto enmarcado en el principio constitucional que establece el deber del Estado para defender los derechos de los consumidores. La nueva Política Nacional (2010-2020) estableció como objetivo: mejorar el bienestar de los consumidores, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo

funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC”).

Para garantizar que esta Política Nacional tendría un adecuado proceso de ejecución a través de la articulación y funcionamiento del SNPC, se formuló el plan de implementación para el periodo 2010-2014, con una definición de acciones a ejecutarse en el corto, mediano y largo plazo, a diferencia de la Política Nacional de 2007 que tenía 9 sectores, 7 ejes estratégicos y 246 acciones específicas, en la Política 2010-2020 se definieron 6 ejes estratégicos sobre cómo proteger la salud y de la seguridad en el consumo de bienes y servicios, proteger los intereses económicos, y medidas que les permitan obtener compensación, crear difusión y acceso a información que tome en cuenta las necesidades de los distintos grupos y sectores y promover el consumo sostenible de bienes y servicios, promover la educación formal e informal, así como la capacitación a los proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección consumidor, fomentar la participación organizada y promover la adopción de patrones de consumos sostenible desde las perspectivas ambientales, económica y social, 24 lineamientos y su plan de implementación 2010-2014 estableció 103 acciones que serían desarrolladas por el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

2.2 Sistema Universal de Protección a los Consumidores

La primera labor en el ámbito de las Naciones Unidas, referida a la elaboración de instrumentos que receptaran los derechos fundamentales, fue llevada a cabo por la Comisión de Derechos Humanos en el año 1946. Como órgano subsidiario del Consejo Económico y Social (ECOSOC) elaboró un catálogo de derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales que posteriormente se convertiría mediante una resolución de la Asamblea

General de 1948, en la Declaración Universal de Derechos Humanos.⁷⁶

La Carta Internacional de Derechos Humanos, integrada por la Declaración Universal y los PIDCP son instrumentos esenciales para la creación del Sistema Universal de Protección a los Consumidores. Estructurado con otros tratados internacionales protegiendo temas prioritarios que versan sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial, contra la mujer, la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; los derechos del niño; los trabajadores migratorios y sus familiares; las personas con discapacidad, y la protección de todas las personas relacionadas con desapariciones forzadas.⁷⁷

2.2.1 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

El Pacto⁷⁸ contempla un sistema de informes que deben ser presentados periódicamente para ser estudiados por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, creado por el Consejo Económico y Social en el año 1985, siendo el primero de los pactos enunciados también tiene un segundo protocolo facultativo sobre la abolición de la pena de muerte. A través de los años se han elaborado otras convenciones destinadas al tratamiento de derechos humanos particulares, concernientes al genocidio, la tortura, los

⁷⁶Gabriel Tudda, “*Derecho Internacional Público enfoque El Sistema Universal de Protección de Los Derechos Humanos*”, No 1,(2004), <https://www.dipublico.org/3320/el-sistema-universal-de-proteccion-de-los-derechos-humanos-gabriel-tudda/>.

⁷⁷Antonio Riva Palacio Lavín, *El Pacto Internacional de Derecho Económicos, Sociales y Culturales D. R. © Comisión Nacional de los Derechos Humano*, (Editorial Zeury, S. A. de C. V., México, 2012), 11.

⁷⁸El pacto y su Protocolo Facultativo son los instrumentos del Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos, que regulan la protección de los derechos económicos, sociales y culturales, fue aprobado el 16 de diciembre de 1966, por la Asamblea General de la ONU, de manera conjunta con la aprobación del PIDCP. Ambos tratados son obligatorios para los Estados que han manifestado su consentimiento de quedar vinculados a ellos.

crímenes contra la humanidad, crímenes de guerra, la esclavitud, la trata de blancas, el asilo, la discriminación racial y la seguridad social⁷⁹.

El derecho a la alimentación por ser de importancia para la investigación, relacionada a la Ley de Protección al Consumidor en El Salvador; derecho inmerso en el derecho a un nivel de vida adecuada “de acuerdo con lo señalado por Jean Ziegler, Relator Especial de las Naciones Unidas el derecho a la alimentación consiste en: ... el derecho a tener acceso regular, permanente y sin restricciones a la alimentación, ya sea directamente o a través de la compra, a un nivel suficiente y adecuado, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, que corresponda a las tradiciones culturales de la población a la que el consumidor pertenece y que garantice una vida psíquica, física, individual y colectiva; satisfactoria, digna y libre de temor.”⁸⁰

Además del Pacto, existen otros documentos en materia internacional que establecen el derecho a la alimentación como derecho fundamental, como el Protocolo Adicional a las Convenciones de Ginebra, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Declaración Universal para la Erradicación del Hambre y la Malnutrición, la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación para el Trabajador Migrante y su Familia, entre otras.

2.2.2 Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

El Protocolo⁸¹ contempla tres sistemas o mecanismos de protección: las

⁷⁹Ibíd. 5.

⁸⁰Ibíd. 43.

⁸¹Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado el 10 de diciembre de 2008. Ratificado por el Salvador por D.L. No 108, de fecha 18 de mayo de 2011, publicado en el D.O Tomo No 391 de fecha 10 de junio del 2011.

comunicaciones entre Estados, las comunicaciones individuales o grupales y un procedimiento de investigación.⁸² El primero se articula a través de informes de situaciones de derechos humanos, que los Estados deben presentar y serán analizados por el órgano establecido por el Pacto, conocido como el Comité de Derechos Humanos mediante el sistema de denuncias o comunicaciones individuales, que se encuentra contemplado en el Protocolo Facultativo al Pacto de Derechos Civiles y Políticos, se podrán presentar denuncias sobre casos individuales por parte de cualquier individuo o grupos de individuos que vean en conflicto.

El Comité tendrá competencia para recibir comunicaciones individuales, en lo que se refiere a las denuncias entre Estados ambos, denunciante y denunciado, no sólo deben haber suscripto y ratificado dicho instrumento sino que deben necesariamente haber aceptado la competencia del Comité de Derechos Humanos⁸³, también puede encargar a alguno de sus miembros realizar una investigación y presentar un informe urgente, finalmente una vez analizadas las conclusiones, transmitirá al Estado sus observaciones y recomendaciones para que en seis meses éste presente sus observaciones.⁸⁴.

Identificándose el órgano de vigilancia determinado por el protocolo competente para viabilizar los mecanismos de protección internacional de los derechos consagrados en el texto de su respectivo tratado a fin de supervisar el cumplimiento de las disposiciones en ellos señaladas por parte de los Estados que hayan ratificado o se hayan adherido al instrumento internacional, la cual emite recomendaciones para que los Estados miembros tomen a bien reformular dentro de su legislación nacional.

⁸²Ibíd. 16-18.

⁸³Tudda, “*Derecho Internacional Público enfoque El Sistema Universal de Protección de Los Derechos Humanos*”, 2.

⁸⁴Palacio, *El Pacto Internacional de Derecho Económicos, Sociales y Culturales D. R. © Comisión Nacional de los Derechos Humano*, 28.

Las Innovaciones para la investigación, el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos es la posibilidad de alcanzar una solución amigable, interponiendo lo que la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador denomina como Medios Alternos de Solución de Controversias⁸⁵. Se contempla que el Comité ponga sus buenos oficios a disposición de las partes, con el fin de que alcancen un acuerdo de solución amigable del caso, basado en el respeto de las obligaciones derivadas del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.⁸⁶

2.2.3 Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor

Las Directrices fueron adoptadas por la ONU en 1985, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo como guía para el desarrollo de legislaciones para la protección del consumidor⁸⁷. En 1999 las Directrices fueron actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G), para reflejar las preocupaciones ambientales que surgieron durante la década de 1990.

Al establecer guía enfocada a formular o mantener una política de protección del consumidor, al hacerlo cada gobierno debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país; y las necesidades de su población, teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que

⁸⁵ Los Medios Alternos de Solución de controversias, también son utilizados en materia internacional como un mecanismo extra convencional, es así como la solución amigable, pondría fin al examen de la comunicación recibida.

⁸⁶ Areli Sandoval Terán, *Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Exigibles y Justiciables*, Coordinadora del Programa Diplomacia Ciudadana, DESCAs y Social Watch, (México, D.F., 2010), 31.

⁸⁷ Quintanilla et.al. *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 13.

se propongan⁸⁸.

Las Directrices son un importante instrumento jurídico, que contribuye al surgimiento del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica. Ellas enuncian los principios que informan a esta rama del derecho y definen las categorías esenciales que deberá regularse en los ordenamientos jurídicos nacionales como el de El Salvador, el segundo considerando para la creación de la Ley y el Reglamento, las cuales serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados.

La relación con la investigación yace en la solución alterna de controversias y compensación de forma amigable, regulada dentro de las Directrices de las Naciones Unidas en su artículo 32, 33 y 34 el cual describe como los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los Estado Partes que fungen como consumidor, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias.

“Los Estados miembros deben facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico y que no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas, debiendo alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades, creando mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan servir de ayuda a los consumidores”⁸⁹.

⁸⁸Armijo, “La Evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores”,42.

⁸⁹UNCTAD, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Naciones Unidas (nueva york y ginebra, julio del 2016), 15.

También se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtener compensación y solucionar controversias, mejorando el acceso a los mecanismos de solución alterna al área jurisdiccional. Sin olvidar que los Estados miembros deben de cooperar con las empresas y los grupos de consumidores a fin de evitar problemas a futuro, informando cuales mecanismos se encuentran disponibles y realizar la compensación debida al presentar reclamaciones; así establece organismos dentro de las leyes, los cuales velaran por el funcionamiento de estos Medios Alternos a Imponer.

2.2.3.1 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Perfil del consumidor salvadoreño del siglo XXI

Los diversos comportamientos de los consumidores al realizar los procesos de búsqueda, selección, evaluación, valoración, compra, uso o disposición de los bienes y servicios con los cuales tratan de satisfacer sus necesidades, son centrales para comprender los cambios y efectos que se producen en nuestras culturas, mercados y sociedades.⁹⁰

Estudiado el perfil del consumidor se establece que los motivos de las quejas se reagruparon bajo la clasificación de “cobros indebidos”, “servicios o productos deficientes” y “otros”. En distintas ramas como lo es en telefonía celular, las quejas son servicios y productos defectuosos, representando a un 70.2% del total de reclamos. Con el servicio de agua potable, servicio deficiente (un poco más del 55%), las quejas por cobros indebidos representan un 43% del total. El último de los servicios considerados es la energía eléctrica,

⁹⁰Denis Salvador Valencia y otros, *Perfil del consumidor salvadoreño en el siglo XXI*, Defensoría del Consumidor (Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares San Salvador, El Salvador, 2008), 7.

tienen como motivo los cobros indebidos (59.5%), frente a menos de dos quintas partes de los reclamos en servicios defectuosos.⁹¹

Estudiando los MASC se observa que los consumidores al momento de realizar un reclamo o queja lo realizan frente al proveedor de manera verbal; pero en el caso del agua potable, un porcentaje significativo reclaman formalmente al proveedor (43.2%), es así como a partir de lo expresado por la defensoría se podría concluir que la mayoría de consumidores no tendrán conocimientos de los MASC, que posee el CSC para disolverles los problemas que susciten de una relación de consumo.

El perfil del consumidor salvadoreño “analizado tanto las percepciones, actitudes y creencias más importantes que desarrollan en cuanto al consumo de un conjunto de productos y servicios que pueden ser considerados como básicos. La pretensión de este estudio es proporcionar suficiente información del sentir de los consumidores, para facilitar un diálogo más proactivo entre los actores que intervienen en los mercados, con el objetivo de mejorar la relación proveedor-consumidor e identificar las necesidades de educación a los consumidores. En general los resultados obtenidos señalan lo siguiente:

Se retoma el derecho de reclamo por ser importante para la investigación, ya que se regula en el ordenamiento jurídico medios de solución de controversias en los artículos 110, 111, 115 y 119 para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial. Es así como concluye que los consumidores están aprendiendo a ejercer su derecho a reclamar, cuando se les ha prestado un mal servicio o se les ha entregado un mal producto, mas no una cultura de conocer sobre los beneficios de los medios alternos.

⁹¹Ibíd. 53.

Únicamente tres de cada diez entrevistados manifestaron conocer sus principales derechos como consumidores. Uno de cada tres entrevistados respondió que no conocían que en El Salvador existían organizaciones que velaran por los derechos del consumidor. Del resto, el 67.7%, se identificó a la Defensoría del Consumidor como la institución que vela por sus derechos y goza de una significativa confianza y una calificación aceptable entre los consumidores que la conocen. El 74.0% ha leído o escuchado en los diferentes medios de comunicación información proporcionada por la institución⁹².

2.3. Sistema Regional de Protección a los Consumidores

Según Manuel Osorio el Sistema Regional de Protección al Consumidor, se define como el conjunto de principios, normas o reglas, enlazados entre sí, acerca de una ciencia o materia y la palabra “Región-al”: Territorio, dentro de un Estado, posee fisonomía peculiar por dialecto, antecedentes históricos, topografía, clima, producción u otra singularidad de importancia⁹³, vinculando ambas palabras se entiende que el sistema regional es el conjunto de principios, normas o reglas, enlazados entre sí, acerca de una ciencia o materia los cuales los poseerán los Estados que estén dentro de un determinado territorio⁹⁴.

2.3.1 Marco referencial de defensa del usuario y del consumidor del parlamento latinoamericano (PARLATINO)

Con la creación de la defensa del usuario y del consumidor del PARLATINO,

⁹²Ibíd. 61-63.

⁹³Manuel Osorio, *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*, 2da ed., (Editorial Heliasta S.R.L, Buenos Aires, Argentina), 120

⁹⁴Fernando Muños, *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014: Centro regional de servicios para américa latina y el caribe* (PNUD editores, 2013), 4.

se crea a partir del Tratado de Institucionalización del Parlamento Latinoamericano suscrito por Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, realizado en la ciudad de Lima a los dieciséis días del mes de noviembre de 1987, Identificando dos de sus principios, la primera la prevalencia de los principios de derecho internacional, referentes a las relaciones de amistad y a la cooperación entre los Estados y la segunda de conformidad con la Carta de la Organización de las Naciones Unidas la solución pacífica, justa y negociada de las controversias internacionales, objeto del estudio, mediante medios alternos de solución de controversias institucionalizados.

En relación con el objeto de estudio el primer principio con la realización del Parlatino y la Oficina Regional de Consumers International para América Latina y el Caribe⁹⁵, la cooperación prestada entre los Estados Partes se realizará desarrollando los objetivos, entre el más importante para la investigación⁹⁶ es el impulso del desarrollo de la promoción y defensa de los derechos de los consumidores, para alcanzar niveles adecuados de desarrollo en un marco de democracia, equidad y participación social.

La implementación de la Ley Marco de Defensa del Usuario y Consumidor aprobado por la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlatino durante la quinta Sesión Ordinaria en la Ciudad de Panamá, el 04 Mayo del año 2006, trabajará en la adopción, por parte de los Congresos

⁹⁵ (HECHO) en la ciudad de São Paulo, República Federativa del Brasil, a los tres días del mes de octubre de mil novecientos noventa y cinco.

⁹⁶ Otros objetivos son: promover el desarrollo económico de los países de la región con equidad, armonía y sustentabilidad; propiciar el desarrollo y consolidación de la democracia en la región, mediante la participación activa y responsable de los ciudadanos; así es importante mencionar los Medios Alternos haciendo de ellos una participación directa de los consumidores para dilucidar conflictos presentado en la relación de consumo.

miembros, de un código único del consumidor en América Latina, disponiendo los principios, criterios, obligaciones y derechos, como las propuestas para la solución de conflictos de servicios públicos y sugerirá políticas en los acuerdos de integración y libre comercio⁹⁷.

En la Ley Marco de Defensa del Usuario y Consumidor en su acápite denominado de los procedimientos establece maneras de soluciones amigables como lo son la conciliación y el arbitraje, creado por parte del Ejecutivo del Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario⁹⁸, el cual velará por la defensa de los consumidores, la cual tendrá a su cargo intentar la solución de las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores, mediante los mecanismos de mediación, conciliación y arbitraje, en la forma prevista en esta Ley.

2.3.2 Protocolo adicional a la convención americana sobre derecho humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales: “Protocolo de San Salvador”

En sus primeras generalidades establece el porqué de la creación del protocolo, el cual es reafirmar, desarrollar, perfeccionar y proteger los derechos económicos, sociales y culturales fundamentales en función de consolidarlos en América, sobre la base del respeto integral a los derechos de la persona, el régimen democrático representativo de gobierno, así como el derecho de sus pueblos al desarrollo, a la libre determinación y a disponer

⁹⁷ *Ibíd.*

⁹⁸Art. 20: El Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU) u otro organismo similar, conocerá de las denuncias que presenten los compradores o arrendatarios de viviendas u otros inmuebles, incluso aquellos establecidos en forma de multipropiedad o tiempo compartido.

libremente de sus riquezas y recursos naturales⁹⁹.

Ahora bien, el 17 de noviembre de 1988 fue suscrito y ratificado el 5 de abril de 1995, relacionándose con el derecho de los consumidores en El Salvador, protegiendo el derecho a la alimentación, comprometiéndose a hacer efectivo este derecho y a erradicar la desnutrición; es decir, los Estados Partes se comprometen a perfeccionar los métodos de producción, aprovisionamiento y distribución de alimentos, para lo cual se comprometen a promover una mayor cooperación internacional en apoyo de las políticas nacionales sobre la materia.

La ADHAC, es un sujeto político conformado por 60 organizaciones que trabajan en la promoción y defensa del derecho humano a la alimentación,¹⁰⁰ la SSAN¹⁰¹ en Centroamérica. En coordinación con la ADHAC¹⁰² trabaja la Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria¹⁰³ de carácter regional centroamericano donde participan 65 organizaciones de Costa Rica, Honduras, Guatemala, El Salvador y Nicaragua, con más de 200 mil integrantes¹⁰⁴.

Funciona mediante capítulos nacionales son espacios donde participan las organizaciones gremiales, cooperativas, asociaciones y organizaciones de

⁹⁹ Disposición del artículo 2, la obligación de adoptar disposiciones de derecho interno y si no las hubiese adoptarlas con arreglo a sus procedimientos constitucionales, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos.

¹⁰⁰ Derecho Humano a la Alimentación abreviada con las siglas (DHA).

¹⁰¹ Soberanía Alimentaria y la Seguridad alimentaria y Nutricional abreviada con las siglas (SSAN).

¹⁰² La Alianza por el Derecho Humano a la Alimentación de Centroamérica abreviada con las siglas (ADHAC).

¹⁰³ Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria abreviada con las siglas (PECOSOL).

¹⁰⁴ Observatorio del Derecho Humano la Alimentación en Centroamérica, (Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria), <http://www.odhac.org/index.php/quienes-somos>, sitio visitado el 15 de mayo del 2018.

pequeños productores y productoras campesinas e indígenas, así como otras organizaciones que fomentan el consumo sano y responsable e impulsan acciones de incidencia en forma coordinada para el desarrollo del sector de la economía solidaria y su objetivo es promover los principios, valores, fines y prácticas de la economía social solidaria, fundamentados en la soberanía alimentaria, la equidad e igualdad de género, el comercio justo, el respeto al medio ambiente y las prácticas autogestionarias.

Otra organización se denomina, Consumidores en Acción en Centroamérica (CONSUACCION) es un espacio de coordinación para la incidencia en la defensa de los derechos de las personas consumidoras, en el ámbito regional, integrada por organizaciones de consumidores y consumidoras. Actualmente la conforman 8 organizaciones de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y República Dominicana y su misión es “Aportar a la construcción de un nuevo modelo de protección a los consumidores en Centroamérica y República Dominicana que contribuya a la creación y fortalecimiento de marcos legales e institucionales, que promueva la cultura de defensa, la participación y el consumo sustentable”¹⁰⁵.

2.4 Organización de los Estados Centroamericanos (ODECA)

La iniciativa centroamericana para encontrar una fórmula práctica de organización en el Siglo XX, se originó dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, Don Roberto Canessa quien convocó a una reunión de Ministros de Relaciones Exteriores de Centroamérica, que se inauguró en San Salvador, el 8 de octubre de 1951, en dicha sesión los señores Ministros manifestaron: “No se podrá obtener de esta primera Conferencia de Cancilleres una solución completa sobre un determinado problema, es así como esta reunión dio nacimiento el 14 de octubre de 1951 a la ODECA”,

¹⁰⁵ *Ibíd.*

conocida como “Carta de San Salvador”, suscrita por Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, fijando la nueva Organización como sede la ciudad de San Salvador.

2.4.1 El Protocolo de Tegucigalpa

Dio origen a una nueva forma jurídica en Centroamérica al recoger las experiencias, principios, objetivos y anhelos contraídos por los Presidentes Centroamericanos durante el “Proceso de Esquipulas”, han impulsado la pacificación, la democratización y el desarrollo del área desde 1986. Es en este proceso se acordó en un nuevo modelo de “Seguridad Democrática, basado en el respeto, promoción de los derechos humanos, garantías básicas, seguridad de las personas y sus bienes, reducción de armamentos y efectivos militares; y un desarrollo social con equidad.

El protocolo establece en sus propósitos el siguiente: concretar un nuevo modelo de seguridad regional sustentando en un balance razonable de fuerza, el fortalecimiento de poder civil, la superación de la pobreza extrema, la promoción del desarrollo sostenido, la protección del medio ambiente, la erradicación de la violencia, la corrupción, el terrorismo, el narcotráfico y el tráfico de armas, surge como respuesta a la crisis de los años de 1980, debido a la realidad de conflictos internos. La elaboración de un Tratado sobre Seguridad Regional, surgió en momentos en que aún se mantenían presentes los efectos de la crisis interna en varios países de la región.¹⁰⁶

2.4.2. El Sistema de la Integración Centroamericana

Los gobiernos centroamericanos suscribieron en 1962 una nueva Carta o

¹⁰⁶Ana Elizabeth Villalta Vizcarra, Conferencia sobre Protección a Consumidores (Universidad de Montreal, Canadá de fecha 2006), 2

Tratado, documento denominado “Carta de San Salvador”. El 13 de diciembre de 1991, en el marco de la XI reunión de presidentes centroamericanos, realizada en Honduras, se firmó el Protocolo de Tegucigalpa, que dio origen al (SICA), como un nuevo marco jurídico-político del proceso integracionista por parte de la región Centroamericana.¹⁰⁷

Nace a la vida independiente el 15 de septiembre de 1821 y luego se constituye una República Federal de 1821 a 1838, compuesta por cinco Estados: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica, el territorio donde se asentaba lo comprendía el antiguo Reino de Guatemala. El 22 de noviembre de 1824, se promulgo la Constitución de la República Federal de Centroamérica y el Gobierno de la República Federal se componía de tres Poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial, luego vinieron intereses separatistas de algunos Estados lo que produjo la disolución efectiva de la Federación en 1838.

El SICA, creado por los Estados de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá; posteriormente se adhirieron como miembros plenos Belice en el año 2000 y a partir de 2013 la República Dominicana. Representa la consagración de la visión más pragmática y futurista de los estadistas en la óptica de lograr la integración y el desarrollo como resultado de los esfuerzos de una democracia participativa al servicio y utilidad de los centroamericanos.¹⁰⁸

El Sistema se diseñó tomando en cuenta las experiencias anteriores para la

¹⁰⁷Sandra Carolina Cruz Mejía y otros, “La eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al consumidor vigente” (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 2009), 90.

¹⁰⁸Sistema de Integración Centroamericana, (Avisos legales elaborado por la Secretaria del Sistema de Integración Centroamericana) <https://www.sica.int/>.

integración de la región, así como las lecciones legadas por los hechos históricos de la región, tales como las crisis políticas, los conflictos armados, los logros de instancias y entidades previos al SICA. Con base en esto, y sumadas las transformaciones constitucionales internas y la existencia de regímenes democráticos en Centroamérica, se estableció su objetivo fundamental, constituir la en una Región de Paz, Libertad, Democracia y Desarrollo, sustentada firmemente en el respeto, tutela y promoción de los derechos humanos.

2.4.2.1 Sistema Integrado de Información Estadística del SICA

En este apartado se encuentra los temas de integración, los cuales se promueven dentro del SICA, así como las instancias responsables de cada uno de ellos, con el objeto de clasificar la información y facilitar su búsqueda, es así como se identifica el uso de los medios alternos de solución de controversias, en materia de seguridad alimentaria y nutricional.

El observatorio regional de seguridad alimentaria y nutricional (OBSAN-R), nace por los problemas de inseguridad alimentaria y nutricional que presenta la región Centroamericana y República Dominicana, reconocidos desde mil novecientos cuarenta, a partir de las conferencias y cumbres mundiales, estableciendo que los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, y salud¹⁰⁹. Asimismo, promueve el derecho a ser informados y decidir que producto desea consumir y específicamente a envasado y empaquetado de productos que puedan incidir en la salud.

¹⁰⁹Marta Angélica Méndez Hernández; “Algunas consideraciones sobre la Integración Económica Centroamericana”, (Tesis Doctoral: Universidad de El Salvador, San Salvador, 1977), 20.

Pero el mayor impulso y avance en materia de derechos se generó en la catorce y quince reunión de presidentes de 1992 y 1994 para la formulación de estrategias orientadas a la mejora de la situación nutricional de la población, dio origen a la creación del Programa Regional de Seguridad Alimentaria para Centroamérica surge del interés de las instancias políticas y técnicas, nacionales y regionales; y de las experiencias que estas organizaciones e instituciones han acumulado en la lucha contra la inseguridad alimentaria y nutricional de los sectores de mayor exclusión social en los países beneficiarios del programa.¹¹⁰

Los procesos de análisis fortalecidos por el programa deberán reforzar la toma de decisión que oriente a reducir la inseguridad alimentaria, nutricional crónica y aguda; reducir el riesgo multifactorial, así como aumentar la seguridad alimentaria y nutricional y reducir el efecto de las tendencias que podrían incrementar en magnitud y severidad la inseguridad alimentaria y nutricional prevalente en la región. Es así como en Centroamérica, ha venido encarando el reto de garantizar la Seguridad Alimentaria y Nutricional de su población. Debido a eso, se promueven iniciativas que contribuyen a la erradicación de la desnutrición infantil.

La definición de políticas y sus instrumentos en el campo de la seguridad alimentaria y nutricional debe sustentarse en un contexto legal que genere una visión amplia e integrada del problema, favoreciendo el fortalecimiento de la planificación estratégica en temas alimentarios y nutricionales. A pesar de los esfuerzos y logros alcanzados en algunos países para reducir la pobreza y mejorar la seguridad alimentaria y nutricional, continúan los rezagos históricos

¹¹⁰ La relación radica en promover el derecho de los consumidores a recibir del proveedor la información completa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir que no impliquen riesgos para salud y la vida.

que impiden llegar a cumplir las metas de los objetivos de Desarrollo del Milenio en lo que respecta a pobreza y nutrición.

En tal sentido, los resultados de políticas, planes y programas han sido insuficientes para modificar los problemas de nutrición de forma sostenida y permanente, lo cual incrementa vulnerabilidad ante las crisis que afectan las posibilidades de desarrollo de la región. Los países centroamericanos necesitan formular políticas públicas de largo alcance, amplia cobertura y comprobada eficacia, como realizar acciones para el logro de los objetivos regionales y nacionales que conduzcan a mayores niveles de bienestar.¹¹¹

Es importante, para la región Centroamericana, mejorar la capacidad para fortalecer y desarrollar las políticas, planes de seguridad alimentaria y nutricional a nivel nacional y regional, también orientar la implementación de políticas como la difusión del conocimiento de estos instrumentos legales, pues en muchas oportunidades, éste no es conocido por los encargados del mejoramiento de la problemática, lo cual retrasa, la formulación e implementación de acciones oportunas y pertinentes, para la defensa de la seguridad alimentaria, se requiere la revisión técnica periódica y la homologación entre los países.¹¹²

2.4.3 Convenio Consultivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO)

Tiene como objeto crear mecanismos conjuntos que permitan fortalecer la defensa y protección de los derechos de los consumidores centroamericanos;

¹¹¹Observatorio del Derecho Humano la Alimentación en Centroamérica (Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria), <http://www.odhac.org/index.php/quienes-somos>.

¹¹²ibíd. 4.

desarrollar e intensificar las relaciones entre las agencias gubernamentales de Centroamérica por medio de la cooperación y la ayuda mutua; impulsar la participación de la sociedad civil en la promoción y protección de los consumidores en el ámbito regional; contribuir en los procesos de integración económica y social de la región.

Para su creación es importante la aprobación y la adhesión de los diferentes acuerdos de libre comercio, al propiciar un mayor intercambio de bienes y servicios, demandan un mayor esfuerzo de las agencias gubernamentales para tutelar de manera efectiva; se creó un órgano representativo de integración regional que facilite unir esfuerzos para promover planes, políticas, programas y proyectos en beneficio de los consumidores¹¹³.

La importancia más relevante del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor¹¹⁴, se describe como el intercambio de información que tienen los Estados Parte en materia de consumidores; es decir se fortalece la comunicación y la igualdad en los países, la interrelación que poseen con la secretaria de asuntos económicos (SECO-SUIZA)¹¹⁵ la cual genera y gestiona actividades para el desarrollo de las políticas utilizadas por cada Estado Parte, entre otras.

Actualmente el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, se reunirá el 29 de marzo del presente año, se estableció una iniciativa con el Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana para

¹¹³Juan Daniel Alemán, *Instrumentos Jurídicos del Sistema de la Integración Centroamericana*, 3ra ed. (2011), 5.

¹¹⁴ Licenciado Carlos Enrique Vargas, Jefe de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales de la Defensoría del Consumidor, 10 de junio del 2018, en Centro de Solución de Controversia del Plan de la Laguna.

¹¹⁵Secretaría de Asuntos Económicos (Seco-Suiza), (Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana), www.unctadcompal.org.

tratar la política nacional de salud; es decir, en la cual dicha política retome el consumo saludable y seguro; se espera discutir la conveniencia de tener una secretaría ejecutiva permanente y no como la que actualmente poseen.

La, rotativa explicada como el país saliente la traspasa a otro por orden alfabético, de la región, pero dependiendo de las condiciones y los recursos la poseerá y si no traspasara. Es así como se refiere a la autonomía que posee cada país y dependiendo de ello es un reto fortalecer la cooperación y las políticas; El Salvador a partir del año 2005 obtuvo su autonomía caso contrario de dos países que no la tienen como lo son Honduras y Guatemala.

Para mayor ilustración de las dificultades que se genera al no tener una secretaria ejecutiva permanente se describe el siguiente caso, el 30 de abril del año 2016, renuncia el titular el cual habría firmado con la Dirección Nacional de Medicamentos, la venta por internet, el cual debía entregar un informe al siguiente presidente, debió ser Nicaragua pero este razono y argumento que no podía por las condiciones, y aún no definen quien poseerá la presidencia y por lo tanto aún no se genera el informe.

2.4.3.1 Reglamento de Funcionamiento del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

En el presente se analizó el reglamento de funcionamiento del consejo centroamericano de protección al consumidor, observando en primer lugar, los considerandos, estudiando los orígenes que dieron contenido al reglamento mencionándose en primer lugar el Protocolo al Tratado General de Integración Económica, el cual en el artículo 27 dispone que los Estados Parte se comprometen a establecer mecanismos ágiles de protección de los derechos del consumidor, el principal; segundo considerando es la creación del Consejo

Centroamericano de Protección al Consumidor Y el tercero, establece que no son suficientes los términos mencionados en el convenio y por lo tanto, se busca desarrollar los procedimientos de funcionamiento que le permitan cumplir con las finalidades y modalidades de acción, es así como surge el Reglamento el cual tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, desarrollando la organización de la estructura administrativa y el funcionamiento del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

CAPITULO III

MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

En el tercer capítulo, se estudia lo relacionado con los medios alternos de solución de controversias, su origen, evolución, definición y características; así como el procedimiento de cada uno de ellos y en específico el arbitraje, como medio específico del cual surgió esta investigación, así como su fundamento jurídico, organismos que surgieron de las desventajas en relación con el proveedor; analizando un caso por haberse tramitado solo dos arbitrajes en el país, dejando en evidencia la poca relevancia por parte de los consumidores para dirimir conflictos.

3. Medios Alternos de Solución de Controversias

Hasta principios de los noventa, las Américas habían sido reticentes a adoptar los diferentes Mecanismos y principalmente al arbitraje de Derecho Internacional Público, debido a la percepción que éstos eran utilizados como mecanismos de dominación por parte de los intereses foráneos. Pero con la llegada de nuevos criterios de comercio, el abandono de políticas proteccionistas y la apertura económica de la región, surge la necesidad de adoptar instrumentos a favor de los comerciantes e inversionistas privados.

Así adquieren especial importancia los MASC tanto en materia de comercio interno como de comercio internacional y su utilidad para fomentar la inversión extranjera. Como consecuencia, distintos organismos internacionales han asumido un compromiso con la región de diseñar y ejecutar proyectos y

programas de apoyo a los procesos de reforma y modernización judicial en los distintos países de Latinoamérica.

En consecuencia, organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo a través del Fondo Multilateral de Inversiones (BID/FOMIN), inició en 1994 un programa de apoyo al uso de los Métodos Alternos, en el ámbito regional que contribuyera a facilitar la resolución de controversias de carácter comercial, favorecer la inversión privada interna como externa y proveer al sector privado, con instrumentos alternos a la vía judicial, que permita la resolución de controversias con eficiencia y eficacia.

La OEA, ha tratado este tema durante las cuatro primeras reuniones de Ministros o Procuradores Generales de las Américas, como parte de un "compromiso con el mejoramiento del acceso a la justicia de los habitantes de los Estados Miembros de la Organización¹¹⁶, "decidiendo dar seguimiento al tema de la resolución alternativa de conflictos en el marco de la Organización de Estados Americanos, a fin de seguir fomentando el intercambio de experiencias y la cooperación entre los Estados Miembros.

En los últimos diez años, se han realizado importantes reformas legales en muchos países de la región, el primer país beneficiado con esta iniciativa el Perú, que fue rápidamente seguido por el proyecto ejecutado por Colombia, en donde por primera vez se contó con la participación de las Cámaras de Comercio como ejecutoras. Motivados por la experiencia colombiana, las Cámaras de Comercio de Uruguay y Ecuador realizaron también convenios de Fortalecimiento de Centros de Arbitraje y Conciliación. Ellos fueron seguidos por Panamá, Guatemala, Honduras, Brasil, Chile, Venezuela, Argentina y en

¹¹⁶Organization Of American States, (Informe de la Organización de Estados Americanos del 2001), en www.oas.org/es/sla/cji/docs/INFOANUAL.CJI.

esta última etapa por Bolivia y México. (POLANIA, 2000).¹¹⁷

3.1 El Conflicto como origen de los Medios Alternos de Solución de Conflictos

El conflicto origina la búsqueda alternativa de solucionar los problemas que se susciten; es así como en la historia de la humanidad ocupa un lugar importante; debido a que en la sociedad han minimizado los enfrentamientos armados, guerras y diferencias en las relaciones interpersonales, en consecuencia se busca una transformación la cual genere un cambio; estableciendo las vías para su solución por las partes y la satisfacción de las mismas, sin que llegue a desembocar en violencia¹¹⁸.

La teoría de la resolución pacífica de conflictos, tiene su origen a partir de las limitaciones del derecho internacional para resolver las controversias entre naciones, “se empezó durante el siglo pasado a unificar la brecha existente entre la demanda de soluciones y los recursos del derecho internacional, debido a estas circunstancias el primer intento por proponer una solución alternativa se realiza en la denominada Sociedad de las Naciones (que posteriormente tenía origen a las Naciones Unidas) y fueron las conferencias de la Haya en 1899 y 1907, a partir de las cuales los países firmantes se comprometían a buscar la buena fe, resolver alternativas a la guerra.¹¹⁹

3.1.1. Concepto de Conflicto

Se refiere a una disputa por un asunto que genera distintas opiniones,

¹¹⁷Claudia Matute Morales, “El Desarrollo de los métodos alternativos de solución de controversias en América Latina” (Tesis de grado: Universidad de Carabobo, Venezuela, 2004), 3.

¹¹⁸Patricia Elizabeth Burgos Castro y Ofelia Tobar Rivas, “Medios alternativos de solución de conflictos mercantiles en El Salvador”, (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 1998), 12.

¹¹⁹Ibíd., 13.

existiendo un desencuentro en dos o más personas.¹²⁰ Según Guillermo Cabanellas el término “conflicto” se define así: “*Lo más recio o incierto de un combate, pelea o contienda; también se define como la oposición de intereses en que las partes no ceden, asimismo se define como el choque o colisión de derechos o pretensiones. Situación difícil, caso desgraciado*”.¹²¹

Así, ante el avance del mercado, la producción masiva, la competencia inhumana, las prácticas desleales, la oferta engañosa, la incitación al crédito y al endeudamiento, la información insuficiente y la publicidad agresiva se hace necesaria, la implementación de los MASC, que de manera voluntaria se resuelvan los conflictos que puedan suscitarse por una relación de consumo entre consumidor y proveedor.

3.2 Base doctrinaria de Medios Alternos de Solución de Controversias

"Los MASC¹²², son aquellas formas de administrar justicia, de manera consensual o por requerimiento, los protagonistas de un conflicto ya sea al interior del sistema judicial o en una etapa previa concurren legítimamente ante terceros, afín de encontrar la solución del mismo a través de un acuerdo mutuamente satisfactorio cuya resolución final goza de amparo legal para todos sus efectos, como por ejemplo su ejecutabilidad".¹²³

En un Estado moderno y democrático, la mediación suele ser definida como una negociación asistida por un tercero neutral, donde este tercero el mediador

¹²⁰Defensoría del Consumidor: *Aprendamos bien sobre los medios de solución de conflictos*, en <https://www.defensoria.gob.sv/materiales/materiales-didacticos/>, sitio visitado el 2 de septiembre del 2018.

¹²¹Guillermo Cabanellas de las Cuevas, *Diccionario Jurídico Elemental*, 11ed. (Editorial Heliasta S.R.L., 1993), 68.

¹²² Medios Alternos de Solución de Controversias, por sus siglas.

¹²³Matute, “El Desarrollo de los métodos alternativos de solución de controversias en América Latina” 5.

no tiene poder de decisión, no aconseja, no da opinión, solo conduce el procedimiento, con la finalidad de que las partes restablece la comunicación y a partir de allí estén en condiciones de negociar, hace que las partes descubran sus necesidades y ayuda a generar opciones para la resolución de la disputa e forma satisfactoria para las partes¹²⁴.

Es así como el mediador ayuda a identificar los puntos de controversia, para conducir el proceso de manera que puedan explorar las posibles bases de un pacto y las soluciones puntualizando las consecuencias que a futuro se pueden suscitar de no haber acuerdo en común, como plantear la relación de cooperación y conducirlo a medida que ambas partes se pongan de acuerdo, y de tomar la solución más efectiva así como haber participado en la solución más aceptable y su cumplimiento, no hay obligación sino libre voluntad de concluir una situación conflictiva.

La conciliación, en la antigua Grecia y Roma cunas de la civilización occidental, donde la conciliación ante el Senado era obligatoria para que sus ciudadanos resolvieran sus dificultades, luego fue utilizada indiscriminadamente en varios países europeos y posterior a la revolución francesa de 1789 sirvió de base a las normas jurídicas modernas, por otro lado, actúan los famosos concilios de la iglesia católica, como una forma de llegar acuerdos sobre aspectos que son contrarios.

A continuación la conciliación en Grecia, estaba regulada por la ley teniendo los jefes de tribunales¹²⁵ conformados por asambleas regulares de obispos y teólogos que disponen sobre aspectos doctrinarios o de disciplina eclesiástica como conciliadores, el encargo de examinar los derechos, motivos del litigio y

¹²⁴Burgos, "Medios Alternativos de Solución de Conflictos Mercantiles en El Salvador", 7.

¹²⁵Tesémosteles.

procurar convencer a las partes de que debían transigir equitativamente sus diferencias¹²⁶ conflicto, es así como la conciliación está regulada para permitir que el juez convoque a las partes en litigio a fin de intentar que lleguen a un avenimiento.

El arbitraje en el Derecho Romano como lo señala Eduardo Pallares, lo identifica dentro de las XII Tablas, disposiciones relativas a los árbitros, la Tabla IX-III imponía la pena de muerte al laudo dado por los magistrados que recibían dinero para pronunciar su sentencia, también en la Tabla 11^o se refiere al árbitro, es así como la institución se desarrolló plenamente y en las pandectas¹²⁷ hay numerosas disposiciones concernientes al juicio arbitral¹²⁸.

Guillermo Cabanellas lo define como *“la toma decisión dictada por un tercero con autoridad en una cuestión o un asunto, integra un sistema de obtener justicia sin recurrir a las medidas extremas, pero ateniéndose a derechos o justicia”*¹²⁹, así Humberto Briseño Sierra lo define como *“un procedimiento privado, producto de la experiencia y épocas en que, los hombres abrieron rutas en la tierra y el mar propiciando el intercambio permanente de valores, conocimientos y técnicas, entre los que se ubica el arbitraje”*.¹³⁰

3.3 Definición de Medios Alternos de Solución de Controversias

El término proviene del acrónimo ADR sirve para designar a los alternative dispute resolution se definen como aquellos métodos de resolución de

¹²⁶Ibíd. 8.

¹²⁷*Significa colección universal, aplicada a la recopilación de obras y textos jurídicos que dispuso Justiniano conocido como Digesto. Sus 50 libros integran uno de los monumentos más extraordinarios de la historia del Derecho.

¹²⁸Marta Hortensia Cea Flores y Nadia Beatriz Ramos Díaz, “El arbitraje Civil y Comercial en El Salvador dentro del Marco Jurídico de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje” (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 2004), 3.

¹²⁹Cabanellas, *“Diccionario Jurídico Elemental”*, 231.

¹³⁰Burgos, “Medios alternativos de solución de conflictos mercantiles en El Salvador” 17.

controversias de naturaleza exclusivamente contractual y estructura más o menos determinada, en virtud de los cuales uno o varios terceros, de forma auto o hetero-compositiva, ayudan a las partes a solventar la controversia¹³¹.

En consecuencia, se extraen las características delimitadoras de los Medios Alternos de Solución de Controversias, que se distinguen de cualquier otro mecanismo de solución, así se encuentran: a) el protagonismo de la autonomía de la voluntad que posee dos vertientes; la naturaleza puramente contractual la cual emana de un contrato; b) la flexibilidad para su solución; d) la rapidez y reducido coste económico; e) la importancia de los intereses de las partes y; f) la presencia de uno o varios terceros.

3.4 Características de los Medios Alternos de Solución de Controversias

a) Autonomía privada: Las partes son libres para constituir y reglamentar el método que estimen conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público. Pueden moldearlo según sus propias necesidades y circunstancias. A pesar de que cada mecanismo tiene una estructura más o menos definida, las partes pueden configurar sus diferentes extremos. En esta tarea, se ha de destacar la posibilidad de establecer el grado de participación y funciones del tercero, a fin de proteger los derechos de ambas partes y generar imparcialidad¹³².

En cuanto al procedimiento se refiere, aunque éste suele tener un carácter voluntario, es decir basta que una de las partes quiera poner fin al desarrollo del mismo para que éste concluya, también existe la opción, aunque excepcional, de que deban ser ambas las que muestren su disconformidad a

¹³¹Carolina Macho Gómez, “Los ADR «Alternative Dispute Resolution» En El Comercio Internacional” (Tesis Doctoral: Universidad de Cantabria, España, 2013), 400.

¹³²Ibíd.

la continuación del mismo, de manera que, si sólo una de ellas expone dicho rechazo, no será suficiente para poner término al mismo.

b) Naturaleza contractual: Dicha característica no sólo se predica del acuerdo inicial entre las partes en orden a llevar a cabo el Medios Alternos de Solución de Controversias elegido, sino que también se atribuye al acuerdo o decisión que pone fin a la controversia. La solución, ya sea dictaminada por un tercero o sea obtenida por las propias partes, posee un mero carácter contractual, careciendo tanto del efecto de cosa juzgada como de la condición de título ejecutivo.

c) Flexibilidad: es consecuencia de la autonomía privada, así como de su falta de regulación o en todo caso, de una normativa muy respetuosa con tal principio, permite a las partes focalizar todos sus esfuerzos en resolver el conflicto, sin tener que lidiar con los habituales obstáculos procedimentales reflejados en aquellos métodos detalladamente regulados.

d) Rapidez y reducido coste económico: Dos de los objetivos primordiales de los MASC, son lograr soluciones de forma rápida y con el menor coste económico posible, es decir, resolver las controversias de forma eficiente. Este ahorro no sólo se produce por el menor tiempo invertido, sino por los propios costes directos e indirectos, que supone un proceso judicial o un arbitraje¹³³.

e) Solución conforme a los intereses de las partes: Los MASC están diseñados para satisfacer los intereses de las partes, no para resolver los conflictos ajustándose estrictamente a derecho. Ello no significa que no se tengan en cuenta las normas jurídicas que rigen el conflicto en cuestión, de hecho, aquéllos interactúan y están íntimamente relacionados con éstas, se basa en

¹³³ En cuanto al coste económico se debe tener en cuenta tanto los daños producidos en la relación comercial existente, como la pérdida de futuras relacionada con el conflicto que se está resolviendo.

los intereses que tengan los sujetos enfrentados, pero sin perder de vista la perspectiva legal.

f) El tercero: La necesaria presencia de uno o varios terceros, sus funciones pueden ser muy variadas: desde la emisión de una mera recomendación, conduciendo el proceso para que se realice algún tipo de transacción o una decisión vinculante (heterocomposición), a la simple asistencia a las partes para que sean éstas, exclusivamente, las que lleguen a un acuerdo (autocomposición).¹³⁴

3.5 Medios Alternos de Solución de Controversias en El Salvador

La LPC de El Salvador, desarrolla en el Capítulo II del Título IV, la creación de un SCS, el cual se encarga de resolver los conflictos entre los proveedores y consumidores, a través del uso de los MASC, de manera breve, gratuita y confidencial. Cabe mencionar que la principal función del Centro, es evitar que estos conflictos lleguen al Tribunal Sancionador o ser un filtro para resolver los conflictos de menor complejidad a la brevedad.¹³⁵

La Ley de Protección al Consumidor regula cuatro medios alternos los cuales son: el avenimiento, la conciliación, la mediación y el arbitraje existiendo de este último tres tipos, arbitraje en equidad, arbitraje técnico y arbitraje de derecho únicamente hace uso de dos de ellos, el avenimiento y la conciliación y se conoce de la existencia de unos pocos casos en los cuales se hizo uso del arbitraje.

¹³⁴Ibíd. 402-403.

¹³⁵Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776, Tomo No. 368; emitido el 18 de agosto de 2005, publicado el 08 de septiembre de 2005 y modificado por última vez el 31 de enero de 2013.

3.6 Antecedentes Históricos

3.6.1 Conciliación

La Conciliación y su uso en Roma, cuna de la civilización occidental, era obligatoria ante el senado para que los ciudadanos resolvieran sus dificultades, luego fue utilizada indiscriminadamente en varios países europeos y posteriormente en la Revolución Francesa de 1789 se adoptó como una medida de los gobiernos y sirvió de base a las normas jurídicas modernas, por otro lado actúan los famosos Concilios de la Iglesia Católica, los cuales son asambleas regulares de obispos y teólogos que disponen sobre aspectos doctrinarios o de disciplina eclesiástica¹³⁶.

Durante los siglos de la conquista y colonización de América se observan experiencias similares de la conciliación, que fueron practicadas por la población nativa y recogidas por los gobernantes españoles; en la actualidad son conservadas por las comunidades indígenas y negras como son los consejos de ancianos, los cabildos, el respeto hacia los jefes o líderes religiosos, es así como estas personas tenían y tienen el poder y la autoridad para favorecer la disminución de los conflictos en sus barrios, caseríos, aldeas o pueblos¹³⁷.

3.6.2 Mediación

Se identifica en todos los sistemas internacionales, en las ciudades-estado de la antigua Grecia, en Roma, en el sistema europeo de la Paz de Westfalia (1648) y el Congreso de Viena (1815), antes de la guerra fría, en el bipolar de

¹³⁶Burgos, "Medios Alternativos de Solución de Conflictos Mercantiles en El Salvador", 15.

¹³⁷Ibíd. 16-18.

la guerra fría y en el sistema internacional contemporáneo. En todos ellos ha estado presente el recurso de acudir a un tercero, a un amigable componedor quien conduzca el proceso para que los contendientes sepan sus intereses, recalcando que el tercero, solo coordinara los intereses en común, pero no podrá opinar sobre la solución al conflicto que presenten.¹³⁸

Tuvo su origen en el presente siglo y ha venido desarrollándose a partir del surgimiento de los Estados Nacionales y los consecuentes conflictos independentistas; tuvo aplicación a los conflictos interestatales, de donde surge como figura jurídica es el derecho internacional, teniendo luego aplicación en los conflictos sociales internos de los Estados; es así que en Latinoamérica, Argentina, Colombia, Costa Rica, son algunos de los países que han implementado con resultados, beneficiosos de dicha institución.

A mediados de la década de los setenta, en Estados Unidos, como una nueva institución a finales del mismo comenzó en Inglaterra y en Francia, se inicia en el Derecho Público para extenderse luego, al derecho privado y en el año 1992 en Argentina el poder Ejecutivo nacional declaró interés nacional, la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alterno para la resolución de controversias¹³⁹.

3.6.3 Arbitraje

En cuanto a las Constituciones pendientes se deduce; que la Constitución de la República Federal de Centro América de 1824 en el Art. 172 se encontraban plasmada la facultad de nombrar árbitros en cualquier estado del proceso, y la

¹³⁸ El hombre de confianza, equidad y buen sentido que las partes eligen para decidir, según su leal saber y entender, alguna contienda pendiente entre ellas, y que no quieren someter a los tribunales. Se les conoce también con el nombre de arbitradores y jueces de avenencia.

¹³⁹ *Ibíd.* 20-22.

sentencia que los árbitros dieron es inapelable, si las partes comprometidas no se reservaran este derecho, luego en 1871 y 1872 en la Constitución en sus artículos 120 y 38 se facultaba nombrar árbitros en cualquier estado del proceso, es inherente a toda persona.

En la Constitución de El Salvador, en el año 1939 en su Artículo 31 establecía que: “ninguna persona puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles por transacción o arbitramento” y en el año 1983 en la Constitución Política, en su artículo 23 garantiza la libertad de contratar conforme a las leyes, ninguna persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles.

Del mismo modo, la Constitución de 1841 en el art. 89 establecía que “ningún juicio contencioso o sobre injurias podrá entablarse sin hacer constar que se ha intentado antes el medio de la conciliación exceptuándose los casos en que la ley expresamente no lo requiera. La facultad de nombrar árbitros en cualquier estado del pleito es inherente a toda persona y la sentencia que pronuncien es inapelable si las partes comprometida no se reservaron este derecho.¹⁴⁰

3.7 Procedimiento de los Medios Alternos de Solución de Controversias

3.7.1. Avenimiento

Se inicia el avenimiento, es la comunicación directa que realiza el CSC, con el proveedor para dar a conocer la inconformidad y la posible existencia de una infracción, presentada por un consumidor para que, de una posición de

¹⁴⁰Ibíd. 13.

solución al conflicto, expedita para dar por finalizada la controversia. Muchos casos se resuelven en esta fase, la que dura aproximadamente 15 días. Si no se resuelve la controversia o no se cumple la solución aceptada, la persona agraviada deberá ratificar su denuncia, para que pase a la siguiente fase, puede hacerse por teléfono, por correo electrónico o personalmente.

3.7.1.1. Requisitos

Regulados como requisitos de la denuncia: a) la identificación y datos generales del denunciante; b) la identificación y datos generales del proveedor; c) una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) la pretensión del denunciante.¹⁴¹ Si no cumple con los requisitos, la DC prevendrá para que subsane las omisiones, y posteriormente declarará la admisión o la inadmisibilidad de la misma.

3.7.1.2. Características

Rapidez: una vez interpuesta la denuncia, el CSC trata de comunicarse inmediatamente con el proveedor, para informarle la existencia de un reclamo en su contra y a la vez darle la oportunidad de poder resolver el inconveniente a la brevedad, se le da la oportunidad de resolver el inconveniente o demostrar que no existe tal falta de la que se acusa.

3.7.1.3. Procedimiento

En primer lugar, se interpone denuncia por parte del consumidor, luego el

¹⁴¹ Ley de Protección al Consumidor, Art. 109 Inc. 2, La denuncia podrá presentarse en forma escrita, verbal, telefónica, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, debiendo contener al menos: a) La identificación y datos generales del denunciante; b) La identificación y datos generales del proveedor; c) Una descripción de los hechos que originaron la controversia; y d) La pretensión del denunciante.

Centro de Solución de Controversias realiza la calificación de reclamo, posteriormente notifica al proveedor para que brinde respuesta y si no se resuelve la controversia se ratifica la denuncia y pasa a la siguiente fase.

3.7.1.4. Efecto

El primero, si se llegare a un avenimiento favorable y se cumplierse el acuerdo se da por terminado el conflicto y se cierra el expediente; el segundo si se llega a un avenimiento favorable y no se cumplierse el acuerdo al que se llegó el consumidor puede ratificar su denuncia para continuar con el procedimiento y finalmente si no se llegare un avenimiento el consumidor tiene la posibilidad de ratificar la denuncia y continuar con el proceso.

3.7.2. Conciliación

El acto de conciliación también denominado juicio de conciliación, procura la transigencia de las partes, con objeto de evitar el pleito que una de ellas quiere entablar.¹⁴² Para la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de El Salvador es un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda del Juez o árbitro, según el caso quien actúa como tercero neutral y procura por los intereses de las partes.¹⁴³

La Conciliación procederá cuando exista petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio, las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez al supuesto responsable del hecho denunciado.

¹⁴²Cabanellas, “*Diccionario Jurídico Elemental*”, 301.

¹⁴³Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. D.L. No. 141, 1 de octubre de 2009; D.O. No 203, Tomo No. 385, publicado el 30 de octubre de 2009.

3.7.2.1. Funciones del conciliador

El funcionario delegado por la Defensoría oirá a ambas partes y pondrá fin al debate en el momento que considere oportuno; haciendo ver a los interesados la conveniencia de resolver el asunto en una forma amigable; pero de no llegar las partes a un acuerdo les propone la solución que estimen equitativa, debiendo los comparecientes manifestar si la aceptan total o parcialmente o si la rechazan.

3.7.2.2. Procedimiento

Procederá cuando exista petición expresa para proceder directamente a ello o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio, las partes no soliciten la mediación o el arbitraje. Para tal fin, se citará a conciliación hasta por segunda vez, al supuesto responsable del hecho denunciado, esta fase puede durar aproximadamente 20 días.

Con designación del funcionario, dentro de los cinco días subsiguientes a la interposición de denuncia, ésta cita a las partes señalando lugar, día y hora para la comparecencia a la audiencia conciliatoria, haciéndose constar en acta el resultado. Si alguna de las partes no se presentare a la audiencia, se cita por segunda vez para celebrarla en un plazo no mayor de diez días.

De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presume legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta y se remitirá el expediente al Tribunal Sancionador, para que se inicie el procedimiento que corresponda. En caso que el consumidor no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación y no presente justificación, se

tendrá por desistido el reclamo y se archivará el expediente, no pudiendo éste presentar otro reclamo por los mismos hechos.

3.7.2.3. Efectos de la resolución

En caso de acuerdo conciliatorio, éste producirá los efectos de la transacción y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva. El arreglo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor, no significa aceptación de responsabilidad administrativa de aquél.

3.7.3. Mediación

Se suele definir a la mediación como una negociación asistida por un tercero neutral. Este tercero el mediador, no tiene poder de decisión, no aconseja, no da opinión solo conduce el procedimiento y realiza una delicada tarea con la finalidad de que las partes restablezcan la comunicación, también hace que las partes descubran sus intereses, necesidades y ayuda a generar opciones para la resolución de la disputa en forma satisfactoria para todos los participantes. Es un procedimiento no adversarial, cooperativo, confidencial, de autocomposición del conflicto: las partes conservan el poder de decisión y participan activamente en la búsqueda de una solución.¹⁴⁴

3.7.3.1. Características de mediación

Voluntariedad; las partes pueden optar por iniciarla o no, el mediador puede dar por terminada la mediación si no está siendo utilizada de forma adecuada,

¹⁴⁴Stella Gladys Álvarez & Elena Inés Highton, «La Mediación en el Panorama Latinoamericano», [Revista Jurídica de Universidad de Palermo], Buenos Aires, (1988): 5

porque aprecien en alguna de las partes falta de voluntad, exista una incapacidad manifiesta, o alguno no actúe de buena fe.

Confidencialidad; el mediador no puede ser llamado a declarar por el Juez (excepto en una causa penal y de forma argumentada), ni tampoco por las partes.

Imparcialidad: actuara favoreciendo a las dos partes por igual y con absoluta equidistancia, velando por el equilibrio y la igualdad de oportunidades en todo momento.

Neutralidad; decisiones tomadas por las partes, el mediador no tiene capacidad para tomar decisiones ni puede condicionar el acuerdo.

Protagonismo e implicación de las partes; las partes son protagonistas de la situación conflictiva, y de la gestión del conflicto y se implican de forma directa y activa en la búsqueda de una solución constructiva y aceptable para todos. Implica dialogar exponer sus vivencias, preocupaciones y motivaciones y también escucharse mutuamente.¹⁴⁵

3.7.4. Procedimiento a seguir en la mediación

Procederá a petición de parte; en consecuencia, la Defensoría del Consumidor designará inmediatamente un mediador que será un facilitador de la comunicación entre las partes, luego procederá a citarlas para la primera audiencia conjunta, señalándoles día y hora para su comparecencia.

¹⁴⁵Lisa Parkinson, *Mediación familiar: Teoría y práctica: principios y estrategias operativas* (Editorial GEDISA, España, 2009), 20.

En la primera audiencia, el mediador iniciará el procedimiento indicando a las partes el rol que desempeñará durante la mediación, les brinda información básica y concretará las reglas de comportamiento que deben observar dentro de las audiencias.

El mediador puede celebrar audiencias privadas con cada uno de los interesados previa comunicación y consentimiento de la otra parte. Durante todo el procedimiento deberá respetar los principios de confidencialidad e imparcialidad. En caso de acuerdo total o parcial de la controversia se levantará acta, la cual producirá los efectos de la transacción. La certificación que de ella extienda la Defensoría tendrá fuerza ejecutiva.

3.7.5 Arbitraje

Es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral, el cual estará facultado para pronunciar una decisión denominada laudo arbitral.

La base legal de la normativa para la atención e casos de arbitraje, se encuentra regulada en las siguientes disposiciones legales, artículos 5, 58 g), 114,118 al 142 de la Ley de Protección al Consumidor, y de los artículos del 38 al 45 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.¹⁴⁶

“La Defensoría tendrá competencia para: g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y

¹⁴⁶ “Los derechos son irrenunciables, no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. Los consumidores y proveedores podrán en cualquier instancia mediar, conciliar, someter a arbitraje o convenir en la solución, siendo exigible y obligatorio para ambas partes cumplir en su totalidad lo acordado”

consumidores así como ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen¹⁴⁷. En materia de conciliación, mediación y arbitraje en el marco jurídico salvadoreño, ninguna persona gozará de condición especial en razón del cargo.

“Si no se lograre resolver el conflicto por medio de la conciliación o la mediación se propondrá a los interesados en el asunto que el conflicto sea sometido a Arbitraje, el cual se desarrollará de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley. En los casos de arbitraje en materia relacionada con derecho de los consumidores no tendrán aplicación las normas contenidas en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, salvo en forma supletoria para lo no dispuesto expresamente en la Ley de Protección al Consumidor

“Una vez el árbitro¹⁴⁸ único o el tercer, arbitro sea el caso, manifieste su aceptación del cargo a la Defensoría y a las partes por escrito iniciara el plazo del proceso arbitral, debiendo dictarse el laudo arbitral dentro de los sesenta días siguientes, salvo que las partes acuerden prorrogar dicho término”. “El arbitraje procederá cuando las partes lo convinieren de manera expresa ante la Defensoría o si lo hubieren pactado en el contrato o en cláusula compromisoria accesoria al mismo.

3.7.5.1 Características de arbitraje

El arbitraje es una forma de decidir las controversias, entre las partes que se

¹⁴⁷ El Artículo 58 de la LPC, enmarca la gran importancia que posee la Defensoría del Consumidor, al momento de acreditar árbitros en materia de consumo, ya que no existe ninguna otra institución nacional que pueda dar este tipo de acreditaciones en esta materia.

¹⁴⁸ Para este efecto la Defensoría acreditará los árbitros en materia de consumo y creará una lista de árbitros institucionales adscritos al Centro de Solución de Controversias, quienes actuarán en los procedimientos a solicitud de las partes o por la Defensoría y serán remunerados de acuerdo al arancel establecido por la misma.

distinguen de los demás juicios por su origen generalmente contractual y por investidura privada del tribunal llamado a sentenciar. Tres son pues, los caracteres fundamentales del arbitraje que precisan su fisonomía jurídica:

1ª) Es un juicio esto es, una contienda actual entre partes sometida a la resolución de un tribunal. Concurren en él todos los elementos constitutivos del juicio: a) Controversia o litigio actualmente existente que exige definición jurídica por un tribunal; b) Partes entre las cuales la contienda tiene lugar, y c) Tribunal facultado para resolver esa disputa mediante una decisión obligatoria para las partes.

2ª) Origen generalmente contractual. Este juicio supone un convenio previo entre las partes para sustraer la controversia que los divide a la competencia de los tribunales permanentes y someterla a un tribunal arbitral. En el arbitraje es necesario que haya acuerdo de ambas partes para concurrir ante el árbitro. Dicho acuerdo llamado compromisorio, sujeta a las partes a la jurisdicción arbitral y los obliga a acatar la sentencia del compromisario.

3ª) Investidura privada del tribunal arbitral. Es un contrato en virtud del cual se produce una relación jurídica privada entre las partes y el árbitro, que hace de este un tribunal, designando las funciones del árbitro, lo obliga a cumplir la misión de Juez y obliga a los litigantes a acatar toda resolución dictada y que causa para aquéllos el deber jurídico de remunerar los servicios, que es el que se conoce como “contrato compromisorio”.¹⁴⁹

3.7.5.2 Clases de arbitraje según la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador

Se clasifican tres arbitrajes dentro del Sistema Salvadoreño el primero,

¹⁴⁹Nelson Arístides Zacapa Aparicio, “Breves Comentarios del Arbitraje” (Tesis Doctoral: Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 1997), 15.

denominado arbitraje en equidad; llamado también de amigables componedores, es el cual los árbitros proceden con entera libertad, deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe ¹⁵⁰. El segundo el arbitraje técnico; es cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u ocio; y el arbitraje de derecho; es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente es decir aplicando las leyes y normas tendientes a la defensa del derecho del consumidor.

3.7.5.3 El arbitraje en materia de protección de los derechos del consumidor

Mecanismo por medio del cual las partes involucradas (consumidor-proveedor) otorgan el poder de decidir, la solución a una tercera persona ajena al problema, denominada árbitro, para que emita una decisión denominada laudo arbitral, esta tercera fase, aplica en aquellos casos donde no se ha logrado resolver la problemática en las fases anteriores. También cuando con anterioridad hayan aceptado someterse a este procedimiento en la etapa de conciliación, o si así lo hubieran convenido en el contrato o en alguna cláusula de compromiso.

3.7.5.4. Procedimiento arbitral

Desarrollado por el Instructivo para la atención y tramitación de casos de arbitraje el cual se utiliza internamente el cual fue proporcionado mediante una entrevista al Director del Centro de Solución de Controversias. En primer lugar, el arbitraje de consumo, será en equidad, salvo que el monto de la reclamación

¹⁵⁰ Ley de Protección al Consumidor, Artículo 120.

sea superior a tres mil dólares, y que las partes opten por el arbitraje técnico o de Derecho en la etapa de conciliación.

Luego se realiza el nombramiento del árbitro el cual se realizará de acuerdo a las cuantías, es así; que la cuantía sea de hasta tres mil dólares de los Estados Unidos de América, conocerá del procedimiento abreviado para menor cuantía un sólo árbitro nombrado por la Defensoría, o por las partes si éstas se ponen de acuerdo. Si se tratare de disputas de cuantía superior, podrá conocer un Tribunal de árbitro único o de tres árbitros nombrados por la Defensoría.¹⁵¹

3.7.5.5 Laudo Arbitral

El laudo se dictará por escrito y será definitivo, inapelable y obligatorio para las partes, quienes deberán cumplirlo dentro de los quince días siguientes a la notificación, deberá ser firmado por los árbitros y contendrá la fecha y lugar en que se dictó. Cuando haya tres árbitros y uno de ellos no firme, se indicará en el laudo el motivo de la ausencia de la firma. El laudo arbitral y cualquier otra decisión del tribunal deberán ser fundamentados o motivados y se tomará por mayoría; el voto en contra deberá ser razonado

3.7.5.6 Recurso de nulidad

Contra el laudo arbitral únicamente podrá interponerse el recurso de nulidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación o de la providencia por medio de la cual se aclara, corrige o adiciona. Deberá interponerse por escrito y procederá por las causales que de manera taxativa se establecen en

¹⁵¹Los árbitros, serán elegidos de entre una lista de árbitros acreditados por la Defensoría y su remuneración correrá a cargo de ésta, salvo el caso en que las partes o alguna de ellas decidan nombrar su propio árbitro, en cuyo caso la remuneración será por su cuenta.

la presente ley. Su trámite corresponderá a la Cámara de Segunda Instancia con jurisdicción en lo civil del lugar donde se dictó el laudo y en San Salvador corresponderá a la Cámara Primera de lo Civil.

3.7.5.7 Causales de nulidad del laudo

- a. La nulidad absoluta del convenio arbitral proveniente de objeto ilícito o causa ilícita;
- b. No haberse constituido el tribunal arbitral en forma legal, faltando algún requisito de fondo, podrá interponerse la solicitud de nulidad ante el Juzgado de lo Civil de la Jurisdicción competente a fin de que resuelva.
- c. No haberse hecho las notificaciones en la forma prevista en esta ley, salvo que de la actuación procesal se deduzca que el interesado conoció o debió conocer la providencia;
- d. Cuando sin fundamento legal se dejaren de decretar pruebas oportunamente solicitadas o se hayan dejado de practicar las diligencias necesarias para evacuarlas, siempre que tales omisiones tengan incidencia en la decisión y el interesado las hubiere reclamado en la forma y tiempo debidos, salvo el ofrecimiento a hechos nuevos o supervenientes¹⁵²;
- e. Haberse pronunciado el laudo después del vencimiento del término fijado para el proceso arbitral o sus prórrogas;
- f. Haberse fallado en equidad debiendo ser en derecho, siempre que esta circunstancia aparezca manifiesta en el laudo;

¹⁵²Artículo 130 inc. 3; El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos nuevos o supervenientes quedarán sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación, basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción y seguridad jurídica.

- g. Contener la parte resolutive del laudo errores aritméticos o disposiciones contradictorias, siempre que se hayan alegado oportunamente ante el tribunal y no hubieren sido corregidas;
- h. Haber recaído el laudo sobre puntos no sujetos a la decisión de los árbitros o haberse concedido más de lo pedido; e
- i. No haberse decidido sobre cuestiones sujetas al arbitramento.

3.7.5.8 Valor jurídico del Laudo Arbitral

La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia judicial ejecutoriada, la cual lo clasifica dentro de los títulos ejecutivos, para hacer efectivo el cumplimiento de lo establecido por el Laudo Arbitral, se interpone solicitud de ejecución, presentando el documento base de la acción, el cual el juzgador admitirá o no por medio del examen, si cumple los requisitos se notificara a la parte contraria para su cumplimiento, caso contrario se dará la ejecución del laudo.

3.7.5.9 Procedimiento

3.7.5.10 Acreditación de Árbitro

El interesado en ser acreditado como árbitro de consumo independiente o institucional, debe de presentar solicitud ante la Dirección del Centro de Solución de Controversias con la documentación que acredite los siguientes requisitos.¹⁵³ Para la acreditación de árbitros con entidades que se posee

¹⁵³a) Estar en el goce de sus derechos de ciudadano, b) demostrar una conducta de reconocida honorabilidad y probidad, c) participación y aprobación de cursos de especialización congresos conferencias o seminarios que realice la Defensoría del Consumidor en materia de arbitraje y aprobación de los mismos cuando fuere calificado árbitros institucionales, d) ser abogado en el libre ejercicio de la profesión (árbitros de derecho), e) ser profesional o experto en arte, profesión u oficio árbitros técnicos, f) cumplimiento de la Ley de Ética Gubernamental.

convenio, dicha entidad presentara una solicitud detallando la lista personas a ser acreditadas y autorizadas así como de la documentación presentada.

Luego el técnico recibe y revisa la solicitud de acreditación; si se determina que falta algún requisito o documento en la solicitud se prevendrá al solicitante para que subsane y de no hacerlo deberá de presentar nueva solicitud. Si el interesado cumple con los requisitos formales remitirá la solicitud al Presidente de la DC. La Presidenta, elaborará y remitirá la autorización y acreditación o en su defecto nota razonada denegando la acreditación con copia a Director del CSC.

3.7.5.11 Solicitud de Arbitraje

Paso1: En cualquier día del año el consumidor y el proveedor acuerdan someter su conflicto a arbitraje de consumo, pudiendo realizarlo de la siguiente manera: a) pre-conflictual (acuerdos previos). a.1. sometimiento previo en cláusula de libre discusión en los contratos de adhesión.; b) post-conflictual (acuerdos posteriores). b.1. acuerdo en proceso conciliatorio (ej.: acta); b.2. por solicitud expresa de alguna de la parte. El solicitante ya sea el proveedor o el consumidor, cuando el pacto arbitral haya sido definido previamente por las partes procederá de acuerdo al paso 4 de este apartado.

Sin previo pacto el consumidor o el proveedor deberá presentar solicitud ante el CSC, llenando los requisitos para su presentación.¹⁵⁴

¹⁵⁴ a) Los datos que permitan identificar al consumidor y lugar donde puede ser notificado; b. Los datos que permitan identificar al proveedor y lugar donde puede ser notificado; c) La descripción breve de la disputa y el monto de la misma; d) La petición de someter la disputa y el monto de la misma; e) La petición de someter la disputa a arbitraje, la clase de arbitraje propuesto y en caso de ser procedente, la designación del árbitro que le corresponde, o bien la solicitud de que los árbitros sean designados por la Defensoría. En caso de existir acuerdo previo de arbitrajes entre las partes, deberá anexarse copia de dicho acuerdo; f) Lugar o medio técnico para recibir notificaciones.

Paso 2: El técnico legal, en caso sea una solicitud de arbitraje por escrito, verbal u otro medio, deberá dar ingreso a la denuncia y conformación del expediente de conformidad a los procedimientos de los Centros de Solución de Controversias. El técnico legal, ingresara la denuncia y si se tienen por cumplidos los requisitos se entenderá interpuesta la solicitud de arbitraje.

Paso 3: El Director del Centro de Solución de Controversias o el Técnico en arbitraje de consumo luego de la revisión de admisibilidad, en caso faltare algún requisito o documento en la solicitud se prevendrá al solicitante para que subsane y se complete la solicitud si en 5 días no subsana deberá de presentar nueva solicitud archivando la solicitud presentada. Si la solicitud presentada no versa sobre una controversia vinculada a una relación de consumo, se emitirá resolución de archivo por incompetencia y se notificará.

Paso 4: Dentro de los tres días posteriores el director del CSC o el técnico legal en arbitraje de consumo, notificará al consumidor o al proveedor; en caso exista acuerdo previo; se notificará al consumidor o proveedor la solicitud a efecto que designe al árbitro que le corresponde o designación de un árbitro único si fuere el caso y pasará al paso 6 de este apartado.

Paso 5: Dentro de los 5 días una vez notificado el consumidor o proveedor según sea el caso, deberá manifestar dentro de un plazo de 5 días si acepta o no el proceso arbitral, en caso no exista acuerdo previo; en caso de no contestación en el plazo de 5 días se tendrá como negativa. Si en la contestación hay acuerdo sobre el arbitraje, pero no en la clase de arbitraje este o no se hubiere establecido en acuerdo previo el tribunal arbitral resolverá en equidad.

Paso 6: Dentro de los 2 días siguientes, si el consumidor o proveedor no

aceptan el proceso arbitral o no contestare en el plazo, el Director del Centro de Solución de Controversias lo remitirá al Tribunal Sancionador.

Paso 7: Un día después el Director del Centro de Solución de Controversia por la no aceptación o la negativa al proceso arbitral se certificará las actuaciones en él y se remitirá al Tribunal Sancionador.

3.7.5.12 Instalación del Tribunal Arbitral

Paso 1: Luego de la aprobación de la solicitud arbitral, en caso de existir acuerdo previo y habiendo sido notificada la otra parte de la solicitud, esta deberá darse por notificada y deberá designar al árbitro que le correspondiere o designar un árbitro único si fuere lo hará la Defensoría.

Paso 2: Dentro de los 23 días siguientes si las partes proponen un árbitro y este no se encuentra acreditado o autorizado, se llamará al árbitro propuesto para que presente la documentación necesaria para que sea remitida para autorización de la Presidenta de la Defensoría, para lo cual el responsable será el Director o Coordinador del Centro de Solución de Controversias, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo.

Paso 3: En caso las partes acuerdan que la Defensoría nombre al árbitro o árbitros el Director, Coordinador del Centro de Solución de Controversias o técnico en arbitraje de consumo debe elegir dentro de la lista de árbitros acreditados por la Defensoría del Consumidor, citando a las partes y dejando en acta los nombramientos ver paso 7.

Paso 4: Dentro de los 3 días posteriores, si en razón de la cuantía debe ser un solo arbitro y las partes proponen árbitros diferentes se citarán a audiencia, por medio del Director o Coordinador del Centro de Solución de Controversias, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo.

Paso 5: En la audiencia se buscará acuerdo, pero en caso las partes no llegasen a este, la Defensoría nombrara el árbitro y lo dejara en acta, responsable el Director o Coordinador del Centro de Solución de Controversias, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo.

Paso 6: Dentro de los 2 días siguientes, en razón de la cuantía, no existió acuerdo de las partes en nombrar un solo arbitro y cada parte propone un árbitro la defensoría nombrara al tercer árbitro, por medio del Director o Coordinador del Centro de Solución de Controversias, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo. Dentro de los 2 días posteriores al nombramiento se notificará a través de notificador del Centro de Solución de Controversias al o los árbitros de su nombramiento y se cita a audiencia para que estos manifiesten su aceptación o declinación al nombramiento, en caso de declinatoria se regresara al paso 3 de este apartado.

Paso 7: Si se tratare de árbitros institucionales nombrados por las partes o la Defensoría y dado a que su remuneración corre a cargo de la misma, al momento de su designación deberá tramitarse la contratación de dichos árbitros con la UACI dentro de los 3 días posteriores lo tramitará el Director o Coordinador del Centro de Solución de Controversias, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo.

Paso 8: Audiencia de instalación del Tribunal Arbitral. Si en la audiencia manifiestan su aceptación se procederá a recibir juramento o promesa de cumplir con la Ley de Ética Gubernamental, con la Ley de Protección al Consumidor y fallar conforme a la prueba aportada por las partes por los árbitros permanentes y los nombrados por las partes levantándose acta a donde se haga constar el nombramiento de Presidente y Secretario del Tribunal notificando a las partes y dando inicio al plazo de 5 días para la presentación de la demanda.

En el caso que tribunal arbitral nombrado por las partes, ya sea todo o parte del tribunal designado rechazare el encargo, el Director o Coordinador del CSC, o en su defecto el técnico en arbitraje consumo, procede de conformidad a lo que hubieren previsto las partes. El silencio de estas, se convoca a las partes a una audiencia para designar todo o partes del tribunal, por lo que se regresara al paso 7.

Si bien es cierto tribunal también podrá en esta audiencia o en otra posterior, decretar la provisión de fondos para sufragar algún gasto necesario del proceso, no será necesario ya que el CSC de controversias proveerá instalaciones, medios de notificación y aspectos logísticos para el proceso arbitral.

Paso 10: Durante la audiencia de instalación al momento de la aceptación se deberá contar con la documentación necesaria para realizar la contratación del o los árbitros de conformidad a los lineamientos de UACI (Art. 44 RLPC) para que formalice el proceso de contratación y posterior pago.

Paso 11: Durante la audiencia por la negativa en todo en parte del tribunal las partes propondrán nuevos árbitros de no llegar a un acuerdo o no nombrar alguno la Defensoría lo nombrara (Ver paso 12 al 14) quedando en acta.

En casos que la Defensoría no cuente en su lista de árbitros autorizados con especialistas que el caso requiera o que las partes tampoco los designen, podrá según el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor ofrecer un cambio de tipo de arbitraje, rechazar la solicitud arbitral por falta de especialistas conocidos que cumplan con los requisitos determinados así como es la excepción ya que se mantiene una lista de árbitros dentro de la Defensoría del Consumidor.

Paso 12: Procedimiento para recusaciones e impedimentos

3.7.5.13 Proceso de Arbitraje

Presentación de la demanda ya sea por el proveedor o consumidor, la demanda debe ser presentada en CSC y debe contener los siguientes requisitos: a) nombre y dirección de las partes, b) la relación de los hechos, c) el petitorio, d) la enumeración y ofrecimiento de la prueba, e) designación del lugar o medio técnico para recibir notificaciones y lugar para emplazar al demandado.

A la demanda se anexará la prueba documental que se pretende hacer valer, y en su caso, el comprobante del recibo de pago de los honorarios de los árbitros. El ofrecimiento y aportación de prueba referente a hechos nuevos o supervenientes quedaran sujetos a la resolución motivada del tribunal arbitral para su aceptación basándose en los principios de igualdad procesal, contradicción, seguridad jurídica y cualquier otra disposición del derecho común que pueda ser aplicable.

La demanda solo puede modificarse antes de la contestación de la misma. Posteriormente el coordinador del Centro de Solución de Controversias o el Secretario del Tribunal, remite al tribunal la demanda, Dentro de los 5 días posteriores a la remisión el Tribunal arbitral realizara revisión de admisibilidad y cuestiones previas, a continuación de finalizado esto dentro de los 5 días el Tribunal Arbitral, realizara la notificación de auto de admisión de la demanda a las partes. En el plazo de los 5 días posteriores el demandado deberá presentar la contestación a la demanda con los requisitos de la denuncia pudiendo reconvenir, siempre que esta reconvenición verse sobre materias de consumo.

El tribunal arbitral realizará la notificación de la contestación con reconvenición

al denunciante e inicio del plazo de 5 días para contestar la reconvención, dentro de los 5 días siguientes a la notificación el demandante contestará la reconvención, recibida la contestación por el tribunal arbitral se notificará a las partes para audiencia de pruebas y valoración. El tribunal realiza audiencia de presentación y valoración de pruebas, en el plazo señalado por el tribunal arbitral.

El tribunal realizara audiencia de alegatos en el plazo determinado por el mismo. Posteriormente el tribunal realizara audiencia de notificación del laudo, luego de notificado el laudo dentro de los 3 días hábiles siguientes las partes podrán solicitar aclaración corrección o adicción. Notificado el laudo dentro de los 5 días hábiles siguientes las partes podrán solicitar ante la Cámara de la Segunda instancia con jurisdicción en lo civil del lugar a donde se dictó el laudo y en San Salvador la Cámara Primera de lo Civil.

3.8. Fundamento jurídico Internacional de los Medios Alternos de Solución de Controversias

3.8.1. Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución de Guatemala de igual manera protege los derechos de los consumidores, como la legislación salvadoreña. Se analiza que Guatemala establece dos artículos que se complementan entre sí, según el artículo 99 el Estado está obligado a proporcionar los requisitos mínimos de salud para lograr un sistema alimentario nacional efectivo, en consecuencia, para que efectivamente se genere una relación de consumo, estudiado el artículo 119 regulado como obligación fundamental del Estado en contrario a la legislación salvadoreña no posee esa calidad imperante.

3.8.1.1. Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala

Se crea la ley¹⁵⁵ gracias al considerando que dispone la dispersión de legislación que regula el sistema económico ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica, por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.

Resaltando que todas las legislaciones persiguen el mismo objetivo defender a los consumidores de toda controversia que pueda suscitar en la relación de consumo; en consecuencia, desarrolla el ámbito de aplicación y las diferentes definiciones que se utilizaran, enunciando los derechos y las obligaciones de igual manera la legislación salvadoreña.

Conforme al mandato constitucional antes mencionado, Guatemala aprobó la LPCU, en el considerando segundo establece el compromiso que tiene de aplicar y cumplir las Directrices para la Protección del Consumidor, dictadas por la Asamblea General de la ONU, mediante la creación y promulgación de la Ley.¹⁵⁶

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), regulando aspectos como la creación, atribuciones, organización administrativa, el

¹⁵⁵ Que con fecha 11 de marzo del 2003 se emitió el decreto número 006-2003 que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario dicha Ley perteneciente a Guatemala, por establecerse en la constitución la defensa del derecho del consumidor, la Ley tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia. Dicha protección es irrenunciable.

¹⁵⁶ Ley de Protección al Consumidor y Usuario de la República de Guatemala, D.L 006-2003, Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entro en vigencia el 26 de marzo del 2003.

régimen económico y financiero de esta Institución, así como el control y la fiscalización de esta. Al igual que en la LPC de El Salvador, esta Ley regula la creación y funcionamiento de esta institución la cual es la encargada de aplicar la LPCU y su reglamento. Posteriormente en el apartado “2.4.8 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO)” se explicará de forma más detallada el funcionamiento de esta institución

También desarrolla en el capítulo VII denominada Procedimientos Administrativos para Solución de Conflictos en comparación con la legislación salvadoreña la cual también la desarrolla a diferencia Guatemala regula en su artículo 78 la solución de conflictos, el cual establece tres procedimientos los cuales son: a) arreglo directo conciliatorio entre las partes; b) arbitraje de consumo; c) procedimiento administrativo, al contrario en el salvador hay cuatro procedimientos los cuales son avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje¹⁵⁷; diferenciándose en cuanto al último procedimiento que el artículo 84 lo define así:

A través del procedimiento administrativo, la Dirección queda facultada para sancionar a los infractores de la presente Ley. La Dirección podrá iniciar el procedimiento administrativo, de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor o usuario, o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad; al igual en El Salvador se posee con una figura jurídica denominada procedimiento administrativo, utilizada si habiendo procedido con los Medios Alternos de Solución de Controversias ninguno hubiese tenido resultado favorable.

¹⁵⁷Ana Evelyn Jacir de Lovo, “Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica”, CONCADECO, (2009): 56.

3.8.1.1.1 Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y usuario de Guatemala

La creación del Reglamento infiere del Considerando III, el cual literalmente dice:” Que es imperativo para la implementación de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, emitir las normas de carácter reglamentarias que desarrollen los procedimientos de carácter administrativo y legal que le permitan a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, cumplir con las atribuciones que le asigna el artículo 54 de dicha Ley¹⁵⁸”.

Por consiguiente, es importante recalcar el desarrollo de la eficacia cuando algún derecho del consumidor se ve vulnerado; así el artículo 44 establece la reparación, restitución, reposición o devolución en consecuencia un procedimiento el cual pueda desarrollar estas palabras siendo este la denuncia a través de un organismo con la Dirección y el monto de la indemnización por daños ocasionados, si procediera, será calculado de acuerdo con los gastos incurridos por el consumidor o usuario de tal forma que puedan ser comprobados por la Dirección.

También se regulan Medios Alternos de Solución de Conflictos mencionando el Procedimiento Administrativo para la Resolución de Conflictos, es una figura diferente a la del sistema salvadoreño y se llevará a cabo únicamente cuando las partes no lleguen a un acuerdo en el arreglo directo y conciliatorio, y no optaren por el arbitraje de consumo (podrá aplicarse en cualquier fase del proceso administrativo), ultima figuras mencionadas reguladas en El Salvador, observando que Guatemala no regula la mediación como una negociación asistida por un tercero, ni el avenimiento es decir no posee comunicación

¹⁵⁸Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, D.E., 777-2003, el 10 de diciembre del 2003 entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003.

directa con el proveedor para informarle de la denuncia.

3.8.1.2. Medios Alternos de Solución de Controversias

La República de Guatemala cuenta con la conciliación mediante el avenimiento de las partes, a cargo de un funcionario, en cualquier momento, para que el consumidor o usuario pueda asistir a las audiencias fijadas por la Dirección, su empleador deberá otorgarle el permiso correspondiente, previa citación enviada por escrito por la Dirección. Si las partes voluntariamente lo desean, en esta etapa podrán someterse al arreglo directo o al arbitraje de consumo. Si el infractor no compareciere a la audiencia, o compareciendo a la misma manifiesta que no desea conciliación o someterse al arbitraje de consumo, la audiencia terminara. Si en la audiencia no se logra la conciliación o al sometimiento al arbitraje de consumo, la Dirección deberá iniciar el procedimiento administrativo para sancionar la infracción a la Ley.¹⁵⁹

En cuanto a los medios empleados para solucionar conflictos o controversias entre proveedores y consumidores, el Título V, establece dos Procedimientos Administrativos que se podrán seguir ante la APCDC, el primero, denominado “Proceso de Conciliación al Consumidor” instituye a la Conciliación, como un proceso administrativo oral e informal, que procura el avenimiento de las partes ante una queja del consumidor.

El segundo Procedimiento Administrativo denominado “Proceso de Decisión de Quejas”, cualquier consumidor que se considere afectado por violaciones a las disposiciones de protección al consumidor, de conformidad con la ley y los reglamentos, por parte de proveedores de bienes o servicios, podrá presentar una queja ante la Dirección Nacional de Protección al Consumidor,

¹⁵⁹ibíd. 55-57.

dependencia de la APCDC. Es relevante que Guatemala brinde a las personas permiso para tramitar este tipo de reclamaciones, contraria a varias instituciones en El Salvador.

3.8.2. Constitución de la República de Honduras

Se establecen¹⁶⁰ tres artículos de los cuales hacen referencia a la protección de los derechos de los consumidores, los cuales se relacionan entre sí. El primero de ellos, artículo 331 establece que el “Estado reconocerá, garantizará y fomentará las libertades de consumo”, pero este lo logrará con base al artículo 333 ya que la intervención del Estado tendrá por base el interés público y social.

A través del ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contrataciones y cualesquiera otros que emanen de los principios que informan esta Constitución. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés público ni social. Del mismo modo la legislación salvadoreña protege las relaciones de consumo y tienen de base el interés público y social regulado en la Constitución de la Republica de El Salvador.

3.8.2.1. Ley de Protección al Consumidor de Honduras

Creada por Decreto Legislativo N° 41-89, de fecha 7 de abril de 1989, la Ley de Protección al Consumidor, así como el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, por medio de Acuerdo N° 264-89, de fecha 25 de enero de 1990. Sin embargo, esta Ley fue derogada por el decreto 24-2008, de fecha 1 de abril de 2008, vigente desde el 7 de julio del mismo año.

¹⁶⁰Constitución de la Republica de Honduras, D.C., No 131, publicada el 11 de enero de 1982.

El objeto es proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores, disponiendo dentro de la misma, la integración y participación de los gobiernos locales, así como la comunidad internacional, otorgándole atribuciones y un glosario para el conocimiento de los aplicadores de la ley; también se regula los derechos y obligaciones los consumidores y asociaciones como su estructura y funciones.

Dentro de los derechos se menciona el derecho de reclamo, el cual tiene por finalidad intentar una solución al conflicto, importante para la investigación, diferenciándose con El Salvador; ya que, posee algunos de los medios alternos de solución de controversias, entre los cuales se encuentran dos tipos de procedimientos la conciliación y el procedimiento administrativo.

Observándose similitudes básicas se enuncian, la formación y educación al consumidor, la publicidad y la información igualmente la creación del Sistema Nacional de Protección al consumidor, ya que poseen la misma finalidad promoviendo y desarrollando políticas efectivas de protección a los consumidores¹⁶¹.

3.8.2.1.2 Dirección General de Protección al Consumidor de Honduras

El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor Hondureña establece que “la Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio a través de la Dirección General de Protección al Consumidor será la Autoridad de Aplicación de la Ley, su Reglamento y demás disposiciones legales complementarias emanadas de la misma”. Esta institución es una dependencia del Ministerio antes mencionado, y su presupuesto será

¹⁶¹Jacir, “Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica”, 58.

determinado según el Art. 109 de la citada Ley, así imponiéndole atribuciones enumeradas en el artículo 6 de la misma.

De acuerdo al art. 5 de la Ley de 1992, a la Dirección se le otorgo facultades para fijar y modificar los precios máximos de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales del mercado, en segundo lugar podía dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez, así como regular las importaciones y exportación, cuando así lo demandara el comercio internacional entre otras; pero, estas facultades legales no gozaban del suficiente compromiso político de Gobierno para ser puestas en marcha¹⁶², pero al reformar la Ley se suprimió este organismo y se creó en sustitución, la Defensoría del Consumidor con su estructura y diferentes funciones haciendo de la defensa de los consumidores un mecanismo de mayor eficacia, la cual se desarrolla en el siguiente capítulo.

3.8.3. Constitución de Costa Rica

Es similar el estudio de la Constitución de Costa Rica¹⁶³ y la de El Salvador en cuanto a la creación de la protección del derecho de consumo, ambas normas regulan en primer lugar la prohibición de los monopolios, los cuales restringen derechos que disminuyen la capacidad de gozar de un pleno derecho de consumo, ya que los intereses que se persiguen podría dar lugar a la utilización arbitraria de esta figura afectando a la población.

El Salvador y Costa Rica prohíben los monopolios por considerarse contrario a los intereses sociales, el legislador realiza excepciones mencionadas tales como “Las empresas constituidas en monopolios de hecho deben ser

¹⁶²Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 19-21.

¹⁶³Constitución Política de Costa Rica, D.C., emitida el 7 de noviembre de 1949, publicada el ocho de noviembre de 1994.

sometidas a una legislación especial. Para establecer nuevos monopolios en favor del Estado o de las Municipalidades se requerirá la aprobación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa, regulado por la Constitución de Costa Rica”.

La Constitución Política de Costa Rica, otorga reconocimiento expreso a los derechos de los consumidores de la siguiente manera: “los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias”.

Esta disposición constitucional reconoce los derechos de los consumidores y usuarios, mencionándolos puntualmente, convirtiéndolos en Derechos Fundamentales por estar expresados en la misma, asimismo garantiza su protección a través de los organismos que se constituyan en cumplimiento con este mandato, para llevar a cabo tal defensa.

Los Medios Alternos de Solución de Conflictos se encuentran regulados en la legislación costarricense en sus artículos 55, 64, 66 de la LPC, estableciendo la conciliación siempre antes del inicio del procedimiento administrativo siempre que se trate de intereses patrimoniales, el arreglo es aprobado por el funcionaron, ese arreglo tiene la misma eficacia e cosa juzgada material.¹⁶⁴

3.8.3.1 Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor de Costa Rica

Fue aprobada el 19 de noviembre de 1994 y entro en vigencia 19 de enero de

¹⁶⁴Jacir, “Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica”, 57.

1995, tiene como objetivo “proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas”.

Desarrolla las definiciones de consumidor, comerciante o proveedor, administración pública, también se desarrolla la racionalización y eliminación de tramites; es decir hacer los trámites más certeros, generando seguridad jurídica con mayor rapidez y menos coste económico, estableciendo un tema importante, la regulación de precios, también desarrolla la promoción de la competencia en consecuencia la aplicación en la cual se menciona las prácticas monopólicas.

Asimismo, desarrolla los distintos organismos encargados de la defensa de los derechos de los consumidores, como la Comisión de la mejora regulatoria, su estructura y sus funciones, como de manera relevante desarrolla lo básico, derechos, sus prohibiciones y el régimen de responsabilidad en similitud con El Salvador para evitar futuras controversias tendientes a la información del producto o servicio ofrecido en la relación de consumo.

Igualmente se desarrolla otro organismo en cuanto a los medios amigables de solución de controversias como lo es la conciliación y el arbitraje regulados en la mencionada ley, en comparación con El Salvador la Ley de Protección al Consumidor regula cuatro medios de solución de controversias, pero la pregunta estaría enfocada la efectividad de los cuatro medios de solución de controversias en cuanto a la aplicación de ellos, avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje, regulados en el artículo 108 de la Ley de Protección al Consumidor y aplicados por medio del Centro de Solución de Controversias

de la Defensoría del Consumidor, haciéndose notar el objeto de estudio el cual se basa en la efectividad que pueda poseer y en específico el arbitraje.

3.8.3.1.1 Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Tiene como objetivo¹⁶⁵ definir las reglas necesarias para la interpretación y aplicación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, contiene aspectos acerca de la regulación de precios de bienes de consumo entre otros, la promoción de la Competencia, así como de los procedimientos a seguir ante la Comisión para Promover la Competencia de la Defensa Efectiva del Consumidor, regula derechos, obligaciones, infracciones, los procedimientos a seguir ante la CNC y la lo concerniente a las Asociaciones de Consumidores. Se refiere a las sesiones de la Comisión para promover la Competencia y de la Comisión Nacional del Consumidor.¹⁶⁶

3.8.3.2 Entes gubernamentales de Protección al Consumidor en Costa Rica:

3.8.3.2.1 Comisión Nacional del Consumidor

La Comisión Nacional del Consumidor es un órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, es la encargada de Instruir los procedimientos administrativo sancionador en materia de protección del consumidor, además le corresponde la protección efectiva de los derechos e intereses legítimos del consumidor, así como velar

¹⁶⁵Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, D.L., N° 25234-MEIC, publicada el 1 de julio de 1996.

¹⁶⁶Cruz y otros, “La eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al consumidor vigente”, 102.

por el cumplimiento las disposiciones como la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la Competencia, esto según el Art. 44 de la misma.

Esta protección se manifiesta en la investigación y eventual sanción por el incumplimiento de las obligaciones del comerciante establecidas en el artículo 54 del mismo cuerpo normativo. Similar a la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, la cual crea por medio de la Defensoría del Consumidor crea el Tribunal Sancionador, ente creado como el ente máximo de procedimiento administrativo, destacando que antes de interponer demanda ante este ente, se deberá haber agotado todas las etapas de Medios Alternos de Solución de Controversias, el cual en materia de consumo el cual posee similares potestades a la que le otorga la Ley de Costa Rica a la Comisión Nacional del Consumidor.

3.8.3.2.2 Dirección de Apoyo al Consumidor

Es un órgano dependiente del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, encargado de proponer y ejecutar las políticas y acciones necesarias para la tutela de los intereses legítimos y la defensa efectiva de los derechos del consumidor, contemplados en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Para lograr sus objetivos, realiza actividades de educación e información, las cuales se ven complementadas con mecanismos y estrategias destinadas a ejercer un rol mediador, en situaciones que los consumidores y comerciantes se ven inmersos en algún conflicto de intereses relacionado con los derechos,

fomentando las vías de la negociación, o en su defecto, realizando a través de los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos¹⁶⁷.

3.8.3.3 Medios Alternos de Solución de Controversias

Contempla la conciliación en proceso judicial si se trata de intereses de tipo patrimonial disponible, conciliación, siempre antes del inicio del procedimiento administrativo siempre que se trate de intereses patrimoniales. El funcionario debe procurar avenir a las partes al arreglo, refiriéndoles las ventajas de los mecanismos de resolución alterna de conflictos y utilizando las técnicas y estrategias propias de la conciliación. El arreglo es probado por el funcionario, salvo que sea contrario a ley. El arreglo tiene la misma eficacia de cosa juzgada material.¹⁶⁸ De no lograrse el acuerdo o si las partes no se presentan a ella, se debe iniciar el procedimiento¹⁶⁹.

En cualquier momento y de común acuerdo, las partes pueden someter su diferendo de forma definitiva, ante un árbitro o ante un tribunal arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen. Los árbitros pueden cobrar honorarios por sus servicios. La decisión de someter al arbitraje un caso no impedirá que la CNC conozca o continúe conociendo de sus aspectos no patrimoniales, cuando se estime que está de por medio el interés de la colectividad.¹⁷⁰

3.8.4 Constitución de la República de Panamá

Garantiza la protección de los derechos del consumidor, debiendo establecerse por ley los mecanismos para su desarrollo, expresa lo siguiente:

¹⁶⁷Ibíd. 145.

¹⁶⁸Artículo 9 de la Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social

¹⁶⁹Jacir, "Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica", 58.

¹⁷⁰ibíd. 60-61.

“El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y condiciones de trato equitativo y digno, además establecerá los mecanismos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos”.¹⁷¹

3.8.4.1 Ley N° 45, Normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición

Según consta en el artículo 1, el objeto de la Ley N° 45 es “proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor”.¹⁷²

3.8.4.2 Medios alternos de Solución de Controversias

La Conciliación, como proceso oral e informal, que procura el avenimiento de las partes ante una queja del consumidor. Así se levantará un acta de lo actuado, y si no hubiera avenimiento se dejará constancia de ello, en caso de que el consumidor desee acudir a la vía jurisdiccional. En aquellos casos en que las partes alcanzaren avenimiento, el acta de conciliación, debidamente

¹⁷¹ Emitida el 11 de octubre de 1972 y reformada N° 1 y N° 2, de 5 y 25 de octubre de 1978, respectivamente, por el Acto Constitucional aprobado el veinticuatro de abril de mil novecientos ochenta y tres, y por los Actos Legislativos N° 1 de 1993 y N° 2 de 1994.

¹⁷² La Ley N° 45, Normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, de fecha 31 de octubre de 2007 y publicada en la Gaceta Oficial el día miércoles 7 de noviembre de 2007. Consta de 204 artículos, divididos en 7 títulos.

autenticada por la autoridad prestara merito ejecutivo. La ley designa a los acaldes Municipales de cabecera de provincia, para que puedan conocer del proceso de conciliación por razón de quejas que presenten por escrito los consumidores.

3.8.4.3 Análisis respecto a El Salvador

Las leyes costarricenses establecen, en cuanto a los Medios de Alternos de Solución de Conflictos, contiene normas referentes a los procedimientos a seguir en caso de infracción a las normas contenidas en la Ley, a diferencia de la LPC de El Salvador, la LPC de Costa Rica contempla únicamente a la Conciliación Personal y el Arbitraje.

En el caso de la Conciliación Personal esta permite la conclusión satisfactoria, en términos de tiempo, costos y resultados de una cantidad considerable de denuncias, generando como consecuencia inmediata la solución del conflicto planteado por los consumidores y el archivo de las mismas. El cual será llevado a cabo en el Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de Consumo el cual, funciona de manera similar al Centro de solución de Controversias de la DC.

Al realizar un análisis comparativo, a diferencia de El Salvador, la Constitución Guatemalteca obliga expresamente al Estado a tomar como una obligación fundamental la defensa de los consumidores, como la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación. En cambio, El Salvador únicamente se menciona en la parte final del inciso segundo del Art. 101 que el Estado defenderá el interés de los consumidores.

Esta Ley contiene disposiciones generales, así como regulaciones a las prácticas monopolísticas, como prohibiciones, excepciones, libre

competencia, sanciones, concentraciones económicas, condenas, entre otras. En comparación con la LPC de El Salvador, la Ley N° 45 también regula lo concerniente a la Competencia y monopolios, lo cual en el caso salvadoreño es protegido por la Ley de Competencia.

Asimismo, comparando la República de Panamá en cuanto a la Ley de protección al consumidor de El Salvador, es más amplia en cuanto a los mecanismos que pueden ejercer los consumidores para defender sus Derechos ya que en Guatemala solo son regulados la conciliación y el arbitraje de consumo en contra posición a nuestra ley que desarrolla de manera detallada los diversos medios alternos para resolver las controversias que se susciten entre consumidor y proveedor.

CAPITULO IV

ENTES RELACIONADOS CON LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS

A continuación, se estudia los entes gubernamentales instituidos para la protección de los derechos del consumidor, así como para dirimir algún conflicto que de la relación de consumo se derive instituyendo Medios Alternos de Solución de Conflictos para ello. Se identificará definiciones, características, competencias y su composición así como la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje para conocer cuales disposiciones se aplican al derecho de consumo.

4.1 Defensoría del Consumidor

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la palabra descentralización, acción y efecto de descentralizar y esta última significa transferir a diversas corporaciones u oficios parte de la autoridad que antes ejercía el gobierno supremo del Estado; relacionándolo con la investigación el Estado de El Salvador delega autoridad a la Defensoría del Consumidor el cual tendrá el cuidado y protección de los derechos de los consumidores, esto por medio de su ordenamiento jurídico (Ley de Protección al Consumidor).¹⁷³

Y para facilitar la solución de controversias de consumo acercando los servicios a la población, recibe atenciones a través de medios descentralizados ¹⁷⁴, los cuales permiten que los consumidores puedan

¹⁷³Henry Alexander Mejía, *Manual De Derecho Administrativo* (Editorial Cuscatleca, San Salvador, El Salvador, 2014), 122.

¹⁷⁴ A través de: Defensorías móviles, medios electrónicos, atención en línea, chat, correo electrónico, red social Facebook, red social twitter, teléfono directo, ventanillas descentralizadas y ciudad mujer.

ponerse en contacto¹⁷⁵ e interponer sus reclamos sin tener que trasladarse a la Defensoría del Consumidor a través los Centros de Solución de Controversias.

De acuerdo a lo expuesto por el Doctor Henry Alexander Mejía en su Manual de Derecho Administrativo existen dos formas de descentralización administrativa, siendo de interés para la investigación la descentralización institucional explicada de la siguiente manera: “se manifiesta por medio de las instituciones oficiales autónomas las cuales son creadas por virtud constitucional y las cuales deben cumplir ciertos requisitos como ser creadas mediante una ley¹⁷⁶, poseer una personalidad jurídica propia, y tener un patrimonio propio.

Con la legislación de 1992, se creó la Dirección General de Protección al Consumidor¹⁷⁷, dependiendo del Vice Ministerio de Comercio e Industria del Ministerio de Economía, la falta de presupuesto hizo menos efectiva la protección de los mismos. Como consecuencia en los años 2004-2009 se realiza un fortalecimiento, originando la creación de tres instancias: la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, el Tribunal Sancionador y el Consejo Consultivo, al primero le corresponde ejercer la administración, coordinación y supervisión de las actividades de la institución, así como ejercer la representación judicial y extrajudicial y la representación a nivel nacional e internacional. Y la segunda tienen la responsabilizas de ejercer la facultad sancionadora de conformidad a los establecidos en la Ley.

¹⁷⁵José Cruz Danis y otros, *Monitoreo del Consumo en El Salvador*, Defensoría del Consumidor (Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2017), 63.

¹⁷⁶ Son entes creados y extinguidos en virtud de la ley formal y esta a su vez le otorga personalidad y las convierte en corporaciones de Derecho público, las cuales se crearon para velar por la correcta aplicación de la Ley.

¹⁷⁷ Ente que posteriormente se sustituyó por la Defensoría del Consumidor otorgándole más y mejores atribuciones.

Dicho fortalecimiento se realiza con la aprobación de la LPC el 18 de agosto del 2005 y la entrada en vigencia desde el 8 de octubre del mismo año; la cual contiene dos objetivos fundamentales, siendo el segundo de ellos el que interesa para el presente apartado y consiste en: “crear a la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación”. La cual sustituyó a la Dirección General de Protección al Consumidor y fungía como dependencia del Ministerio de Economía, hasta la entrada en vigencia de la actual ley.

El fundamento legal de dicha institución se encuentra en el artículo 56 LPC el cual establece: “créase la DC, como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, tiene como función principal precisamente la aplicación de las normas contenidas en dicha ley dentro de todo el territorio nacional, artículo 60 LPC. La DC nace como una institución autónoma en contraposición a la Dirección General de Protección al Consumidor. En cambio, cuando nos referimos a una institución “autónoma” o descentralizada, significa que tal institución no tiene una relación de dependencia directa o jerárquica con ninguna otra institución.

La autonomía es una forma de organización por la cual las instituciones se encuentran sólo sujetas a la ley, gozando de independencia en sus acciones, tanto en su organización como en decisiones administrativas. Tienen además personalidad jurídica y un patrimonio propio. Una de las principales innovaciones de la Ley es precisamente que la Defensoría se crea como institución autónoma, gozando entonces de mayor independencia, para actuar únicamente sujeta a la ley en una efectiva defensa de los derechos del consumidor.

4.1.1 Características de la Defensoría del Consumidor

El artículo 56 de la LPC establece otras características a saber, las cuales a su vez son derivadas del hecho de haberle dado a la DC el carácter de una institución descentralizada, dentro de las que se encuentran: gozar de personalidad jurídica propia, tener un patrimonio propio y gozar de autonomía en lo administrativo y presupuestario.

Gozar de personalidad jurídica propia: para que una institución pueda considerarse descentralizada requiere contar con personalidad jurídica propia, sin depender de la personalidad jurídica del Estado para la realización de sus actividades; sino más bien con independencia jurídica para obligarse y adquirir derechos frente a otros entes o sujetos de derecho.

Tener un patrimonio propio: derivada de la anterior y surge además la autonomía económica, consistente en la libre disposición de los bienes que forman el patrimonio propio de la misma, en la aprobación y ejecución que hagan de su presupuesto sin injerencia de ninguna autoridad central.¹⁷⁸

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2017 es de \$5,650,840.00. La ejecución presupuestaria proyectada a mayo 2017 es de \$2,024,487.69. Entre los rubros más significativos del gasto, se encuentran las Remuneraciones (83.23%) y la Adquisición de Bienes y Servicios (14.54%), La variación en la ejecución del período con respecto al presupuesto inicial es de 3.95%. Esta variación es mayor a la observada para el mismo período el año anterior que fue de 2.2%; sin embargo, se encuentra en un nivel aceptable, dado los cambios en los planes iniciales.

¹⁷⁸En este contexto cabe mencionar que según el art. 91 LCP, el patrimonio de la Defensoría está constituido por: los recursos que el Estado le confiera inicialmente; las asignaciones que anualmente se establezcan con cargo a su presupuesto especial; los recursos que reciba en virtud de programas de asistencia de gobiernos u organismos nacionales e internacionales, y los bienes, valores o derechos que adquiera a cualquier título, así como sus productos y rentas.

Gozar de autonomía en lo administrativo y presupuestario: presupone no estar sujetos a la administración central; es decir, no están sujetos a las decisiones jerárquicas de ésta. “autónoma” significa que la institución no tiene una relación de dependencia directa o jerárquica con ninguna otra institución. Es una forma de organización por la cual las instituciones se encuentran sólo sujetas a la ley, gozando de independencia en sus acciones tanto en su organización como en decisiones administrativas¹⁷⁹.

La autonomía administrativa posee tres dimensiones, independencia de otra entidad, tiene un staff propio de funcionarios y posee una administración del presupuesto, en el caso de El Salvador hoy posee independencia, pero cuando inicio el trabajo no cumplía con esta característica la cual dependía del Ministerio de Economía hasta el 2005, poseía un staff propio, es decir, tendrá un presupuesto especial y su propio sistema de salarios.

Tiene, además, personalidad jurídica y un patrimonio propio. Una de las principales innovaciones de la ley es precisamente que a la Defensoría del Consumidor se le asigna un presupuesto (artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor) con el cual funcionara y prestara servicios; así como la juramentación de los miembros del Tribunal Sancionador, gozando entonces de una mayor independencia para actuar únicamente sujeta a la ley, para una efectiva defensa de los derechos del consumidor. Se encuentra además fortalecida tanto en las competencias que se le atribuyen como en su presupuesto para actuar y en los órganos que la conforman.¹⁸⁰

¹⁷⁹UNTAD, *Ley de Protección al Consumidor, versión Comentada*, (Algier impresores S, A de C.V, 2008), 18 y 106.

¹⁸⁰Danilo Josué Díaz Zepeda y otros, “Los Mecanismos Implementados por la Defensoría Del Consumidor para proteger los Derechos de los usuarios frente al suministro de Agua Potable prestado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, 2009), 99.

4.1.2 Competencias de la Defensoría del Consumidor

Desde la creación de la Defensoría obtuvo por mandato legal 18 competencias en comparación a las 6 atribuciones que tenía entre los años 1992 y 2005¹⁸¹; mismas que actualmente siguen en vigencia; las cuales están relacionadas con el objetivo principal, lograr la protección de los derechos de los consumidores, procurando conseguir una relación de equilibrio con los proveedores y consumidores para que se desarrollen de forma justa, brindándoles los medios de defensa.

Una de las más importantes es acreditar árbitros institucionales e independientes e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución de El Salvador y las leyes establecen¹⁸²; Así como podrá representar a los consumidores ante otras entidades administrativas o ante los distintos tribunales en defensa de los derechos que establece la ley¹⁸³.

4.1.3 Organización Administrativa

Regulada en el art. 61 de la LPC, sobresale la integración de tres instancias que poseen nombramiento del Presidente de la República: en primer lugar, la Presidencia de la Defensoría, luego el Tribunal Sancionador y en tercer lugar se encuentra el Concejo Consultivo; también se encuentran las Direcciones y Unidades Administrativas¹⁸⁴ que establezcan su reglamento interno, según las

¹⁸¹Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 23.

¹⁸²Artículo 58 literal g) Solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las Leyes.

¹⁸³Mirna Isabel Rivas López y otros, "Efectividad del Procedimiento Sancionatorio a través de las Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor" (Tesis de grado: Universidad de El Salvador, 2014), 70.

¹⁸⁴ La Dirección Nacional de Educación y Participación Ciudadana; la Dirección Nacional de Estudios, Verificación y Vigilancia; el Centro de Solución de Controversias; la Dirección de oficinas desconcentradas con una regional en San Miguel y Santa Ana., entre otras

necesidades del servicio; en relación en el artículo 65 establece que la Defensoría determinara la estructura administrativa y el funcionamiento de cada una de estas, mediante el reglamento interno y el manual de organización.

A la Presidencia de la Defensoría le corresponde, entre otras funciones, ejercer la administración, coordinación y supervisión de las actividades de la institución, así como ejercer la representación judicial y extrajudicial y la representación a nivel nacional pudiéndose hacer directamente o por medio de apoderados nombrados por la misma¹⁸⁵.

El Tribunal Sancionador es un ente colegiado de tres personas (no incluye a la Presidencia de la Defensoría) que tiene la responsabilidad de ejercer la facultad sancionadora de conformidad a los establecido en el Ley de Protección al Consumidor. Debe hacerse notar que la legislación separo la función político-administrativa de la función sancionadora, para garantizar mejor el debido proceso en la tramitación de los procesos sancionadores, es relevante mencionar que el procedimiento administrativo es distinto de los casos tramitados por medio del Centro de Solución de Controversias.

Es decir, que antes de desarrollar un procedimiento dentro del Tribunal, pasa por diversos filtros los cuales son los medios alternos de solución de controversias, desarrollados en capítulo anterior de no hacer efectivo los derechos de los consumidores, continua etapa y se desarrolla el procedimiento al no encontrar una posible solución, en los cuales intervienen las partes, así también podrá decretar medidas cautelares mediante resolución fundamentada¹⁸⁶, así como se previene, admite o se declara inoponible, se

¹⁸⁵ Según artículo 52 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

e¹⁸⁶ Aspectos generales del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor artículo 61

realiza el auto de inicio y se cita al presunto infractor, se realizan las audiencias y se observan los medios probatorios; por último se realiza la resolución el cual puede ser impugnado.

El Concejo Consultivo constituido por una representación de las universidades, de los gremios empresariales, de las asociaciones de consumidores y dos instituciones estatales que trabajan en temas vinculados a la protección del consumidor (Superintendencia de Competencia y el Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología) y la función es asesorar y servir como órgano de consulta a la Presidencia de la Defensoría.¹⁸⁷

4.2 Centro de Solución de Controversias

Regulado en el Cap. II de la LPC, en el art. 108, estableciéndolo para resolver los conflictos, a través de MASC, de manera simple, breve, gratuita y confidencial, los cuales se desarrollarán con personal capacitado para facilitar que sean las propias partes las que encuentren una solución definitiva a sus conflictos.¹⁸⁸ En primer lugar, tiene derecho a presentar sus denuncias de consumo de forma presencial o escrita y de forma electrónica. Así como recibir los servicios de asesoría, información y atención de denuncias gratuitamente, decorosas y de manera confidencial.

En segundo lugar tendrá derecho a conocer del estado de la denuncia¹⁸⁹, y así podrá presentar quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por los CSC, a través de los siguientes medios: buzones, correo electrónico en la Oficina de Transparencia, así como recibir respuestas oportunas, relacionado con los deberes por tener relación directa con los derechos, por lo cual al

¹⁸⁷Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 25.

¹⁸⁸UNTAD, *Ley de Protección al Consumidor, versión Comentada*, 139.

¹⁸⁹ Llamando al 910 o al teléfono que le facilito el técnico de la Defensoría que lo Atiende.

cumplirse contribuyen al respeto de los derechos de nuestros semejantes; de no hacerlo tendrá el deber de proporcionar la documentación completa para la tramitación de sus denuncias en los CSC, la cual contendrá identificación y datos generales del denunciante, así como los del proveedor y la descripción de los hechos.

La Presentación de los documentos que comprueben la relación de consumo con el proveedor, previo a la ratificación de la denuncia, como subsanar los requerimientos de información y asistir puntualmente a las citas. Por último deberá respetar el orden de llegada para ser atendido y el trato preferencial a las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres embarazadas o personas con bebés.¹⁹⁰

4.3. Asociaciones de Consumo

La legislación en materia de consumo establece la figura de las asociaciones de consumidores o de consumo. Para poder entender en qué consisten esta figura, primero se debe tener claro ¿qué es una asociación?, la cual es un grupo de personas que tratan de alcanzar un fin común, bajo el apoyo de todos los que la integran¹⁹¹. La figura de la Asociación se encuentra reconocida y protegida constitucionalmente como un derecho fundamental.¹⁹² Una vez definido en qué consiste una asociación, se definirá ¿que son las asociaciones de consumidores?, se entiende como un grupo de personas organizadas bajo la representación de una persona jurídica, la cual posea entre sus objetivos, estatutos o finalidades la protección de los derechos de los consumidores.

¹⁹⁰ Ver anexo 1

¹⁹¹Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro, D.L., No 894, Tomo N°33, D.O. 138, publicado el 12 de diciembre de 1996.

¹⁹²Constitución De El Salvador, D.E. N° 30, D.O. N°234 Tomo N°281, publicado el 16 de diciembre de 1983.

Actualmente existen 30 asociaciones de consumidores legalmente constituidas, de las cuales 16 están acreditadas, cuentan con una estructura de funcionamiento y legalidad reconocida. Con el fin de fomentar la participación ciudadana en la protección de los derechos de las personas consumidoras, destaca el financiamiento de proyectos para las asociaciones a través de fondos concursables; así como capacitación y formación de diplomados realizados junto con las universidades y el acompañamiento de las asociaciones en la “Defensoría móvil”

Asimismo, en este periodo la Defensoría y el Ministerio de Educación han trabajado en la formación de funcionarios, en tópicos relativos a la educación para el consumo sostenible desarrollando las capacidades de directores, asistentes técnicos pedagógicos y docentes; asimismo han desarrollado y elaborado guías de educación primaria (1 y 2 ciclo), otras para tercer ciclo y bachillerato, así como un cuadernillo de alfabetización en consumo sostenible. Es destacado que el tema de la educación para el consumo avanza como eje transversal en pilotaje con 470 centros educativos.¹⁹³

4.3.1 Estatutos

Los Estatutos son las reglas fundamentales del funcionamiento de una Asociación, pese a no poseer el carácter de norma jurídica, son vinculantes para los socios, pues se sometieron a ellos de forma voluntaria al ingresar en la Asociación. Dentro de los estatutos podríamos distinguir entre los contenidos establecidos por los socios y los contenidos obligatorios.¹⁹⁴

¹⁹³Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 95.

¹⁹⁴Fundación, Gestión y Participación Social, *Como crear una asociación*, en [Http://www.asociaciones.org/index.php?option=com_content&view=article&id=622&Itemid.](http://www.asociaciones.org/index.php?option=com_content&view=article&id=622&Itemid.), sitio visitado el 12 de septiembre de 2018.

También podrán contener cualesquiera otras disposiciones y condiciones lícitas que los promotores consideren convenientes, siempre que no se opongan a las leyes ni contradigan los principios configuradores de la asociación.

Los estatutos podrán ser desarrollados por un reglamento de régimen interno para regular todos aquellos aspectos del funcionamiento de la Asociación a los que se les quiera dar un desarrollo mayor. Para el caso de las asociaciones de consumo debe existir un elemento esencial el cual exige la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador ciertos requisitos, los cuales son desarrollados dentro de sus finalidades se encuentre la protección de los derechos de los consumidores, además de otros no menos importantes que van encaminadas a buscar la imparcialidad o evitar de cierto modo un beneficio o favoritismo a los proveedores.¹⁹⁵

4.3.2 Inscripción Registral y Personalidad Jurídica

Un punto muy importante es la inscripción registral, pero al tratar este tema se hablará de la persona jurídica, debido a que la legislación en materia de consumo de El Salvador establece que la Defensoría del Consumidor únicamente acredita a una asociación de consumidores, pero no le otorga una personalidad jurídica, por lo que surge una pregunta, ¿Qué es acreditación y personalidad jurídica?

La acreditación se entiende como la valoración que hace una institución, en

¹⁹⁵ Ser desinteresadas en la promoción de las causas comerciales o políticas; esto va encaminado a la búsqueda de la imparcialidad ya que si estas poseen esta clase de vínculos beneficiaran los intereses de proveedores perdiendo así la finalidad de las asociaciones de consumidores; no tener fines de lucro: requisito encaminado a la búsqueda de la imparcialidad, caso contrario se convertiría en un prestador de servicios

este caso la Defensoría del Consumidor sobre si una asociación puede o está capacitada verdaderamente para promover y defender verdaderamente los derechos de los consumidores, mientras que la personalidad jurídica se entiende como: las personas jurídicas son realidades sociales a las que el Estado reconoce o atribuye individualidad propia, distinta de sus elementos componentes sujetos de derechos y deberes, y con una capacidad de obrar en el tráfico por medio de sus órganos y representantes.¹⁹⁶

Una vez aclarado este punto, se debe tomar en cuenta que se siguen dos procesos registrales distintos, el primero para obtener la personalidad jurídica y el segundo para poder obtener la acreditación ante la Defensoría del Consumidor, para realizar el primer paso se poseen dos opciones totalmente validas, la primera formar una asociación con base en la Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro y que dicho registro lleva el Ministerio de Gobernación de El Salvador y la segunda es formar una asociación comunal, con base en el Código Municipal, cuyo registro dependerá del municipio en cual sea fundada esta Asociación.

La Inscripción de la asociación de consumidores en el registro llevado por el Ministerio de Gobernación, denominado Registro de Asociaciones y Fundaciones, inicia cuando ya se han cumplido todos los requisitos para la constitución de la asociación, el más importante que se realice en Escritura Pública y la persona encargada de la inscripción será quien según los Estatutos ostentará la representación legal de la misma, mediante solicitud por escrito dirigida al Director General del Registro, un vez presentada la documentación necesaria el registro, posee un plazo de noventa días para

¹⁹⁶Alberto Márquez González, *Persona Jurídica Parte General*, (Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., 1989), 23. disponible en http://drept.unibuc.ro/dyn_doc/relatii-internationale/cds-privat-2015-Persona-juridica-Parte-General.pdf.

verificar si se cumplen con todos los requisitos de ley, de no ser así se notificara de los posibles errores o faltas, teniendo a partir de la notificación cuarenta y cinco días para subsanar lo prevenido, de haberse subsanado se les otorga la personalidad y existencia jurídica.¹⁹⁷

La inscripción de las asociaciones bajo la normativa del Código Municipal es un trámite más expedito, en este caso la personalidad jurídica es otorgado por el Consejo Municipal, la constitución a diferencia de la anterior es un acta, una vez dado este paso y la creación de los estatutos de los mismos se procederá a presentar la solicitud y otorgamiento de la personalidad jurídica al consejo, y este a su vez posee quince días para verificar si existe prevenciones, si existiesen los interesados poseen quince días para subsanar y una vez realizado las correcciones necesarias el consejo ordenara la publicación del acuerdo de aprobación y de los estatutos en el Diario Oficial.¹⁹⁸ La acreditación de las Asociaciones de Consumidores la realiza la Defensoría del Consumidor a través del Presidente la misma, una vez posea la calidad de persona jurídica, y cumpla con los requisitos que la misma establece.

4.3.3 Constitución de Asociaciones

La constitución de las sociedades se puede realizar por dos vías, la primera de ellas, la que otorga el Ministerio de Gobernación en este caso la Ley y el Reglamento no establece un número mínimo de asociados para lograr la constitución, limitándose a mencionar que las fundaciones se constituyen por la agrupación de personas, por lo tanto, se intuye que se formarían por dos o más personas. Los Estatutos que aprueben los administradores serán los que

¹⁹⁷Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro, D.L., No 894, Tomo N°33, D.O. 138, publicado el 12 de diciembre de 1996.

¹⁹⁸Código Municipal, D.L., No 274, Tomo 290, publicado el 5 de febrero de 1986.

rijan la administración de la asociación, así como deberá contener los derechos y obligaciones que poseen los miembros. Además, de llevarse un libro de registro de miembros o afiliados, deberá estar actualizado en todo momento con los ingresos y salida de los miembros, una vez reunidos estos requisitos es posible iniciar con el proceso de registro ante el Registro de Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro.

La segunda, es mediante el Código Municipal de El Salvador, el cual permite que se puedan constituir Asociaciones comunales, las cuales gozan de personería jurídica, vale la pena aclarar que en este caso únicamente desarrollaremos el proceso de constitución que regula el referido código, ya que muchos aspectos más detallado se establecen o regulan mediante acuerdos tomados por cada consejo municipal, lo que sería casi imposible desarrollar debido a la gran cantidad de municipios con los que cuenta El Salvador. Los habitantes de las comunidades, barrios y ciudades, tienen el derecho de asociarse con el fin de buscar intereses comunes y solucionar problemas, como los pueden ser en materia de consumo u otros y para lograr esto pueden crear una asociación para actuar organizadamente y tener mayor incidencia.

Para constituir una asociación de consumo o de cualquier interés social, deben de tener un mínimo de veinticinco personas como miembros de la comunidad, estos deberán residir en la circunscripción territorial del municipio donde se constituye la asociación, para esto los socios fundadores, realizaran una asamblea general extraordinaria de constitución donde se encontraren presentes, el Alcalde o Funcionarios y empleados delegados para tal efecto, el cual se asentará en un acta. Así mismo deberán crear los estatutos en los cuales se establecerán el nombre, objeto, administración y quórum mínimo para la toma de decisiones, una vez cumplidos estos requisitos, se podrá

iniciar el proceso de registro.

Respecto a la participación organizada de las personas consumidoras, actualmente, existen 30 asociaciones de consumidores legalmente constituidas, de las cuales 16 están acreditadas, pudiéndose visualizar en el sitio Institucional de la Defensoría del Consumidor, cuentan con una estructura de funcionamiento y legalidad reconocida. Entre otras modalidades de apoyo de la Defensoría, con el fin de fomentar la participación ciudadana en la protección de los derechos de las personas consumidoras, destaca el financiamiento de proyectos para las asociaciones a través de fondos concursables; así como capacitación y formación de diplomados realizados junto con las universidades y el acompañamiento de las asociaciones en la “Defensoría móvil”.

En este periodo, la Defensoría y el Ministerio de Educación han trabajado en la formación de funcionarios en tópicos relativos a la educación para el consumo sostenible desarrollando las capacidades de directores, asistentes técnicos pedagógicos y docentes; asimismo han desarrollado y elaborado guías de educación primaria (1 y 2 ciclo), otras para tercer ciclo y bachillerato, así como un cuadernillo de alfabetización en consumo sostenible. Es destacado que el tema de la educación para el consumo avanza como eje transversal en pilotaje con 470 centros educativos.¹⁹⁹

4.4. Sistema Arbitral de Consumo

Según el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del gobierno de España, el Sistema Arbitral de Consumo es el instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos,

¹⁹⁹Quintanilla y otros, *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, 95.

consumidores y los empresarios o profesionales a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones y los conflictos que surgen en las relaciones de consumo, toda vez que la protección de los consumidores exija que éstos dispongan de mecanismos adecuados para resolverlas²⁰⁰.

4.4.1 Regulación Normativa

Es así como El Salvador pone a disposición los medios alternos de solución de controversias regulado en el artículo 108 de la Ley de Protección al consumidor, comparado al gobierno de España se encuentra diferencia radica específicamente regulada con ese nombre; en cambio en El Salvador están regulados cuatro medios alternos los cuales son: conciliación, mediación, avenimiento y arbitraje del cual se desarrollará el arbitraje.

Y se define como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, en el cual las partes pueden someterse de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrados²⁰¹ o por árbitros independientes que se conformaran para conocer dichas controversias.²⁰² En El Salvador de común acuerdo entre las partes se someterán ante un árbitro el cual resolverá la controversia actuando dentro de los principios y del debido proceso sin contravención a la Constitución²⁰³.

²⁰⁰Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de España, *Sistema de arbitraje*, <https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/sistemaArbitral>.

²⁰¹ Cuando se desarrolla con sujeción a lo que las partes pactan, con arreglo a Ley, a las normas y procedimientos expedidos por un centro de arbitraje.

²⁰²Olga Alexandra Soledispa Reyes O, "Necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la unión provincial de organización las campesinas de Manabí UPOCAM" (Tesis de magister: Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2013), 77

²⁰³ Artículo 119 de la Ley de Protección al Consumidor.

4.4.2 Características del Sistema de Arbitraje de Consumo

1ª) Es un juicio²⁰⁴, esto es, una contienda actual entre partes sometida a la resolución de un tribunal según artículo 118 de la Ley de Protección al Consumidor.

2ª) Origen generalmente contractual, según artículo 119 de la Ley de Protección al Consumidor.

3ª) Investidura privada del tribunal arbitral según artículo 129 de la Ley de Protección al Consumidor.²⁰⁵

4.4.3 Ámbito de Aplicación

Están sujetos los consumidores y proveedores sean personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativo a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios de los cuales surja una relación de consumo y de ello una controversia.

El arbitraje solo procederá:

1. Si lo han pactado en el contrato o en cláusula compromisoria accesoria al mismo.
2. Cuando las partes lo convinieren de manera expresa ante la Defensoría del Consumidor.
3. Esencialmente, el arbitraje procederá cuando no se lograre resolver el conflicto por medio de a conciliación o mediación.

²⁰⁴ a) Controversia o litigio; b) Partes entre los cuales la contienda tiene lugar, y c) Tribunal facultado para resolver esa disputa.

²⁰⁵ Zacapa, "Breves Comentarios del Arbitraje", 21.

4.4.4 Juntas arbitrales de consumo

Pueden ser de ámbito municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico. Además, existe una Junta Arbitral Nacional.

4.4.5 Composición

Estas Juntas están compuestas por un presidente y un secretario, cargos que recaen en personal al servicio de las Administraciones Públicas.

4.4.6 Competencia

La Junta Arbitral de Consumo competente para cumplir su objetivo principal, resolver reclamaciones de conflictos surgidos de una relación de consumo será aquella a la que, para ambas partes, de común acuerdo, sometan la resolución del conflicto. Si no existe un acuerdo expreso de las partes, será competente la Junta Arbitral territorial en la que tenga su domicilio el consumidor.

Cuando existan varias conocerá el asunto la de inferior ámbito territorial. No obstante, si existe una limitación territorial en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Junta Arbitral de Consumo a la que se haya adherido la empresa o profesional, y si éstas fueran varias, aquella por la que opté el consumidor.

4.4.7 Funciones

Están enfocadas a la regulación que las empresas o los proveedores, así como lo que significa tener el distintivo, por consiguiente, administra los datos, publicidad, y ofertas que realicen hacia el público. Así como el desarrollo

correcto de los procedimientos arbitrales de consumo.

4.4.8 Procedimiento Arbitral

1. Se inicia con la formalización de una solicitud, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente o a través de una Asociación de Consumidores y Usuarios. Una vez recibida se comprueba que reúna los requisitos de forma y de fondo exigidos legalmente y que la reclamación puede ser resuelta a través del Sistema Arbitral de Consumo.

2. Si el empresario o profesional reclamado está adherido al sistema, el presidente de la Junta Arbitral acordará la iniciación del procedimiento arbitral. Si no lo está, se le traslada la solicitud para que en el plazo de 15 días manifieste si acepta resolver el conflicto a través del Sistema Arbitral de Consumo o si rechaza la invitación a utilizar este sistema²⁰⁶. Así iniciado el procedimiento arbitral, el Presidente de la Junta designará un árbitro o un colegio para conocer el conflicto, luego se realizan la audiencia²⁰⁷

3. Por último el Colegio acordará las pruebas por propia iniciativa o la de las partes²⁰⁸ y finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada. Si las partes llegan a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si

²⁰⁶Si el empresario o profesional opta por rechazar la invitación al arbitraje o no contesta en el plazo concedido, se archivará la solicitud sin más trámites.

²⁰⁷A lo largo de todo el procedimiento las partes serán oídas dándoles traslado de todos los documentos, alegaciones o pruebas que se presenten. En particular se les requerirá expresamente para la contestación de la solicitud y para la audiencia, en la que podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente. En cualquier momento antes de que finalice la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante.

²⁰⁸Cuando las pruebas se acuerden de oficio o sea por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

de una sentencia judicial se tratase. Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial²⁰⁹.

4.5. Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de El Salvador y la Ley de Protección al Consumidor de El Salvador

Se ha considerado importante tomar en cuenta la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje²¹⁰ del año 2002, por ser una Ley generalizada sobre los Medios Alternos de Solución de Controversias en comparación de la Ley de Protección al Consumidor, proporcionada para proteger un derecho específico y determinado dentro de la Constitución de El Salvador, ella comprende requisitos básicos, estableciendo en sus considerandos, que su creación responde a intereses sobre la solución de diferencias, por medio del diálogo y la utilización de medios alternativos, que proporcionen soluciones creativas y ágiles a los asuntos tratados, con sencillez y mayor privacidad.

Ya que, si bien la legislación vigente reconoce algunos medios de solución alternativos, éstos no han tenido el adecuado desarrollo, por lo que se vuelve necesario fortalecer tales figuras, especialmente la relativa a la mediación, conciliación y arbitraje.

El arbitraje internacional y desarrollando que se entenderá por él, estableciendo los facultados que podrán someterse a arbitraje siendo personas naturales o jurídicas capaces, sobre materias civiles o comerciales respecto de las cuales tengan libre disposición; sus formalidades, sus requisitos, sus recursos y la renuncia al medio de solución de controversia en

²⁰⁹En un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

²¹⁰Código de Procedimientos Civiles, D.L., No 914, del 11 de julio del 2002, publicado en el. D.O. N° 153, Tomo 356, del 21 de agosto del 2002.

cuestión, honorarios y gastos sobre el Tribunal Arbitral, sus actuación, reglas y procedimientos, y lo relacionado al Laudo Arbitral.

El artículo 3 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje desarrolla el arbitraje como mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto, difieren su solución a un tribunal arbitral investido de la facultad de pronunciar una decisión en un laudo arbitral y por mediación, mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución con la ayuda de un tercero neutral.

Se concluye, ambas son similares en cuanto a su uso es limitado y su diferencia radica en proporcionarle la facultad de decidir sobre la controversia; en el arbitraje se constituye un tribunal, en cambio en la mediación son las personas quienes brindan un tipo de solución y el mediador ayuda a examinar dicha propuesta si es viable para resolver interviniendo para llegar a un acuerdo entre las partes.

La mediación como un medio a petición de parte, la defensoría nombrará un mediador quien será un facilitador de la comunicación entre las partes, luego procederá a citarlas para la primera audiencia para poder resolver la controversia; similar a la descrita en la Ley del 2002, ya que se resolverá la controversia con la ayuda de un tercero neutral; en el arbitraje en otorga el poder decidir la solución a un tercera persona ajena al problema, su diferencia es que este será gratuito, en materia de consumo según documentos entregado por el Centro de Solución en investigación previa.

CAPITULO V

EFICACIA DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCION DE CONTROVERSAS REGULADOS EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

En el presente capítulo se analiza la eficacia o la efectividad que poseen los Medios Alternos de Solución de Controversias, identificando causas, efectos y consecuencias objeto de la investigación, planteando la falta de aplicación del arbitraje de manera reiterada hipótesis a probar. Se estudia el rol que desempeña la Defensoría del Consumidor como el Centro de Solución de Controversias objeto de la Ley de Protección al Consumidor, por medio de la difusión no solo de los derechos de forma global que poseen las personas como consumidoras sino la difusión de los medios alternos de solución de controversias que tienen a su disposición, para conocer las diferencias entre utilizar el área jurisdiccional y la alternativa a esta. En consecuencia, se identifican las conclusiones a las que se arribó y las aportaciones que se realizan por medio de las recomendaciones a distintas instituciones y al Estado, las cuales ayuden a un uso adecuado de los medios, proporcionando herramientas necesarias para conocer sus ventajas y beneficios de escoger de manera adecuada dependiendo al tipo de conflicto.

5.1 Análisis de la tutela del derecho del consumidor a través del Medio Alternativo de Solución de Controversias como lo es el arbitraje

Respecto a la tutela del derecho del consumidor a través del arbitraje, se analiza entrevistas realizada al Centro de Solución de Controversias, en específico al director de dicha institución el cual verifíco que no es la generalidad tramitar conflictos por medios del arbitraje, sino que se tramitan

mayormente por medio de la conciliación y avenimiento.

Así la Defensoría ha tramitado casos en arbitraje en los sectores de Seguros, Paquetes Vacacionales y Servicios Financieros. En todos ellos ha logrado cumplir el plazo planteado por la Ley. Se han obtenido resultados tales como Laudos condenatorios, Laudos absolutorios, Sobreseimientos y Acuerdos extra procesales.

5.2 Causas, consecuencias y efectos que inciden en la limitación al uso del Arbitraje

La legislación salvadoreña, establece los MASC como mecanismos adheridos al Centro de Solución de Controversias, para dar una solución eficaz y temprana a los conflictos que se dan en las relaciones de consumo. También es una herramienta que se utiliza para que el Centro de Solución de Controversias funcione como un tamiz, el cual se encarga de filtrar los casos que verdaderamente necesiten que emanen de una solución del Tribunal Sancionador, como máxima autoridad.

En la actualidad únicamente hace uso del avenimiento y la conciliación, no obstante estar legalmente reconocidos la mediación y el arbitraje dentro de la LPC, en consecuencia, se acumulan casos los que conocerá el Tribunal Sancionador, los cuales con el ejercicio del arbitraje se conocerían en el Centro, sin embargo, se han resuelto dos casos por medio de arbitraje.

5.3 Desarrollo de caso resuelto por medio del arbitraje como Medio Alternativo de Solución de Controversia

Previo a desarrollar este caso, se debe mencionar unos datos de mucho interés, el Centro de Solución de Controversias conoció 7 casos de arbitraje,

uno de ellos el proveedor no aceptó el uso de este medio para dirimir el conflicto, 3 de estos casos los proveedores en audiencia de nombramiento de Árbitros conciliaron con los consumidores, los 3 restantes concluyeron el proceso mediante un laudo arbitral, pero de estos solo dos fueron favorables a los consumidores, de estos dos 1 fue llevado a cámara y esta confirmó el laudo a favor del consumidor.

Admitida la solicitud de Arbitraje en Derecho con fecha diecisiete de agosto de 2011 el día 27 de agosto de 2011 se realiza el acta del nombramiento de Árbitros institucionales del caso bajo número de referencia 73668, en el que se designa a dos Árbitros del terna que en su momento poseía el Centro de Solución de Controversias, de los cuales uno es designando por la parte proveedora y la otra por la parte consumidora, para poder llevar a cabo un arbitraje en Derecho, así mismo se citó para fecha 3 de septiembre del mismo año, para realizar el nombramiento del tercer árbitro ya que para la designación de este último debe de estar de acuerdo ambas partes.

El caso en cuestión se desarrolla debido a la denuncia presentada al Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, donde se solicitaba la nulidad del contrato, Opción de Compra de Acciones de Uso donde lo acreditaban como socio a un Club de Playa²¹¹, donde debía de pagar inicialmente un precio de \$6,500 para que su esposa y la persona que interpuso la demanda pudiesen ser socios, además de una cuota mensual de \$31.00 el cual sería destinado para el mantenimiento del hotel, dentro de los beneficios que incluía ser socio era ingresar en cualquier momento sin restricciones y con siete personas más solo con presentar su tarjeta como socio, y para hacer uso de ciertas instalaciones únicamente debería de

²¹¹Tribunal Sancionador, Resolución Interlocutoria, *Referencia*. 73668, año 2012 (Conocido en la Defensoría del Consumidor, mediante arbitraje, en contra de Hotel las Veraneras y Vacation Club of América).

reservar, la problemática radica que al momento de tratar de hacer uso del servicio no se les dejó ingresar a las instalaciones en un primer momento y cuando ingresan le informan que por el uso de ciertos beneficios deberá de pagar adicionalmente.

El consumidor solicitó que en Laudo Arbitral se declarará la nulidad del contrato y que se condenara al proveedor a cancelarlo la cantidad de \$2,750 la cual fue descontada de su tarjeta de crédito, asimismo al pago de \$2,000 en concepto de indemnización por daños y perjuicios ocasionados, asimismo que le fuese entregado el pagaré firmado por él, por la cantidad de \$5,200. El proveedor ofreció cuatro opciones al conflicto, la primera una cesión de derechos, la segunda, un descuento de un 15% por pronto pago total capital contrato actual, la tercera un periodo de gracia de sus cuotas de financiamiento y como una última opción la baja de la membrecía, sin aceptar ninguna de las alternativas, así mismo el proveedor posteriormente le ofrece dos opciones más, la cancelación del contrato, sin devolución alguna y la entrega de certificados de servicio, sin la aceptación del consumidor.

El Tribunal declaró no conocer el fondo de la demanda interpuesta por la parte demandante, ya que en este caso existía un litisconsorcio pasivo necesario, en consecuencia, el laudo de ser estimativo de las pretensiones, extendería sus efectos para dos sociedades de las cuales una de ellas no pactó ni intervino en el arbitraje ya que no posee representación en el país. No obstante, dejó a salvo el Derecho del consumidor de interponer su acción en un nuevo arbitraje debido a que la controversia no ha sido resuelta por existir litisconsorcio necesario pasivo²¹².

²¹² Previo al análisis de este caso en particular, se destaca la actuación por parte de los árbitros, al tener acceso se identifica la limitación con la cual actúan, ya que las partes dispuestas a tener una solución de manera rápida, certera y de menor costo económico aceptan pero solo obtienen más dificultades ya que al visualizar el Litis consorcio este tuvo que notificar a los terceros para que se pronunciasen.

5.4 La difusión por parte de la Defensoría del Consumidor de los Derechos de los Consumidores

Un Estado democrático debe salvaguardar en aras de la conservación del Estado de derecho, el acatamiento de los ordenamientos jurídicos, sobre todo tratándose de normas que impliquen derechos fundamentales, como en el caso de los consumidores, que sí bien no son considerados como un grupo vulnerable, sí se encuentran en un estado de vulnerabilidad ante las múltiples prácticas fraudulentas que existen en el mercado.²¹³

Así la Asamblea General de Naciones Unidas desde mil novecientos ochenta y cinco aprobó las “Directrices de la ONU para la Protección al Consumidor”, estableciendo a los gobiernos formular o mantener una política enérgica de protección al consumidor. Estas directrices fueron la base para consolidar una política de respeto a los derechos del consumidor y para fomentar su protección en cada Estado.

En esta línea, la nueva Ley de Protección al Consumidor -guiada por tales directrices- surge con la finalidad de garantizar la efectiva protección de los derechos del consumidor brindándole los medios para defenderlos y procurando que en las relaciones en el mercado exista un equilibrio entre los derechos de los consumidores y los proveedores, y que ambos tengan certeza y seguridad en cuanto a las condiciones en que se da la compra del bien o servicio.²¹⁴

Para lograr dicho fin, la LPC crea una nueva institución de carácter autónomo, descentralizada del gobierno, denominada “Defensoría del Consumidor”, que

²¹³Rivas López y otros, “Efectividad del Procedimiento Sancionatorio a través de las Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”, 59.

²¹⁴UNTAD, *Ley de Protección al Consumidor, versión Comentada*, 24.

es la encargada de hacer efectiva la protección de los derechos del consumidor. La nueva institución coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, integrado por todas aquellas instituciones públicas que tengan dentro de sus competencias la protección de los derechos de los consumidores en algunas áreas. Es importante conocer que la finalidad principal del Sistema Nacional de Protección al Consumidor es que todas las instituciones trabajen coordinadamente para lograr una mejor tutela y protección de los derechos del consumidor.

La Defensoría del Consumidor tiene como medios de difusión programas institucionales en radio y televisión (Defensoría 910 que se transmite cada miércoles a través de Radio Nacional y Radio Bálsamo; y enlaces con ARPAS de El Salvador, Canal 10, Canal 21 (programa Arriba mi Gente), en la Prensa Gráfica por medio de la Twitcam, redes sociales Twitter, Facebook y YouTube, sitio web institucional y boletines electrónicos; así como gestión y ejecución de planes de medios en radio y televisión en consecuencia es una institución descentralizada.

La información se distribuye en todas las sedes de la Defensoría del Consumidor a través de los circuitos cerrados de televisión (CCTV) instalados en los Centros de Solución de Controversias en San Miguel, Santa Ana, San Salvador y Plan de La Laguna²¹⁵. También por medio del afiche y brochure de derechos; y, en los talleres con proveedores, charlas educativa e informativa. También se difunde por medio de las redes sociales.

En concreto en el periodo de octubre 2005 a mayo 2009, se realizaron 1,218 capacitaciones a líderes comunitarios y estudiantes, entre otros; se brindó

²¹⁵Defensoría del Consumidor, Preguntas Frecuentes, <https://www.defensoria.gob.sv/ayuda/preguntas-frecuentes>.

apoyo en el proceso de organización de 11 asociaciones de consumidores, se hicieron aportes para la elaboración y difusión de cartas de derechos en 72 instituciones que ofrecen servicios a usuarios.

Entre junio 2009 y agosto 2015 se desarrollaron más de 1371 talleres y capacitaciones que en conjunto permitieron fortalecer el conocimiento de derechos de 152, 136 personas, dentro de las cuales se tuvieron como participantes a estudiantes y docentes, empleados públicos y privados, líderes comunitarios, periodistas y jueces, entre otros.

5.2.1 Causa: 1. Falta de cultura sobre medios alternos de solución de controversias.

Como se menciona en el acápite de derecho de educación en materia de consumo, el Estado es el encargado de velar por la protección del derecho de consumo, creando herramientas para que el consumidor conozca sus derechos creando personas responsables para accionar la administración de justicia. Actualmente se posee la Defensoría del Consumidor ente rector para la protección de dicho derecho, pero se prevé que no se encuentra una cultura para el uso de los medios alternos de solución de controversias sino la cultura es interponer el reclamo por la vía jurisdiccional en gran parte del territorio, notando la falta de una política Estatal para generar estudio sobre las ventajas de cada uno y su aplicación para cada caso en concreto.

Asi como se realiza el estudio del perfil del consumidor, se observan distintas graficas relacionada a temas de interés como lo son el acceso y equipamiento de hogares, consumo de bienes y servicios como acceso y uso de tecnologías lo cual genera como conclusión que, si bien es cierto han evolucionado a través del tiempo, pero es un porcentaje mínimo por lo cual estaríamos frente

a una evolución progresiva que no llega a la mayoría de consumidores y por lo tanto no poseen conocimientos ni de derechos del consumidor ni de los medios alternos de solución de controversias existentes hasta llegar a los Centros de Solución de Controversias son conocedoras del tema, ya que se le brinda un brochure detallando los distintos medios.

Refiriéndose a la participación de los ciudadanos en la solución de conflictos y el surgimiento de medios alternativos, María Guadalupe Márquez Algara pone en evidencia “la ineficiencia de los sistemas de administración de justicia, así como el reclamo de los ciudadanos para una administración de justicia confiable, eficiente y sobre todo oportuna. La cual se encuentra presente en la mayor parte de los países del mundo, lo que ha originado el surgimiento de medios de justicia participativos o alternativos, que han ido consolidándose como una tercera etapa en la resolución de los conflictos en los ciudadanos, al otorgar a estos una mayor participación en la búsqueda de soluciones a los conflictos.”²¹⁶

Avanzar hacia esta cultura requiere de inculcar a los ciudadanos más sentido de la cooperación en la solución de los conflictos, a través de la difusión cultural, se debe de conocer las ventajas que ofrecen los MASC, entre esas ventajas pueden citarse, la atención la cual se centra en los intereses de las partes en conflicto y no sólo a sus derechos y obligaciones, en consecuencia, los conflictos son resueltos como el técnico se lo indica y no como lo conoce cada consumidor teniendo como resultado obtenido a través de algunos de estos procedimientos, benefician, a menudo, a todas las partes involucradas, tienen impacto positivo en la relación futura de los contendientes, es decir, fomentan la transigencia, la tolerancia y la negociación ante la posibilidad de

²¹⁶María Guadalupe Márquez Algara, *Mediación y Administración de Justicia*, (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2004), 75.

un futuro conflicto de intereses, Desaparece el juez como autoridad, lo cual, desde el punto de vista psicológico, desinhibe a las partes para poner en la mesa de discusión, los verdaderos intereses que subyacen a la Litis; pero no posee la relevancia sugerida al tratar los consumidores sus conflictos²¹⁷.

5.2.1.1 Efecto

Es así que el porcentaje observado en el perfil del consumidor que no tiene acceso a la educación en materia de consumo, como las que, si poseen, pero carecen de cultura para utilizar los medios alternos en énfasis el arbitraje, y su efecto será el uso de la vía jurisdiccional; recordando que actualmente la globalización es vista bajo la óptica de los mercados financieros, en las economías y empresas del mundo.

Es necesario remarcar que el éxito de toda evolución demanda de la alineación de una serie de ventajas y desventajas, como del abuso de oportunidades, excedente de ingenuidad, falta de competencia y/o ambición por parte de los agentes involucrados, en el que podríamos encontrarnos inclusive como responsables nosotros mismos con nuestras prácticas o nuestros gobiernos.

Como la aplicación de los medios alternos de solución de controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor, en vez de utilizar la vía jurisdiccional que son Tribunales comunes, teniendo en cuenta la desventaja con respecto a las cargas de trabajo de los tribunales ya que tendrán como principal elemento de la petición el exceso de trabajo en los juzgados y por

²¹⁷Gustavo A Mireles Quintanilla, "Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Hacia una cultura de justicia participativa", *Revista del Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León* (2005): 6.

ende el atraso que genera y ello trae como consecuencia que la justicia no sea pronta y expedita.

8.3.2 Consecuencia

Es la falta aplicación del MASC para dirimir conflictos con especificidad en el arbitraje ya que en el país solo se posee un expediente, creando así una carga innecesaria para Tribunal Sancionador en su calidad de órgano facultado para instruir procedimientos administrativos sancionatorios, producida por la falta de cultura para dirimir conflictos por medio del arbitraje el cual trae como consecuencia que la justicia sea pronta y expedita.

5.2.2. Causa: 2. Burocracia en los medios alternos de solución de controversias

Según la Dra. Ana Evelyn Jacir de Lovo en la presentación de la PNPC, plantea si los mercados fueran perfectamente competitivos el Estado dejaría su papel regulador y supervisor. No obstante, existen fallas del mercado como la formación de monopolios, oligopolios y desigualdades provenientes del acceso a la información, entre otros factores, así el consumidor se encuentra en asimetría que requieren una protección especial.²¹⁸

La burocracia inmersa dentro de los procedimientos resueltos mediante un técnico que detente el poder, como lo pueden ser el conciliador, mediador y el árbitro según sea el caso; de acuerdo a la teoría de la dominación burocrática de Max Weber, trata de establecer las condiciones en las que la persona que

²¹⁸Karla María Fratti De Vega. *El Derecho de Consumo en El Salvador* (San Salvador, El Salvador, 2013), <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/738/1/EI%20Derecho%20de%20Consumo%20en%20El%20Salvador.pdf>

detenta el poder justifica su legitimidad y las formas en que los sujetos sobre los que se ejerce el poder se someten a él.²¹⁹

Es decir, favorece a los poderosos a quienes se les percibe con una mejor posición negociadora, como consecuencia surge una controversia sobre si las negociaciones son aconsejables cuando las partes en litigio están en una situación de evidente desigualdad de poderes, como es el caso de consumidor y empresa, ya que, en ocasiones, se terminan produciendo resultados injustos; así la amplia libertad para alcanzar soluciones distorsiona la voluntad del legislador.²²⁰

En El Salvador al realizar la aplicación de los medios alternos de solución de controversias, regulados en materia de consumo, se observa un procedimiento regulado para cada uno de ellos se puede verificar en la Ley de Protección al Consumidor, el avenimiento, conciliación, mediación y el arbitraje el cual posee un procedimiento extenso y similar al de la vía jurisdiccional, por lo cual podría decirse que no tendría razón de ser ya que el medio alterno surgió para poder terminar un conflicto de manera legal, rápida y expedita, así como surge también la duda de las actuaciones de los árbitros para lo cual la ley establece la recusación.

Pero esto va más allá de citar el artículo 126 de la Ley de Protección al Consumidor, sino de proponer técnicos en materia de consumo de naturaleza privada, de forma que se crearen centros privados alternos de solución de controversias, así como otros países lo poseen, para crear seguridad en cuanto a la aplicación de estos métodos; creando un mejor abastecimiento de

²¹⁹ Max Weber, *Economía y Sociedad: Fondo de Cultura Económica*, (Editorial México, 1969), 716-752.

²²⁰Wendolyne Nava González, "Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: Un Acceso a la Justicia Consagrado como Derecho Humano en la Constitución Mexicana", *Revista Mexicana de Derecho Constitucional* (2017): 25.

la administración de justicia y diluyendo la problemática de la burocracia en nuestro país.

Así, México posee el Centro de Mediación Privada el cual es un espacio dedicado a la mediación, está formado por especialistas en diferentes áreas del Derecho, todos ellos Mediadores Privados Certificados por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, quienes ponen a su servicio su experiencia y amplios conocimientos para ayudar a la prevención y solución de problemas legales a través de la Mediación.

Su diferencia se encuentra en que los Mediadores Privados Certificados por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, se encuentran dotados de fe pública para la celebración de los propios convenios de mediación. Con esto se garantiza la certeza jurídica de los mediados ya que los convenios emanados de este proceso son cosa juzgada. En cambio, el público busca brindar a la población un Medio Alternativo de Solución de sus Controversias, sin tener que erogar grandes cantidades de dinero y sin tener que esperar a que se resuelvan los interminables juicios. Se trata de la justicia en manos de los propios interesados y no en manos del Estado.

5.5 Falta de aplicación del arbitraje como Medio Alternativo de Solución de Controversias

Tanto la Defensoría del Consumidor así como el Centro de Solución de Controversias se encargan de dar cumplimiento al mandato constitucional de protección al consumidor, por medio del uso de los Medios Alternos de Solución de Controversias, para solventar alguna inconformidad por parte del consumidor frente al proveedor realizándose de manera, gratuita, breve simple y confidencial, con lo cual se comprueba la segunda hipótesis particular,

establecida en el anteproyecto, la cual es la limitación de elección sobre los medios a utilizar; ya que el arbitraje como centro de la investigación, por tener un procedimiento se deben agotar las instancias según el artículo 119 de la Ley de Protección al Consumidor, con lo cual por ley se realiza la limitación. Habiéndose desarrollado los medios alternos de solución de conflictos suscitados en las relaciones de consumo entre los consumidores y los proveedores, que tienen acceso los consumidores salvadoreños para poder defender sus derechos como lo establece la Constitución, en consecuencia es necesario realizar un análisis sobre la falta de aplicación del arbitraje como medio alternativo de solución de controversia, aun y cuando este se encuentra regulado, para examinar las causas que en la actualidad son obstáculo para la aplicación de todos los medios de solución de conflictos regulados en Ley de Protección al Consumidor, antes realizando desarrollo del arbitraje.

5.6 Fallo en la distribución de recursos destinado al Centro de Solución de Controversias.

Como punto previo, debemos recordar la ubicación de El Salvador, el cual se encuentra en el corazón de América Central, durante años el crecimiento económico de América latina ha sido poco, y si ésta ha crecido de forma considerable ha sido al norte y sur del continente, no así la región central.

Según las últimas proyecciones económicas del Banco Mundial, es que los países de Centroamérica siguen presentando situaciones muy diversas, con tasas muy positivas en algunos casos y otras más modestas. En el extremo positivo tenemos a Panamá donde se esperan tasas de crecimiento por encima del 6 por ciento entre el 2016 y el 2018. Del otro lado encontramos a países como El Salvador, que se prevé que crezca entre el 2.2 y el 2.3 por ciento entre 2016 y 2018.

No solo presenta un estancamiento económico desde hace tiempo, ello se debe en gran parte a los retos fiscales que está enfrentando, el crecimiento económico es vital para el desarrollo como región, de manera que todos los miembros de la sociedad, y particularmente los más desfavorecidos, se beneficien de él. El reto de Centroamérica es el de seguir trabajando para acelerar ese crecimiento.²²¹ En consecuencia se estudia el presupuesto público el cual es un instrumento de gestión que proyecta ingresos y gastos públicos, con el fin de poder brindar los bienes y servicios indispensables para la satisfacción de las necesidades de la población, de conformidad con el rol del Estado.²²²

Así el presupuesto público de la Defensoría del Consumidor, durante el año 2018 fue de más de cinco millones y medio de dólares, de los cuales se designan a la Dirección y Administración Institucional \$1,811,205 de dólares y a la Gestión Operativa Institucional, \$3,859,125 siendo este último el que se designa para atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna; promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana y vigilar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.

Está íntimamente relacionado con la falta de cultura que poseen los consumidores para resolver los conflictos por medio de Medios Alternos de Solución de Controversias, contraria a la jurisdicción , que de forma lenta resuelve conflictos y esta sobresaturada, con la apuesta al conocimiento de

²²¹Banco Mundial, *La importancia que Centroamérica siga creciendo*, en <http://www.banco-mundial.org/es/news/opinion/2016/07/15laimportanciadequecentroamericasigacreciendo>.

²²²Transparencia Fiscal, *Presupuestos Públicos*, en http://www.transparenciafiscal.gob.sv/ptf/es/presupuestospublicos/proyectosderpresupuestos/ano2018.html#_vtab2958.

las ventajas de los medios alternos de solución de controversias, todas las personas consumidoras tendrían acceso a una justicia más rápida y de menor costo, por lo tanto debería distribuirse el presupuesto para una política de medios alternos en materia de consumo, ya que cualquiera podría decir está inmerso dentro del derecho a la educación en materia de consumo pero esto solo tiene relevancia en cuanto al conocimiento de los derechos del consumidor y dejando de lado los beneficios y ventajas de cada uno de ellos; pudiendo comprender el conflicto el mismo consumidor y así el mismo tramitar el que le pareciere más conveniente.

La designación Presupuestaria de la Defensoría del Consumidor se ha mantenido desde el año 2009, pero el número de atenciones brindadas crece considerablemente cada año, pero no por el conocimiento directo sino por el abuso del proveedor, lo cual genera un problema financiero ya que a mayor uso de sus servicios es mayor el gasto que se realiza, lo cual repercutirá en una mala calidad de los servicios que se prestan.

5.7. Eficacia de los medios alternos de solución de controversias en la tutela de los derechos de los consumidores

En primer lugar, actualmente se tiene un mayor conocimiento de los derechos de los consumidores por medio de la Ley de Protección al Consumidor, pero no de las ventajas y desventajas que ofrece la utilización de los diferentes medios alternos, sino hasta la interposición del reclamo se conoce sobre ellos sin poseer un estudio a fondo sobre la materia la cual hace menos eficiente la toma de la denuncia.

Estos derechos se dan a conocer de manera efectiva y en todo el territorio nacional, por medio de los diferentes métodos, los cuales son: ventanillas en

ciudad mujer, defensoría móvil, teléfono 910, Centro de Solución de Controversias en diversos municipios, defensoría en línea y defensoría departamentales, materiales y afiches didácticos.

Así se comprueba la hipótesis general, desarrollada en el anteproyecto de investigación, la cual se establece sobre la falta de cultura en materia de consumo para resolver sus conflictos por medios de los medios alternos al no saber sus ventajas, siendo conocedoras de sus procedimientos al momento de la interposición de la denuncia.

En cuanto al acceso a la información hacia la población salvadoreña la cual no todas las personas la poseen, según el perfil del consumidor y las que si poseen acceso, no poseen la cultura de estudiar más allá de los derechos, la aplicación de los medios alternos, sus ventajas de acuerdo al medio, sino estas personas son conocedoras de ellos en el momento de la interposición pero por la demanda que posee para resolver denuncias los técnicos legales no brindan ventajas de cada medio, ya que sería pérdida de tiempo.

Se observa que de no utilizar los medios alternos ya sea avenimiento, conciliación, mediación y arbitraje se satura el Tribunal Sancionador, ya que según el artículo 143 de LPC establece literal taxativos por el cual se tramitara la denuncia en este ente, los cuales indican que de no haber conciliación o mediación ni arbitraje se tramitara el procedimiento sancionatorio, encontrándose frente a la saturación de este ente el cual como se mencionó anteriormente tramita casos que a su ritmo son resueltos y tramitándose en centro alternos privados ayudarían a agilizar la administración de justicia como anteriormente se ha verificado, así también mejoraría protección de los derechos del consumidor que es la hipótesis específica.

Por consiguiente, se tuvo acceso a un caso brindado por la Defensoría del Consumidor por medio de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, No. 123761, en el cual se manifiesta que en el año 2001 adquirió al contado un vehículo por el precio de \$10,172.00 dólares, marca Chevrolet, Monza año 2001, y que por motivo ajenos a su voluntad incurrió en mora y el proveedor inicio un juicio ejecutivo en el año 2002, entrego el vehículo al proveedor y los cobros recayeron en el fiador, es el caso que el fiador murió en el año 2004 y está reportada desde el año 2004 en DICOM EQUIFAX por la cantidad de \$2,096.69 dólares, y la consumidora no está de acuerdo con el reportaje ya que ella nunca firmo autorización para que compartieran su información en DICOM EQUIFAX, por lo que considera que es un reporte indebido.

En este caso la denuncia se resolvió en la primera etapa de la aplicación de los Medios Alternos de Solución de Controversias la cual es la del avenimiento; ya que la pretensión de la consumidora es que a través de los Medios Alternos se le pida al proveedor compruebe que existe autorización para ser reportada en DICOM EQUIFAX, de no comprobarse la acreditación de tal reporte sea eliminada de la base de datos DICOM EQUIFAX, todo reporte de mora histórica y actual lo más pronto posible, en base al artículo 18 literal g) de la Ley de Protección al Consumidor, realizándose un acta de avenimiento informándose así el cumplimiento del acuerdo, caso contrario seguir con la aplicación de los medios alternos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

1. La Defensoría del Consumidor a pesar de ser la encargada de velar por los derechos de los consumidores en El Salvador, posee obstáculos para brindar una adecuada administración de justicia, entre esos se encuentra la falta de cultura de la población sobre las ventajas de la utilización de los medios alternos en énfasis al arbitraje por lo cual incide en la saturación de los casos tramitados dentro del Centro como del Tribunal Sancionador.

2. La mala distribución de recursos para poder llegar a todos los consumidores para capacitarlos, haciendo de su conocimiento las ventajas de resolver su conflicto por medios alternos a la jurisdicción, limita una adecuada administración de justicia, debido a que estas personas tienen conocimiento de estos medios solo cuando se suscita el conflicto, por lo tanto, se presentan al Centro de Solución de Controversias.

3. Los técnicos contratados para brindar asistencia a los consumidores en la solución de las controversias, al ser de una institución pública podrían llegar a ser influenciados por la burocracia; en consecuencia, esto incide en la confiabilidad que tienen los consumidores al momento de tramitar sus conflictos dentro del Centro de Solución de Controversias.

2. Recomendaciones

1. A la Defensoría del Consumidor, realizar una mejor distribución presupuestaria, brinde mayor apoyo al Centro de Solución de Controversias a fin de implementar talleres, o centros de estudios en materia de Medios

Alternos para conocer origen, ventajas, procedimientos; aplicándolos a casos prácticos para capacitarlos según sea el caso a resolver para una mejor administración de justicia y concebir la pronta y ágil aplicación de la norma.

2. Al Ministerio de Educación reformular las políticas de educación superior, para que, por medio de la Defensoría del Consumidor a través del Centro de Solución de Controversias se implemente una cátedra de Medios Alternos de Solución de Controversias dirigida a la Universidad de El Salvador, para fortalecer la cultura de medios alternos y disminuir la carga excesiva del área jurisdiccional como la del Tribunal Sancionador.

3. Al Estado implementar la creación de un Centro Privado de Medios Alternos de Solución de Controversias, que funcione similar al reproducido por México, el cual dota de fe pública a abogados capacitados, lo cual equilibrara al sector público como al privado para disminuir la burocracia.

4. A la Asamblea Legislativa, que tenga a bien, reformar la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a la creación y funcionamiento de un centro privado de medios alternos paralelo al del sector público.

BIBLIOGRAFIA.

LIBROS:

Alemán, Juan Daniel. *Instrumentos Jurídicos del Sistema de la Integración Centroamericana*, 3ra ed. 2011.

Dalton García, Roque Antonio. *Mármol Miguel Los Sucesos de 1932 en El Salvador*. 2 Ed. Editorial Universitaria Centroamericana. Centroamérica, 1982.

Danis, José Cruz. Denis Salvador Valencia y Mario José Mendoza. *Monitoreo del Consumo en El Salvador*, Defensoría del Consumidor. Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2017.

Farina Juan M. *Defensa del consumidor y del usuario*. Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, Buenos Aires, 1995.

Fortín Magaña, Rene. *Constituciones Iberoamericanas, El Salvador*. México, 2016.

Flores, Armando. *Centro para la Defensa del Consumidor 15 Años, Logros*. AP&C edición BGM editores, San Salvador, El Salvador, 2006.

Jacir de Lovo Ana Evelyn. “Compendio Estado de la Protección de los Derechos del Consumidor en Centroamérica”. CONCADECO (2009): 56.

Lorenzetti, Ricardo Luís. *Consumidores*, 2 ed. Editorial Rubinzal – Culzoni: Buenos Aires, Argentina, 2009.

Martínez Julia Evelin. *Mecanismos Públicos y Privados de Protección al Consumidor*. (FUNDAUNGO, San Salvador, 1998).

Márquez Algara, María Guadalupe. *Mediación y Administración de Justicia*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2004.

Mena Castro, Armando Enrique. *Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor*. Defensoría del Consumidor, Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2015.

Mejía, Henry Alexander. *Manual De Derecho Administrativo*. Editorial Cuscatleca, San Salvador, El Salvador, 2014.

Muños, Fernando. *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014: Centro regional de servicios para américa latina y el caribe*. PNUD editores, 2013.

Ovalle Favela José. "Derechos del Consumidor". *Revista de Derecho Privado*. México, No 12 (2005).

Parkinson, Lisa. *Mediación familiar: Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Editorial GEDISA, España, 2009.

Pérez Luño, Antonio Enrique. *La tercera generación de derechos humanos*. Aranzadi, Navarra, 2006.

Orlando Mendoza, Marcela. *Derechos del consumidor: Ciudadanía en acción*. Editorial EDIUNC, Argentina, 2005.

Osorio, Manuel. *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*; 2da ed. Editorial Heliasta S.R.L, Buenos Aires, Argentina.

Quintanilla, Alejandra, Abraham Mena y Diana Castro. *Institucionalidad y Derecho de Consumo en El Salvador*, Defensoría del Consumidor, (Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares, San Salvador, 2015).

Palacio Lavín, Antonio Riva. *El Pacto Internacional de Derecho Económicos, Sociales Y Culturales D. R.* © Comisión Nacional de los Derechos Humano. Editorial Zeury, S. A. de C. V., México, 2012.

Sandoval Terán, Areli. *Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Exigibles y Justiciables*, Coordinadora del Programa Diplomacia Ciudadana, DESCA y Social Watch. México, D.F., 2010.

Simón Rodríguez Arias, Pablo Víctor. *Que debo tener en cuenta cuando consumo*. Editorial FOJUCC, Chile, 2012.

Sosa Olán, Henry. *El Concepto de Consumidor en el Ordenamiento Jurídico Europeo y Español*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 2015.

Salvador Valencia, Denis, Francisco Munguía y Julio Sigüenza. *Perfil del consumidor salvadoreño en el siglo XXI*, Defensoría del Consumidor. Equipo Maíz, edición y coordinación editorial Fausto Valladares San Salvador, El Salvador, 2008.

Weber. Max, *Economía y Sociedad: Fondo de Cultura Económica*. Editorial México, 1969.

Tesis:

Álvarez Benavides, Alba Guadalupe; Carlos Hernández y Argelia López, “*Propuesta de un plan estratégico de mejora para el clima organizacional del*

Centro de Solución de Controversias en la Defensoría del Consumidor regional de oriente de san miguel en el año 2010". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, Regional de Oriente, El Salvador, 2010.

Armijo Serrano, Roberto Facundo, "La Evolución de la Ley de Protección a los derechos de los consumidores". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, EL Salvador, 2009.

Burgos Castro, Patricia Elizabeth y Ofelia Tobar Rivas, "Medios Alternativos de Solución de Conflictos Mercantiles en El Salvador". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 1998.

Cea Flores, Marta Hortensia y Nadia Beatriz, Ramos Díaz, "El arbitraje Civil y Comercial en El Salvador dentro del Marco Jurídico de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 2004.

Cruz Mejía, Sandra Carolina, Cecilia Guadalupe González Cantarero y Claudia Verónica Joaquín Candelario, "La eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al consumidor vigente". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, San Salvador, 2009.

Díaz Zepeda, Danilo Josué, Yoselin Carolina, Mejía Quijada y Vilma Ivette, Rivera Ramos, "Los Mecanismos Implementados por la Defensoría Del Consumidor para proteger los Derechos de los usuarios frente al suministro de Agua Potable prestado por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados". Tesis de grado: Universidad de El Salvador, 2009.

Maritza Lisol Maldonado Mayorga, “Marco Regulatorio de los Derechos del Consumidor del Servicio de Energía Eléctrica en El Salvador”. tesis de grado: Universidad Francisco Gavidia, El Salvador, 2003.

Macho Gómez, Carolina, “Los ADR «Alternative Dispute Resolution» En El Comercio Internacional”. Tesis doctoral: Universidad de Cantabria, España, 2013.

Matute Morales Claudia, “El Desarrollo de los Métodos Alternativos de Solución de Controversias en América Latina”. Tesis de grado: Universidad de Carabobo, Venezuela, 2004.

Méndez Hernández, Marta Angélica; “Algunas consideraciones sobre la Integración Económica Centroamericana”. Tesis Doctoral: Universidad de El Salvador, San Salvador, 1977.

Rivas López, Mirna Isabel, Monica Lisette, Rivera Melara y Lilian Del Carmen, Ticas Callejas, “Efectividad del Procedimiento Sancionatorio a través de las Resoluciones del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor”. Tesis de grado: Universidad de El Salvador, 2014.

Rosales Castro, Jeffrey y Lineth Arce Valverde. “Derecho del Consumidor como Derecho Humano de Tercera Generación, su Protección y Defensa en la Legislación Contenciosa Administrativa Costarricense”. Tesis de grado: Universidad de Costa Rica, 2012.

Soledispa Reyes O, Olga Alexandra, “Necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la unión provincial de organización las campesinas de Manabí UPOCAM”, Tesis de magister: Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2013.

Nelson Arístides Zacapa Aparicio, “Breves Comentarios del Arbitraje” (Tesis Doctoral: Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador, 1997), 15.

LEGISLACION:

Ley de Protección al Consumidor, D.L. N°159, Tomo 316, publicado el 31 de agosto de 1992

Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776; Diario Oficial No.: 166; Tomo No.: 368; publicado el 08 de septiembre del 2005 y modificado el 31 de enero del 2013.

Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776, Diario Oficial, No. 166, tomo No. 368, el 8 de septiembre y entró en vigencia el 8 de octubre ambos del 2005.

Ley de Protección al Consumidor, D.L. No. 776, Tomo No. 368; emitido el 18 de agosto de 2005, publicado el 08 de septiembre de 2005 y modificado por ultima ves el 31 de enero de 2013

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, D.E. No. 407, Diario Oficial No. 104 y tomo No. 407, publicado el 10 de junio de 2015.

Política Nacional de Protección al Consumidor de El Salvador, San Salvador, El Salvador 2010-2020.

Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. D.L. No. 141, 1 de octubre de 2009; D.O. No 203, Tomo No. 385, publicado el 30 de octubre de 2009

Ley de Protección al Consumidor y Usuario de la República de Guatemala, D.L 006-2003, Diario de Centro América el día 11 de marzo del año 2003, entro en vigencia el 26 de marzo del 2003.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Guatemala, D.E., 777-2003, el 10 de diciembre del 2003 entrando en vigencia el 22 de diciembre de 2003.

Constitución de la Republica de Honduras, D.C., No 131, publicada el 11 de enero de 1982.

Constitución Política de Costa Rica, D.C., emitida el 7 de noviembre de 1949, publicada el ocho de noviembre de 1994.

Reglamento de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, D.L., N° 25234-MEIC, publicada el 1 de julio de 1996.

Ley de Asociaciones y Fundaciones Sin Fines de Lucro, D.L., No 894, Tomo N°33, D.O. 138, publicado el 12 de diciembre de 1996.

UNTAD, *Ley de Protección al Consumidor, versión Comentada*. Algier impresores S, A de C.V, 2008.

REVISTAS:

Alegría, Héctor y Jorge Mosset Iturraspe, "Contratos Comerciales", *Revista de Derecho Privado y Comunitario*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, Argentina, (1994): 221

Álvarez Stella Gladys & Elena Inés Highton, La Mediación en el Panorama Latinoamericano. "*Revista Jurídica de Universidad de Palermo*". (Buenos Aires, 1988): 5

FUSADES. "Doce años de leyes de protección al consumidor". *Revista: boletín de Estudios Legales*, No. 44, San Salvador (2016): 1-10.

FUSADES. “Comentario a la Ley de Protección al Consumidor”. *Boletín de Estudios Legales*, No. 57. San Salvador (2005): 1-10

Herrera Tapias, Belaña. “Una Aproximación Al Novísimo Derecho Del Consumo* An Approach To Consumer Law Novisima”. *Revista Jurídicas CUC*, Número 6, Barranquilla, Colombia, (2010): 40

Mireles Quintanilla, Gustavo A. “Métodos Alternos se Solución de Conflictos: Hacia una cultura de justicia participativa”, *Revista del Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León* (2005): 6.

Nava González, Wendolyne. “Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: Un Acceso a la Justicia Consagrado como Derecho Humano en la Constitución Mexicana”. *Revista Mexina de Derecho Constitucional* (2017): 25.

DICCIONARIOS:

Cabanellas de las Cuevas, Guillermo. *Diccionario Jurídico Elemental*, 11 ed. Editorial Heliasta S.R.L., 1993.

PAGINAS WEB:

Defensoría Del Consumidor, *Aprendamos Bien Sobre Los Medios De Solución De Conflictos*, en <https://www.defensoria.gob.sv/materiales/materiales-didacticos/>.

Organization Of American States, Informe de la Organización de Estados Americanos del 2001, en www.oas.org/es/sla/cji/docs/INFOANUAL.CJI.

Villalta Vizcarra Ana Elizabeth. Conferencia sobre Protección a Consumidores. Universidad de Montreal, Canadá de fecha 2006.

Fundación, Gestión y Participación Social, *Como crear una asociación*. [Http://www.asociaciones.org/index.php?option=com_content&view=article&id=622&Itemid](http://www.asociaciones.org/index.php?option=com_content&view=article&id=622&Itemid).

Márquez González, Alberto. *Persona Jurídica Parte General*. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., 1989. disponible en http://drept.unibuc.ro/dyn_doc/relatii-internationale/cds-privat-2015-Persona-juridica-Parte-General.pdf.

Fratti De Vega, Karla María. *El Derecho de Consumo en El Salvador* (San Salvador, El Salvador, 2013), <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/738/1/El%20Derecho%20de%20Consumo%20en%20El%20Salvador.pdf>

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de España, *Sistema de arbitraje*, en <https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/proteccionDerechos/sistemaArbitral>.

Tribunal Sancionador, Resolución Interlocutoria, con *Referencia*. 73668, año 2012, conocido en la Defensoría del Consumidor, mediante arbitraje, en contra de Hotel las Veraneras y Vacation Club of América.

Banco Mundial, *La importancia que Centroamérica siga creciendo*, en <http://www.bancomundial.org/es/news/opinion/2016/07/15laimportanciadequecentroamericasigacreciendo>.

Transparencia Fiscal, *Presupuestos Públicos*, en http://www.transparenciafiscal.gob.sv/ptf/es/presupuestospublicos/proyectosderpresupuestos/ano2018.html#_vtab2958.

Observatorio del Derecho Humano la Alimentación en Centroamérica, Plataforma Centroamericana de Economía Solidaria, en <http://www.odhac.org/index.php/quienes-somos>.

Sistema de Integración Centroamericana Avisos legales elaborado por la Secretaria del Sistema de Integración Centroamericana, en <https://www.sica.int/>.

Secretaria de Asuntos Económicos (Seco-Suiza), Concejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana, en www.unctadcompal.org.

Tudda Gabriel, "*Derecho Internacional Público enfoque El Sistema Universal de Protección de Los Derechos Humanos*". Revista de Derecho Público, No 1, México, agosto 2004. <https://www.dipublico.org/3320/el-sistema-universal-de-proteccion-de-los-derechos-humanos-gabriel-tudda/>.

OTRAS FUENTES:

UNCTAD, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Naciones Unidas. Nueva York y Ginebra, julio del 2016.